

ABSTRACT

Internal Control System Based on COSO Framework to Reduce Discharge Against Medical Advice at General Hospital on Madura Island

Discharge Against Medical Advice (DAMA) is a term used for patient who checks them self-discharged out of hospital without advice of their doctors. This action of patient does not adhere to the advice of doctor so that the patient's health condition can deteriorate. Events which often occur due to patient or family dissatisfaction of hospital services are asking to change the treatment room, moving to other hospital, asking to go home, and some even choosing to run away. The DAMA rate at Sumenep general hospital for the last 3 years is classified as high above the standard which is 5%.

The purpose of this study was to develop recommendations for improvements based on the COSO Framework control system to reduce the DAMA at general hospitals on Madura island. This research study was quantitative descriptive with cross sectional design. The location of this study was at 4 general hospitals on Madura island.

The results of this study was based on each component. The control environment component in 3 hospitals on Madura island was classified as incomplete and not functioning properly. The risk assessment component in all hospitals on Madura was included but was incomplete and not functioning properly. Component control activities in 3 hospitals were included but not complete and not functioning properly. Information and communication components in 3 hospitals were included but not complete and not functioning properly. While the Monitoring Activities component in 3 hospitals on Madura island was included but is incomplete and did not function properly.

The conclusion of this study is that all components of the COSO framework control system to reduce the DAMA rate at RSUD on Madura island are available yet still incomplete and do not function properly. Suggestions that can be delivered are making policies related to the team that will be appointed to play a role in the control system of DAMA rate accompanied by management follow-up, entering reasons for patients to go home APS on the medical record form or making a handbook, including DAMA rate indicators in indicators of inpatient quality and periodic evaluations through the presentation of achievement indicators for quality of inpatient services, and management plan a budget for providing incentives to inpatient rooms that reach the target quality indicators within quarterly.

Keywords: Internal Control, COSO Framework, Hospital, Discharge Against Medical Advice (DAMA)

ABSTRAK

Sistem Pengendalian Berbasis *COSO Framework* Untuk Menurunkan Kejadian Pulang Atas Permintaan Sendiri Pada Rumah Sakit Umum Daerah Di Pulau Madura

Pulang atas permintaan sendiri (APS) adalah tindakan pasien rawat inap untuk melakukan pulang tanpa persetujuan pihak rumah sakit. Ini adalah salah satu tindakan pasien tidak mematuhi saran tenaga kesehatan sehingga dapat mengakibatkan kondisi kesehatan pasien memburuk. Kejadian yang sering terjadi dari ketidakpuasan pasien atau keluarga terhadap pelayanan di rumah sakit adalah meminta pindah ruang perawatan, pindah rumah sakit atau dirujuk atau meminta pulang atas permintaan sendiri bahkan ada yang memilih kabur. Angka kejadian APS di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep selama 3 tahun terakhir tergolong tinggi diatas standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yaitu sebesar maksimal 5%.

Tujuan penelitian ini yaitu menyusun rekomendasi perbaikan pada sistem pengendalian berbasis *COSO Framework* untuk menurunkan kejadian pulang APS pada RSUD di pulau Madura. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancang bangun *cross sectional*. Lokasi penelitian ini pada 4 rumah sakit umum daerah milik pemerintah daerah di Pulau Madura.

Hasil penelitian ini adalah komponen *control environment* pada 3 RSUD di pulau Madura termasuk kategori keberadaannya tidak lengkap dan tidak berfungsi dengan baik, komponen *risk assessment* pada semua RSUD di pulau Madura termasuk ada tapi tidak lengkap dan tidak berfungsi dengan baik, komponen *control activities* pada 3 RSUD termasuk ada tapi tidak lengkap dan tidak berfungsi dengan baik, komponen *information and communication* pada 3 RSUD termasuk ada tapi tidak lengkap dan tidak berfungsi dengan baik dan komponen *Monitoring Activities* pada 3 RSUD di pulau Madura termasuk ada tapi tidak lengkap dan tidak berfungsi dengan baik.

Kesimpulan penelitian ini yaitu semua komponen sistem pengendalian *COSO framework* untuk menurunkan kejadian pulang APS pada RSUD di pulau Madura yaitu ada tapi tidak lengkap dan tidak berfungsi dengan baik. Saran yang dapat disampaikan yaitu dibuatkan kebijakan terkait tim yang akan ditunjuk untuk berperan dalam sistem pengendalian kejadian pulang APS disertai tindak lanjut pihak manajemen, memasukkan alasan pasien melakukan pulang APS pada formulir rekam medik atau membuat buku bantu, memasukkan indikator pulang APS dalam indikator mutu rawat inap dan dilakukan evaluasi secara berkala melalui presentasi capaian indikator mutu layanan rawat inap dan pihak manajemen merencanakan anggaran untuk pemberian insentif pada ruangan rawat inap yang mencapai target indikator mutu dalam waktu triwulan.

Kata kunci : Sistem Pengendalian, *COSO Framework*, Kejadian Pulang Atas Permintaan Sendiri (APS)