

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar Pelayanan minimal (SPM) sebagai dokumen yang wajib dimiliki oleh rumah sakit dan pedoman dalam menjamin pelaksanaan pelayanan kesehatan sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI No 129/Menkes/SK/II/2008 dan Permenkes No 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada SPM bidang kesehatan. RSUD Tongas sebagai Rumah Sakit Pemerintah Kabupaten Probolinggo tentunya diharapkan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu sesuai standar SPM kesehatan. Sebagai penyedia layanan kesehatan masyarakat, RSUD Tongas diharapkan untuk dapat meningkatkan dan memastikan mutu pelayanan berjalan dengan baik sesuai harapan pasien dan keluarga pasien, mulai dari jam buka pelayanan, waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat, pemberian pelayanan di rawat inap, hingga layanan penunjang, untuk itu perlu berlakunya Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan di RSUD (Kemkes., 2025).

Namun dalam proses pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) masih ada beberapa permasalahan di berbagai jenis unit layanan di Rumah sakit Tongas, sehingga belum mencapai target sesuai standar SPM. Salah satu permasalahan yang terjadi yaitu berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimal pada Instalasi Farmasi RSUD Tongas berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi yang berkaitan langsung dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan. Dalam Permenkes No 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan ditetapkan durasi waktu tunggu pelayanan obat jadi kurang dari 30 menit akan tetapi terdapat temuan bahwa waktu tunggu obat jadi melebihi waktu yang sudah ditentukan. Untuk menelusuri penyebab belum tercapainya SPM Kesehatan Tersebut diperlukan peran dari Satuan Pengawas Internal untuk mengawasi, menelusuri dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan standar pelayanan. Sehingga perlu adanya pengawasan internal yang independent dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Permasalahan yang sering terjadi antara lain lonjakan resep pada saat jam sibuk, kurangnya tenaga farmasi, belum terintegrasi nya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan sistem BPJS. Dari permasalahan tersebut disebabkan oleh lemahnya pengawasan dan pengendalian Internal yang dilakukan oleh jajaran pimpinan, sehingga melalui peran Audit Internal yang dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal/SPI menjadi hal yang sangat krusial dalam mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/D/19857/2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Satuan Pemeriksaan Internal Rumah Sakit di Lingkungan kementerian Kesehatan, Satuan Pengawasan Internal merupakan unsur organisasi yang bertugas melaksanakan pemeriksaan audit kinerja internal rumah sakit (Jenderal & Kesehatan, 2023).

Permasalahan tersebut menimbulkan berbagai konsekuensi, mulai dari penurunan mutu pelayanan, risiko keselamatan pasien, hingga rendahnya kepuasan masyarakat. Permasalahan ini menunjukkan bahwa penerapan SPM tidak hanya bergantung pada tersedianya tenaga kesehatan dan sarana, tetapi juga pada mekanisme pengawasan internal organisasi. Beberapa penelitian sebelumnya, seperti Nasir *et al.* (2023), Mufti (2024), dan Mahmudi (2023) mengungkapkan bahwa hambatan implementasi SPM banyak disebabkan oleh koordinasi yang lemah, dan kurangnya budaya kepatuhan tenaga kesehatan terhadap standar teknis. Namun,

penelitian tersebut tidak menjelaskan apakah rumah sakit memiliki sistem pengawasan internal yang mampu memastikan standar tersebut benar-benar dilaksanakan. Padahal, keberadaan audit internal atau Satuan Pengawas Internal (SPI) menjadi komponen penting dalam mengendalikan kualitas pelayanan melalui kegiatan audit kepatuhan, monitoring, dan evaluasi terhadap pelaksanaan SPM (Soepriyanto, 2025). Terdapat sebuah permasalahan yang terjadi pada bagian farmasi di RSUD Tongas yaitu terkait dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi, hal ini perlu di telusuri dan dicari penyebab permasalahan yang terjadi, untuk itu perlu adanya pengawasan yang optimal guna memberikan Standar Pelayanan Minimal yang baik.

Profesi audit internal dalam dekade terakhir memberikan pandangan tentang peran dan fungsi penting mengenai adanya audit internal bagi organisasi. Fungsi audit internal telah mengalami perubahan penting untuk saat ini, sasaran penting audit internal berfokus pada pencegahan dan pendeteksian adanya fraud untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan dengan pendekatan penilaian risiko *risk assesment*. Menurut Demirović (2021) Perubahan tersebut juga terjadi pada lingkup semua aktivitas salah satunya pada RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing (IIPF)* yang diterbitkan oleh IIA pada 2012 mengatur peran auditor internal dalam pengendalian internal. IIPF -2130 mengharuskan audit internal membantu organisasi dalam memelihara pengendalian internal yang efektif dengan cara mengevaluasi kecukupan, efisiensi dan efektifitas pengendalian tersebut, serta mendorong peningkatan pengendalian internal secara berkesinambungan. Berdasarkan IIPF 2130, peran auditor adalah membantu manajemen dalam memelihara sistem pengendalian yang memadai.

Rumah sakit sebagai organisasi yang mempunyai tenaga medis profesional diwajibkan memberikan kualitas pelayanan yang baik terintegrasi dengan sarana dan prasarana, pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkelanjutan, diagnosis dan pengobatan penyakit pasien (Vanessa sondakh *et al.*, 2023). Menurut Ahmad Fachrurrozi *et al.* (2023) mutu pelayanan kesehatan adalah level kesempurnaan layanan kesehatan yang telah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah di jalankan. Pelayanan mutu yang baik berhubungan dengan kepuasan pasien dimana merupakan tolak ukur dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan (Pasalli & Patattan, 2021). Sebagai penyedia fasilitas layanan kesehatan rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat, dengan demikian diperlukan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dengan menerapkan standar yang baik sehingga masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan fasilitas kesehatan yang layak dan optimal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) kesehatan (Kemenkes, 2008).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan adalah komponen penting yang digunakan untuk menjamin mutu pelayanan Kesehatan (Kemenkes, 2024). Rumah sakit melaksanakan SPM untuk memenuhi hak dasar masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, serta pelayanan kesehatan lainnya (Kemenkes, 2008). Dengan adanya SPM, masyarakat akan mendapatkan pelayanan kesehatan ataupun mutu pelayanan yang sama rata sehingga tidak ada perbedaan pelayanan sehingga masyarakat bisa dengan nyaman dan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Sinta *et al.*, 2023).

Inilah yang membuat penelitian menarik dan penting untuk dipahami. Terdapat sebuah kasus yang menarik untuk kita jadikan fokus penelitian terkait dengan waktu tunggu pelayanan

obat jadi di bagian farmasi pada RSUD Tongas. Permasalahan ini perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi Standar Pelayanan Minimal yang didapatkan oleh pasien. Dalam menindaklanjuti hal tersebut RSUD tongas telah melakukan audit internal yang dilakukan oleh SPI. Hal ini bertujuan untuk mengawasi jalannya pelayanan farmasi dengan standar yang ditetapkan dan mengidentifikasi penyebab terjadinya keterlambatan pelayanan obat jadi. Untuk itu diperlukan peran dari SPI dalam memberikan rekomendasi perbaikan kepada instalasi farmasi agar meningkatkan waktu tunggu pelayanan obat sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana peran SPI dalam melaksanakan audit standar SPM kesehatan RSUD Tongas?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran SPI dalam melaksanakan audit terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan di RSUD Tongas.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan membantu memperluas pengetahuan tentang bagaimana audit internal berperan di lembaga pemerintah, terutama di bidang SPM kesehatan seperti rumah sakit daerah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Menjadi bahan rekomendasi dan masukan bagi direktur dalam penyusunan perencanaan perbaikan layanan kesehatan rumah sakit .
 - b. Sebagai dasar penetapan kebijakan pimpinan dalam meningkatkan kinerja Satuan Pengawas Internal (SPI) maupun kinerja capaian Standar Pelayanan Minimal RSUD Tongas.
 - c. Penelitian ini menawarkan pandangan yang netral tentang seberapa besar peran audit internal dalam memperbaiki kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM).
3. Manfaat Kebijakan
 - a. Penelitian ini memberikan masukan atau saran bagi pengembangan pedoman audit internal serta peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan mutu layanan kesehatan melalui pengawasan yang lebih efektif.
 - b. Hasil penelitian ini sebagai informasi penting untuk merumuskan kebijakan yang memperkuat sistem pengawasan internal di rumah sakit daerah.

1.5 Originalitas Penelitian

1. Kajian ini mengkaji mekanisme sebab-akibat antara audit internal dan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam konteks rumah sakit daerah kelas C yang jarang diteliti.
2. Penelitian mengintegrasikan teori audit internal, teori standar pelayanan kasus rumah sakit tersebut.