

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE AUDIT OPERATIONAL IN SUPPORTING THE EFFECTIVENESS OF TREATMENT HEALTH SERVICE**

#### **(CASE STUDY AT BORROMEUS HOSPITAL)**

*The hospital is an organization that public service health which important because people because of its function provide health service . The public has high expectations to the hospital for services provided for their health concerns. Today many cases of adverse patient`s hospital , therefore necessary operational audit to determine its effectiveness in health service provided. The purpose of study to determine the role of operational audit in supporting the efectiveness of treatment health service installation. By using purpose sampling at total 40 respondents in Santo Borromeus Hospital be a sample in this study. The result of testing hypothesis using simple regression showed a positive effect operational audit in supporting the efectiveness health service but not significant. More higher the operational audit of the role of health then will increase.*

**Key words:** *role of operational audit , health service, effectiveness.*

## ABSTRAK

### PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG PELAYANAN KESEHATAN INSTALASI RAWAT INAP

#### (STUDI KASUS RUMAH SAKIT SANTO BORROMEUS)

Rumah sakit merupakan penyedia layanan kesehatan bagian penting dari masyarakat dan dibutuhkan semua kalangan karena fungsinya memberikan jasa pelayanan pada bidang kesehatan. Masyarakat memiliki ekspektasi tinggi kepada rumah sakit atas pelayanan yang diberikan karena menyangkut kesehatan mereka. Sekarang ini banyak kasus rumah sakit yang merugikan pasien, oleh karena itu dibutuhkan audit operasional dalam rumah sakit untuk mengetahui efektivitas dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap. Dengan menggunakan *purposive sampling*, sebanyak 40 responden di Rumah Sakit Santo Borromeus menjadi sampel dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *simple regression* menunjukkan adanya pengaruh positif audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan kesehatan tetapi tidak signifikan. Semakin tinggi peranan audit operasional maka pelayanan kesehatan akan meningkat.

**Kata-kata kunci:** Peranan audit operasional, pelayanan Kesehatan, efektivitas.

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Kata Pengantar</b> .....	v
<b>Abstrak</b> .....	viii
<i>Abstract</i> .....	ix
<b>Daftar Isi</b> .....	x
<b>Daftar Tabel</b> .....	xiii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xv
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Konsep Peranan.....	6
2.2 Audit .....	6
2.2.1 Pengertian Audit .....	6
2.2.2 Jenis-jenis Audit.....	9

2.2.3 Jenis-jenis Auditor.....	9
2.3 Audit Operasional .....	10
2.3.1 Pengertian Audit Operasional .....	11
2.3.2 Jenis Audit Operasional .....	11
2.3.3 Pihak yang melaksanakan Audit Operasional.....	12
2.3.4 Kategori Area Audit Operasional .....	12
2.3.5 Tujuan Audit Operasional.....	14
2.3.6 Karakteristik Audit Operasional .....	16
2.3.7 Tahap-tahap Audit Operasional .....	17
2.3.8 Pelaksanaan Audit Operasional .....	24
2.4 Pengertian Efektivitas dan Efisiensi .....	25
2.5 Pengertian Rumah Sakit.....	26
2.5.1 Fungsi Rumah Sakit .....	27
2.5.2 Instalasi Rawat Inap .....	27
2.6 Indikator Kualitas Pelayanan .....	28
2.7 Rerangka Pemikiran .....	32
2.8 Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Objek Penelitian.....	34
3.2 Teknik Pengumpulan data.....	34
3.2.1 Populasi dan Sample .....	35
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	36

3.3 Penentuan Responden .....	39
3.4 Teknik Pengembangan Responden .....	39
3.5 Operasionalisasi Variabel .....	39
3.5.1 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	42
3.5.2 Penetapan Tingkat Signifikansi .....	43
3.5.3 Penerimaan dan Penolakan Hipotesis .....	43
3.6 Analisis Data .....	43
3.6.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data .....	44
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.6.3 Uji Regresi Sederhana .....	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 47
4.1 Hasil Pengumpulan data .....	47
4.2 Gambaran Umum Rumah Sakit Rumah Sakit .....	49
4.2.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Santo Borromeus .....	49
4.2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit Santo Borromeus .....	51
4.2.3 Logo Perusahaan .....	52
4.2.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Santo Borromeus .....	53
4.2.5 Pelayanan Medis .....	55
4.3 Pembahasan .....	59
4.3.1 Karakteristik Responden .....	59
4.3.2 Hasil Uji Intrumen Penelitian .....	59
a. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	59

b. Hasil Uji Kualitas Data .....	65
c. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
d. Hasil Uji Hipotesis .....	70
Bab V SIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	41
Tabel 4.1 Tabel Pengumpulan Data .....	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas... ..	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Definisi Audit .....	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit .....	52
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Rumah Sakit St. Borromeus.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Struktur Organisasi Rumah Sakit Santo Borromeus.....	78
Lampiran B Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran C Hasil Ouput Data SPSS.....	82