

ABSTRAK

Audit operasional dibutuhkan oleh pihak rumah sakit karena rumah sakit memiliki beragam aktivitas yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kesehatan pada para pasien, yang bertujuan untuk menilai kinerja, efisiensi dan efektivitas kegiatan, dan juga menilai apakah cara-cara pengelolaan yang diterapkan dalam segala aktivitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah berjalan dengan baik, serta mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki dan memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan pelayanannya dan memberi kepuasan pada para pasien.

Agar seluruh aktivitas yang dilakukan oleh rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberi kepuasan pada para pasiennya maka dibutuhkan suatu jasa audit. Dalam kasus ini jasa audit yang lebih ditekankan adalah audit operasional.

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 dilakukan di Rumah Sakit Immanuel dengan tujuan untuk mengetahui apakah audit operasional memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan jasa rawat inap di rumah sakit.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis. Pemilihan uji statistik yang digunakan adalah statistik nonparametrik, dengan menggunakan analisa korelasi Rank Spearman dan tingkat signifikansi yang dipilih adalah 0.05.

Penulis mengidentifikasi masalah dengan menggunakan alat uji hipotesis yaitu: bagaimana peran audit operasional dan kontribusinya terhadap pelayanan jasa rawat inap di rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menarik hipotesis sebagai berikut:

“Audit Operasional memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan jasa rawat inap”.

Setelah dilakukan analisis, hasil pengujian hipotesis menunjukkan derajat korelasi antara peranan audit operasional dalam meningkatkan pelayanan jasa rawat inap di rumah sakit sebesar 0.776 atau sebesar 77.6%. Nilai sig 2-tailed menunjukkan angka 0.001 dan α yang ditetapkan di awal adalah 0.005. oleh karena itu berdasarkan aturan pengambilan keputusan karena sig 2-tailed $< \alpha$, maka keputusan yang diambil adalah menerima H_A dan menolak H_0 . Dengan kata lain “**Audit operasional memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan jasa rawat inap di rumah sakit**”.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Rerangka Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	12

Bab II Tinjauan Pustaka

2.1 Audit	13
2.1.1 Pengertian Audit	13

2.1.2	Jenis Jasa Audit	17
2.1.3	Peran Audit	20
2.1.4	Bukti Audit	24
2.1.5	Risiko Audit	32
2.1.6	Materialitas	35
2.2	Audit Operasional	37
2.2.1	Pengertian Audit Operasional	37
2.2.2	Tujuan Audit Operasional	38
2.2.3	Pelaksana Audit Operasional	40
2.2.4	Jenis Audit Operasional	43
2.2.5	Ruang Lingkup Audit Operasional	44
2.2.6	Tahap-Tahap Audit Operasional	45
2.2.7	Independensi dan Kompetensi Auditor Operasional	48
2.3	Efektivitas dan Efisiensi	50
2.3.1	Pengertian Efektivitas dan Efisiensi	50
2.3.2	Kriteria Efisiensi dan Efektivitas	52

Bab III Objek dan Metode Penelitian

3.1	Objek Penelitian	56
3.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit Immanuel	56
3.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Immanuel	58

3.1.3	Struktur Organisasi Rumah Sakit Immanuel	59
3.2	Metode Penelitian	63
3.2.1	Variabel Operasional	63
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	68
3.2.3	Penetapan Populasi dan Sampel	68
3.3	Pengujian Data	70
3.3.1	Uji Validitas	70
3.3.2	Uji Reliabilitas	71
3.4	Analisis dan Pengujian Hipotesis	72
3.4.1	Analisis Data	72
3.4.2	Hipotesis Penelitian	73
3.4.3	Uji Statistik	73
3.4.4	Penetapan Signifikan.....	75
3.4.5	Tahap SPSS	76
3.5	Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	77

Bab IV Hasil dan Pembahasan

4.1	Hasil Penelitian	78
4.1.1	Aktivitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Immanuel	78
4.1.2	Tanggung Jawab, Tanggung Gugat dan Kewenangan Satuan Pengawas Intern	80

4.1.3	Pengembangan Kualitas Auditor Operasional	84
4.1.4	Prosedur Audit Rumah Sakit Immanuel	85
4.1.5	Pengendalian Tugas Audit	90
4.1.6	Lingkup Kegiatan Audit Operasional	96
4.1.7	Keberhasilan dan Hambatan Auditor Operasional	97
4.2	Pembahasan.....	100
4.2.1	Independensi Auditor Operasional.....	100
4.2.2	Kompetensi Profesional	101
4.2.3	Tahap-Tahap Audit Operasional.....	102
4.2.4	Peranan Audit Operasional dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit	105
4.3	Hasil Pengujian Data	106
4.3.1	Uji Validitas	106
4.3.2	Uji Reliabilitas	107
4.3.3	Uji Korelasi Rank Spearman	109
4.4	Pengujian Hipotesis	109

Bab V Simpulan dan Saran

5.1	Simpulan	111
5.2	Saran	113

Daftar Pustaka114

Riwayat Hidup Penulis

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Definisi Audit.....	16
Gambar 2.2	Gambaran Hubungan Prinsipal Agen yang Menimbulkan Permintaan Audit.....	21
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Satuan Pengawas Intern.....	83
Gambar 4.2	Arus Prosedur Audit Rumah Sakit Immanuel.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator variabel Independen.....	65
Tabel 3.2	Indikator Variabel Dependen.....	66
Tabel 3.3	Kriteria Koefisien Reliabilitas.....	72
Tabel 4.1	Prosedur Audit Rumah Sakit Immanuel.....	86
Tabel 4.2	Hasil Tabulasi Penghitungan Kuesioner Variabel X.....	98
Tabel 4.3	Hasil Tabulasi Penghitungan Kuesioner Variabel Y.....	99
Tabel 4.4	Hasil Penghitungan Kuesioner Variabel X (Independensi).....	101
Tabel 4.5	Hasil Penghitungan Kuesioner Variabel X (Kompetensi Profesional).....	102
Tabel 4.6	Hasil Penghitungan Kuesioner Variabel Y (Aktivitas Pelayanan Jasa rawat Inap).....	104
Tabel 4.7	Hasil Penghitungan Pengujian Validitas.....	107
Tabel 4.8	Hasil Penghitungan Pengujian Reliabilitas.....	108
Tabel 4.9	Hasil Penghitungan Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi Rumah Sakit Immanuel

Lampiran 2 : Surat Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 : Hasil Pengolahan Data Koefisien Korelasi Rank Spearman

Lampiran 5 : Hasil Pengolahan Data Pengujian Validitas

Lampiran 6 : Hasil Pengolahan Data Pengujian Reliabilitas