

ABSTRACT

The problem studied in this thesis is the effect of the operational audit of the effectiveness of inpatient health services in Immanuel Hospital Bandung. To assist the preparation of this paper, the author identifies the following problems: how much influence the operational audit of the effectiveness of inpatient health services in Immanuel Hospital. The method used in this research is descriptive analytical research methods, while the data collection techniques was done by distributing questionnaires. Researchers' hypothesis that operational audit does not affect the effectiveness of inpatient health services received. It is causing operational audit does not affect the effectiveness of inpatient health services is the lack of thorough audit planning when performing audits. To be operational audits can be done effectively it is necessary to pay attention to the preparation of audit programs at the time of the final report.

Keywords: operational audit, the effectiveness of health care.

ABSTRAK

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Untuk membantu penyusunan skripsi ini, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut : seberapa besar pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Immanuel. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analitis, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Hipotesis peneliti bahwa audit operasional tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap diterima. Hal yang menyebabkan audit operasional tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap adalah kurangnya perencanaan audit yang matang saat melakukan pemeriksaan audit. Agar audit operasional dapat dilakukan secara efektif maka perlu memperhatikan waktu penyusunan program audit pada laporan akhir.

Kata kunci : audit operasional, efektivitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,	8
DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Pengertian Audit.....	8
2.1.1 Jenis-jenis Audit	9
2.1.2 Program Audit	12

2.2 Pengertian Audit Operasional	13
2.2.1 Tujuan Audit Operasional	15
2.2.2 Tahap-tahap Audit Operasional.....	19
2.2.3 Kriteria Audit Operasional	21
2.2.4 Manfaat Audit Operasional	22
2.2.5 Jenis – Jenis Audit Operasional.....	24
2.2.6 Keterbatasan Audit Operasional.....	25
2.2.7 Kualifikasi Auditor Operasional.....	27
2.2.8 Tahap-tahap Audit Operasional.....	29
2.2.9 Pelaksana Audit Operasional.....	35
2.2.10 Laporan Audit Operasional	35
2.3 Pengertian Efektivitas	36
2.4 Pelayanan Kesehatan.....	38
2.4.1 Rumah Sakit	39
2.4.2 Indikator kualitas pelayanan	40
2.4.3 Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	41
2.4.4 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik	44
2.5 Kerangka Pemikiran.....	45
2.6 Pengembangan Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Objek Penelitian	49
3.2 Sejarah Singkat Rumah Sakit.....	49
3.2.1 Visi dan Misi Rumah Sakit.....	50
3.2.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit	52

3.2.3 Uraian Jabatan	53
3.3 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	58
3.3.1 Metode Penelitian	58
3.3.2 Penetapan Populasi dan Sampel Sumber Data	58
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	59
3.3.4 Jenis dan Sumber Data	61
3.3.5 Variabel Penelitian	61
3.4 Pengujian Hipotesis.....	62
3.4.1 Metode Pengujian Data	62
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	63
3.4.3 Teknik Analisis Data	64
3.4.4 Kriteria Penerimaan / Penolakan Hipotesis	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Hasil Penelitian	66
4.2 Pembahasan.....	66
4.2.1 Pembahasan Audit Operasional.....	67
4.5.2 Pembahasan Efektivitas Pelayanan Rawat Inap	76
4.3 Metode Penelitian.....	81
4.3.1 Uji Validitas Variabel X.....	81
4.3.2 Uji Validitas Variabel Y	83
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	83
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	85
4.4 Pengujian Hipotesis.....	87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Immanuel Bandung	52
Gambar 2 Struktur Organisasi Bagian SPI (Satuan Pengawas Intern).....	53
Gambar 3 <i>Scatterplot</i>	86

DAFTAR TABEL

Tabel I Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator	69
Tabel II Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Survei	70
Tabel III Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator.....	72
Tabel IV Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator	74
Tabel V Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Pelaporan.....	76
Tabel VI Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator <i>Tangible</i>	78
Tabel VII Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator <i>Responsiveness</i>	79
Tabel VIII Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator <i>Assurance</i>	80
Tabel IX Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator <i>Empathy</i>	80
Tabel X Hasil Uji Validitas Variabel X.....	81
Tabel XI Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	83
Tabel XII Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel XIII Hasil Uji Normalitas	85
Tabel XIV Hasil Regresi.....	87
Tabel XV Hasil Uji Anova	88

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 - KUESIONER.....	98
LAMPIRAN 2 - HASIL TABULASI.....	104
LAMPIRAN 2 - HASIL <i>OUTPUT</i> SPSS	106