

658.575
Sri
e
2001

**EVALUASI EFISIENSI dan EFEKTIVITAS PROGRAM
PENINGKATAN MUTU MELALUI INFORMASI BIAYA MUTU
(Studi Kasus pada RSUD Ungaran)**


SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun Oleh :

NAMA : MARYATI SRI REJEKI
NIM : 96.60.0388
NIRM : 96.6.111.02030.50100
Jurusan : AKUNTANSI

| | | |
|---|---------------------|--------------|
|  | PERPUSTAKAAN | |
| | No. INV. | UG / EA / CI |
| | Th. Angg. | 2001 |
| PARAP. | Sup | TGL. 29/3/01 |

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2001**

HALAMAN PERSETUJUAN

NAMA : MARYATI SRI REJEKI

NIM : 96.60.0388

NIRM : 96.6.111.02030.50100

JURUSAN : AKUNTANSI

JUDUL : EVALUASI EFISIENSI dan EFEKTIVITAS PROGRAM
PENINGKATAN MUTU MELALUI INFORMASI BIAYA
MUTU (Studi Kasus pada RSUD Ungaran)



Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA)

(Monika Palupi, M, SE, MM)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MARYATI SRI REJEKI
NIM : 96.60.0388
NIRM : 96.6.111.02030.50100
JURUSAN : AKUNTANSI
JUDUL : EVALUASI EFISIENSI dan EFEKTIVITAS PROGRAM
PENINGKATAN MUTU MELALUI INFORMASI BIAYA
MUTU (Studi Kasus pada RSUD Ungaran)

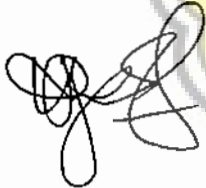
Telah diuji dan dipertahankan dihadapan para penguji pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 10 Maret 2001

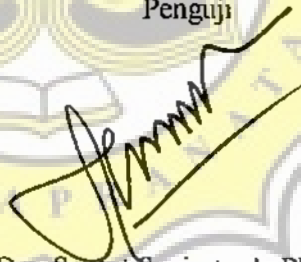
Oleh :

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(DR. Vincent Didiek. W. A. MBM)

Koordinator
Penguji



(Drs. Sentot Suciarto A, Ph.D)

MOTTO dan PERSEMBAHAN

Ajar kami Tuhan menghitung hari-hari

Agar kami beroleh hati bijaksana.

Ajar kami Tuhan hidup dalam jalanMU

Agar semua rencanaMu digenapi.

Mulialah namaMu Tuhan dan ajaib jalanMu

Pimpin kami disetiap waktu.

Besar setiaMu Tuhan dan agunglah karyaMu

Tuhan kami bersyukur padaMu

Segala perkara dapat kutanggung didalam Dia
yang memberi kekuatan kepadaku. Filipi 4 : 13

Tuhan itu kekuatanku dan mazmurku

Ia telah menjadi keselamatanku, Mazmur 118 :14

Kupersembahkan untuk :

- Papa dan mama tercinta.
- Adik-adikku yang terkasih.

ABSTRAKSI

Dalam persaingan global yang semakin kompetitif, setiap perusahaan berusaha untuk memberikan hasil produk (barang atau jasa) yang bermutu, untuk memuaskan pelanggan. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks lagi dikarenakan dampak *badword-of-mouth*. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Dan bila setiap orang meneruskan informasi tersebut kepada orang yang lain lagi, maka berita buruk ini bisa berkembang secara eksponensial. Dan betapa besarnya kegagalan memuaskan harapan pelanggan. Oleh sebab itu setiap produsen barang atau jasa perlu merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem mutu sedemikian rupa sehingga dapat memuaskan para pelanggannya.

Rumah sakit sebagai lembaga sosial yang menyediakan pelayanan kesehatan sangat penting untuk memperhatikan mutu pelayanan yang memuaskan kepada setiap pelanggannya. Dan paradigma pelayanan rumah sakit sekarang mulai berubah sehingga kedudukan pasien kini cenderung dihargai sebagai pelanggan dan para dokter serta petugas rumah sakit sebagai pemberi pelayanan. Perhatian terhadap mutu pelayanan yang diberikan menjadi sangat penting agar fungsi rumah sakit menjadi optimal dalam memberi layanan kesehatan kepada masyarakat.

RSUD Ungaran sebagai rumah sakit pemerintah daerah tingkat II berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat, serta dalam rangka untuk mempersiapkan diri untuk mengarah menjadi rumah sakit daerah yang swadana. Rumah sakit berupaya melalui program peningkatan mutu pelayanan rumah sakit untuk mencapai tingkat mutu yang diharapkan. Rumah sakit perlu menyusun anggaran secara khusus untuk menyusun biaya mutu untuk mendukung pelaksanaan program mutu. Informasi biaya mutu dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi dan menganalisis program peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, sehingga program yang dihasilkan dapat lebih terencana dan terfokus untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yang akan datang.

Biaya mutu adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena mutu yang buruk. Dan biaya mutu juga merupakan biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kegagalan. Biaya ini dikelompokkan dalam empat kelompok yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

Biaya pencegahan yaitu biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan barang atau jasa yang dihasilkan. Biaya ini mencakup biaya yang berhubungan perancangan, pengimplementasian, dan pemeliharaan sistem mutu. Jika terjadi kenaikan biaya pencegahan diharapkan terjadinya penurunan biaya kegagalan. Biaya penilaian terjadi untuk menentukan apakah jasa yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan-persyaratan mutu. Hal ini dilakukan untuk mencegah penyampaian jasa yang tidak sesuai dengan persyaratan. Biaya ini mencakup biaya inspeksi, biaya pengujian, biaya supervisi aktivitas penilaian. Biaya kegagalan internal yaitu biaya yang terjadi karena jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan persyaratan, terdeteksi sebelum diserahkan kepada pelanggan, sedangkan biaya kegagalan eksternal merupakan biaya yang terjadi karena jasa yang diberikan gagal menyesuaikan dengan persyaratan yang diketahui setelah jasa diberikan kepada pelanggan, seperti kehilangan penjualan (berhubungan dengan kinerja), menyebabkan kehilangan pelanggan dan pangsa pasar.

Pengukuran dan pelaporan biaya mutu pada dasarnya biaya mutu sulit untuk diukur dengan tingkat keakurasian yang tinggi, artinya biaya mutu sulit diukur berdasarkan ukuran-ukuran yang terukur secara obyektif maupun berdasar nilai historis. Pengukuran dilakukan dengan menganalisis aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan perbaikan mutu yang mempengaruhi timbulnya biaya mutu dan aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan mutu dan yang menyebabkan dikonsumsi sumber daya.

Dalam penelitian ini peneliti mengevaluasi program peningkatan mutu RSUD Ungaran menggunakan informasi biaya mutu. Penyusunan biaya mutu dilakukan dengan mengidentifikasikan aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan, dan aktivitas-aktivitas yang mempengaruhi

timbulnya biaya mutu pada proses pemberian pelayanan jasa kesehatan. Setelah diidentifikasi dikelompokkan dalam kelompok biaya mutu sehingga dapat disusun laporan biaya mutu. Melalui informasi biaya mutu ini dapat mengevaluasi efisiensi program peningkatan mutu yang ditunjukkan oleh terjadinya penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada peningkatan biaya pencegahan dan biaya penilaian dan mutu total tidak lebih dari 2,5 % dari pendapatan aktual. Sedangkan untuk menilai efektivitas program peningkatan mutu dengan mengevaluasi tingkat pendapatan rumah sakit, angka kematian serta efisiensi dan efektivitas pelayanan medis rumah sakit yang ditunjukkan oleh BOR (Bed Occouption Rate), LOS (Length Of Stay), TOI (Turn Over Interval), BTO (Bed Turn Over). Setelah dilakukan penelitian , kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. RSUD Ungaran dalam melaksanakan program peningkatan mutu belum memiliki anggaran biaya mutu tersendiri untuk meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit juga belum melakukan pengelompokkan biaya mutu dan laporan biaya mutu untuk mengevaluasi program peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, sebagai alat untuk mengevaluasi keberhasilan program mutu dan sarana untuk membantu dalam merencanakan program peningkatan mutu yang akan datang.
2. Biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan program peningkatan mutu rumah sakit belum efisien karena melalui laporan kinerja biaya mutu menunjukkan peningkatan biaya pencegahan lebih besar daripada penurunan biaya kegagalan. Dan prosentase biaya mutu total terhadap pendapatan aktual masih diatas nilai 2,5 %.
3. Efektivitas pelaksanaan peningkatan mutu yang ditunjukkan melalui peningkatan pendapatan tercapai dan angka kematian masih dibawah standar tetapi untuk BOR belum efektif , untuk tingkat kunjungan pasien mengalami peningkatan tetapi belum optimal karena masih banyak jumlah pasien yang datang dirujuk ke rumah sakit yang kelasnya lebih baik.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persetujuan..... | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Halaman Motto dan Persembahan..... | iv |
| Abstraksi..... | v |
| Kata Pengantar..... | viii |
| Daftar Isi..... | x |
| Daftar Tabel..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah..... | 4 |
| 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.4. Kerangka Pikir Penelitian..... | 6 |
| 1.5. Definisi Operasional..... | 8 |
| 1.6. Metodologi Penelitian..... | 10 |
| 1.6.1. Lokasi Penelitian..... | 10 |
| 1.6.2. Jenis Data..... | 10 |
| 1.6.3. Teknik Pengumpulan Data..... | 11 |
| 1.6.4. Teknik Analisis Data..... | 11 |
| 1.7. Sistematika Penulisan..... | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1. Pengertian Mutu, Mutu Pelayanan Rumah Sakit, Biaya Mutu..... | 14 |
| 2.1.1. Pengertian Mutu..... | 14 |
| 2.1.2. Pengertian Mutu Pelayanan Rumah Sakit..... | 16 |
| 2.1.3. Pengertian Biaya mutu..... | 17 |
| 2.2. Konsep Biaya Mutu dan Ukuran Biaya Mutu..... | 19 |
| 2.3. Mengukur Biaya Mutu..... | 20 |

| | |
|---|----|
| 2.4. Penerapan Manajemen Mutu pada RS..... | 21 |
| 2.5. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan RS..... | 26 |
| 2.6. Perencanaan Biaya Mutu..... | 29 |
| 2.7. Pengendalian Biaya Mutu..... | 30 |
| 2.8. Laporan Biaya Mutu dan Laporan Kinerja Biaya mutu..... | 32 |
| 2.8.1. Laporan Biaya Mutu..... | 32 |
| 2.8.2. Laporan Kinerja Mutu..... | 32 |
| BAB III GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT | |
| 3.1. Sejarah Berdirinya RS..... | 35 |
| 3.2. Visi, Misi, Tujuan, Filosofi, Strategi dan Motto RS..... | 36 |
| 3.2.1. Visi RS..... | 36 |
| 3.2.2. Misi RS..... | 36 |
| 3.2.3. Tujuan RS..... | 36 |
| 3.2.4. Filosofi RS..... | 37 |
| 3.2.5. Strategi RS..... | 37 |
| 3.2.6. Motto RS..... | 40 |
| 3.3. Sarana Penunjang RSUD Ungaran..... | 40 |
| 3.4. Instalasi RSUD Ungaran..... | 41 |
| 3.5. Jumlah Karyawan RSUD Ungaran..... | 42 |
| 3.6. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan RSUD Ungaran..... | 43 |
| 3.7. Sistem Manajemen Biaya RSUD Ungaran..... | 46 |
| BAB IV PEMBAHASAN | |
| 4.1. Pengelompokkan Biaya Mutu pada RSUD Ungaran..... | 49 |
| 4.2. Laporan Biaya Mutu RSUD Ungaran..... | 54 |
| 4.3. Efisiensi Program Peningkatan Mutu Pelayanan RS..... | 59 |
| 4.3.1. Efisiensi Program Peningkatan Mutu Pelayanan Periode 1998/1999..... | 60 |
| 4.3.2. Efisiensi Program Peningkatan Mutu Pelayanan Periode 1999/2000..... | 62 |
| 4.4. Laporan Kinerja Biaya Mutu Trend Satu Periode..... | 64 |
| 4.5. Efektivitas Pogram Peningkatan Mutu Pelayanan RS..... | 66 |

| | |
|--|----|
| 4.5.1. Peningkatan Pendapatan RS..... | 66 |
| 4.5.2. Rendahnya Angka Kematian..... | 66 |
| 4.5.3. Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Medis RS..... | 67 |

BAB V PENUTUP

| | |
|----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 72 |
| 5.2. Saran..... | 73 |

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran



Daftar Tabel

Tabel 4.1. Biaya Mutu menurut kelompoknya.

Tabel 4.2.1. Laporan Biaya Mutu Periode 1998/1999.

Tabel 4.2.2. Laporan Biaya Mutu Periode 1999/2000.

Tabel 4.2.3. Laporan Kinerja Biaya Mutu Trend Satu Periode.

Tabel 4.2.4. Anggaran dan Realisasi Pendapatan RSUD Ungaran Periode
1998/1999

Tabel 4.2.5 Anggaran dan Realisasi Pendapatan RSUD Ungaran Periode
1999/2000

