

ABSTRAK

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang utama bagi manusia untuk dapat terus beraktivitas, sehingga kebutuhan akan pelayanan kesehatan sangat diperlukan dalam kehidupan manusia. Salah satu lembaga yang dinilai cukup memadai untuk menyediakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Agar seluruh aktivitas yang dilakukan oleh rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberi kepuasan pada para pasien maka dibutuhkan suatu jasa audit operasional terhadap kegiatan tersebut. Audit operasional adalah tinjauan atas bagian tertentu dari prosedur serta metode operasional organisasi tertentu yang bertujuan mengevaluasi efisiensi serta efektivitas prosedur serta metode tersebut sedangkan tujuan audit operasional adalah untuk menilai kinerja, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan mengembangkan rekomendasi-rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana peranan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Sekar Kamulyan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analitis. Data diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa audit operasional berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Sekar Kamulyan. Hal ini tercermin dari adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien. Kunjungan pasien dari bulan Januari 2010 sampai bulan Desember 2010 mengalami peningkatan.

Kata Kunci: Audit Operasional, Efektifitas, Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Health is a major requirement for human beings to be able to continue their activities, so the demand for health services is necessary in human life. One institution that is considered adequate to provide health care is hospital. For all activities performed by the hospital to provide good service and to give satisfaction to their patients then an audit service is needed. Operational audit is a review of certain parts of the procedures and operational methods of a particular organization that aims to evaluate the efficiency and the effectiveness of procedures and methods, while the operational audit objective was to assess performance, identify the areas that need improvement, and to develop recommendations that benefit the company. The research was conducted to determine the extent of operational audit role in improving the effectiveness of health care in the Emergency Unit of Kamulyan Sekar Hospital. The method used is descriptive analytical method. Data obtained through interviews, observation, questionnaires and literature study. Based on the results of research and discussion conducted by the author, it can be concluded that the operational audit role will increase the effectiveness of health care in the Emergency Unit of Kamulyan Sekar Hospital. This is reflected by an increase in the number of rounds. Patient visits from January 2010 to December 2010 have increased.

Keywords: Operational Audit, Effectiveness, Health Services.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Audit	7
2.1.1 Pengertian Audit.....	7
2.1.2 Peran Audit	10

2.1.3 Jenis Jasa Audit.....	10
2.2 Audit Operasional	13
2.2.1 Pengertian Audit operasional	13
2.2.2 Tujuan Audit Operasional.....	15
2.2.3 Pelaksanaan Audit Operasional	16
2.2.4 Jenis Audit Operasional	19
2.2.5 Ruang Lingkup Audit Operasional	20
2.2.6 Tahap-Tahap Audit Operasional	21
2.2.7 Independensi dan Kompetensi Auditor Operasional	23
2.3 Pengertian Efektivitas	25
2.4 Pelayanan Kesehatan.....	25
2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.4.2 Pelayanan Gawat Darurat.....	27
2.5 Rumah Sakit.....	27
2.5.1 Pengertian Rumah Sakit	27
2.5.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	28
2.5.3 Jenis-Jenis Rumah Sakit.....	29
2.6 Rerangka Pemikiran.....	30

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	33
3.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit.....	33
3.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit	37
3.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	38

3.2 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.1 Metode Penelitian	43
3.2.2 Penetapan Populasi dan Sampel Sumber Data.....	44
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.2.4 Analisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Kebijakan dan Prosedur Pelayanan Unit Gawat Darurat.....	50
4.1.2 Pengembangan Kualitas Audit Operasional	57
4.1.3 Prosedur Audit di Rumah Sakit Sekar Kamulyan.....	58
4.1.4 Lingkup Kegiatan Audit Internal	59
4.1.5 Keberhasilan dan Tantangan Auditor Internal.....	60
4.2 Pelaksanaan Audit Operasional atas Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Sekar Kamulyan.....	61
4.2.1 Independensi Auditor Operasional	61
4.2.2 Kompetensi Auditor Operasional	61
4.2.3 Program Audit Operasional Rumah Sakit Sekar Kamulyan.....	62
4.2.4 Tahap-Tahap Audit Operasional.....	64
4.2.5 Efektivitas Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Sekar Kamulyan.....	66
4.2.6 Peranan Audit Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat.....	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN SERTA KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Simpulan.....	78
5.2 Saran.....	80
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	80
 DAFTAR PUSTAKA	 81
LAMPIRAN.....	82
RIWAYAT HIDUP	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Definisi Audit.....	8
Gambar 2. Rerangka Pemikiran.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator Peranan Audit Operasional.....	47
Tabel 3.2	Indikator Kualitas Pelayanan Jasa.....	48
Tabel 4.1	Prosedur Audit Rumah Sakit Sekar Kamulyan.....	59
Tabel 4.2	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan Januari 2010	68
Tabel 4.3	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan Februari 2010	69
Tabel 4.4	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan Maret 2010	69
Tabel 4.5	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan April 2010	70
Tabel 4.6	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan Mei 2010	70
Tabel 4.7	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan Juni 2010	71
Tabel 4.8	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan Juli 2010	71
Tabel 4.9	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan Agustus 2010	72
Tabel 4.10	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan September 2010.....	72
Tabel 4.11	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan Oktober 2010.....	73
Tabel 4.12	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan November 2010.....	73
Tabel 4.13	Kunjungan dan Diagnosa UGD Bulan Desember 2010.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Sekar Kamulyan	83
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	84
Lampiran 3. Kuesioner.....	85
Lampiran 4. Daftar Pertanyaan Wawancara	89

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Kunjungan Pasien tahun 2010	74
---	----