

ABSTRACT

There is a case on the issue of professionalism hospital that cause unwanted things. In Indonesia, medical malpractice brought to criminal proceedings fairly uncommon or very few that are not exposed to the surface is believed to be so much more. Seeing the problems that occur, the operational audit is required in for-profit or non-profit organization. The operational audit is very closely related to efficiency and effectiveness. Therefore, this study was conducted to determine of the effect of the operational audit of the effectiveness of inpatient health care in the Limijati Hospital. The method used is descriptive associative, data collected through questionnaires. With a population of 62 people, and a sample of 30 people. Questionnaires were distributed to 45 people, 32 questionnaires back , 13 questionnaires do not back, and that can be processed 30 questionnaires. Consequently percentage of 71.11% return of questionnaires.

Based on the hypothesis testing partially or simultaneously operational audit has found that 98.4% of the effect in improving the effectiveness of inpatient health care at Limijati Hospital while the balance of 1.6% is the effect of other factors not examined, such as organizational structure, discipline personnel and human resources.

Keywords: Operational Audit, Effectiveness, Health Care, Inpatient, Hospital

ABSTRAK

Terdapat kasus mengenai masalah profesionalisme rumah sakit yang menyebabkan terjadinya hal yang tidak diinginkan. Di Indonesia, malpraktik medis yang dibawa ke proses hukum pidana terbilang tidak umum atau sangat sedikit sehingga yang tak terungkap ke permukaan diyakini jauh lebih banyak. Melihat masalah yang terjadi tersebut, maka audit operasional diperlukan dalam organisasi berorientasi laba maupun nirlaba. Pelaksanaan audit operasional tersebut sangat berhubungan erat dengan efisiensi dan efektivitas. Karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif asosiatif, data yang dihimpun melalui kuesioner. Dengan jumlah populasi 62 orang, dan sampel 30 orang. Kuesioner yang disebar sebanyak 45, yang kembali 32, tidak kembali 13, dan yang dapat diolah 30. Maka dari itu 71.11% persentase jumlah pengembalian kuesioner.

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan diperoleh bahwa audit operasional memiliki pengaruh sebesar 98.4% dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap pada Rumah Sakit Ibu Anak Limijati sementara sisanya sebesar 1.6% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti struktur organisasi, kedisiplinan pegawai dan sumber daya manusia.

Kata kunci: Audit Operasional, Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Rawat Inap, Rumah Sakit

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kontribusi Penelitian.....	7

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN, KAJIAN PUSTAKA, DAN

PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Pengertian Audit.....	8
2.1.2 Jenis-Jenis Audit	9
2.1.3 Standar Auditing	12
2.1.4 Pengertian Audit Operasional	13
2.1.4.1 Tujuan Audit Operasional.....	15
2.1.4.2 Manfaat Audit Operasional	17
2.1.4.3 Karakteristik Audit Operasional	17
2.1.4.4 Jenis-Jenis Audit Operasional.....	18
2.1.4.5 Pelaksana Audit Operasional	19
2.1.4.6 Hal-Hal yang Membatasi Audit Operasional.....	20
2.1.4.7 Tahap-Tahap Audit Operasional	21
2.1.5 Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2.1.6 Rumah Sakit.....	24
2.1.6.1 Pengertian Rumah Sakit.....	24
2.1.6.2 Fungsi dan Tugas Rumah Sakit.....	26
2.1.6.3 Jenis-Jenis Rumah Sakit.....	26
2.1.7 Pengertian Kinerja.....	27
2.1.8 Penilaian Atas Kinerja.....	28
2.1.8.1 Efisiensi.....	28
2.1.8.2 Efektivitas	29

2.1.8.3 Ekonomi	30
2.1.9 Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Penelitian	34
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III METODA PENELITIAN	38
3.1 Objek Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.3 Variabel Penelitian.....	39
3.3.1 Variabel Independen	39
3.3.2 Variabel Dependen.....	39
3.3.3 Operasional Variabel.....	40
3.4 Populasi dan Penentuan Sampel.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Sumber dan Data yang Digunakan.....	43
3.7 Metoda Analisis Data.....	44
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	45
3.7.1.1 Uji Validitas.....	45
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	46
3.7.1.3 Uji Normalitas	46
3.8 Model Regresi.....	47
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	47
3.9.1 Uji Parsial (Uji T)	48

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Ibu Anak Limijati.....	54
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Ibu Anak Limijati.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu Anak Limijati	57
4.1.4 Karakteristik Responden	59
4.1.5 Metode Penelitian.....	59
4.1.5.1 Uji Validitas Variabel X.....	59
4.1.5.2 Uji Validitas Variabel Y	60
4.1.5.3 Uji Reliabilitas.....	61
4.1.5.4 Uji Normalitas	62
4.1.5.5 Pengujian Hipotesis	63
4.1.5.5.1 Uji Parsial (Uji T)	63
4.1.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)	64
4.1.5.5.3 Koefisien Determinasi	65
4.2 Pembahasan.....	66
4.2.1 Pembahasan Audit Operasional.....	66
4.2.1.1 Kompeten.....	66
4.2.1.2 Independensi.....	67
4.2.1.3 Pengenalan.....	67
4.2.1.4 Survei.....	68
4.2.1.5 Pengembangan Program	69

4.2.1.6 Pelaksanaan Audit	70
4.2.1.7 Pelaporan	71
4.2.2 Pembahasan Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap	72
4.2.2.1 Efisiensi	72
4.2.2.2 Ekonomis	73
4.2.2.3 Wujud Fisik (<i>tangibles</i>)	74
4.2.2.4 Empati (<i>emphaty</i>)	75
4.2.2.5 Keandalan (<i>reliability</i>)	76
4.2.2.6 Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	77
4.2.2.7 Jaminan (<i>assurance</i>)	78
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 80
5.1 Simpulan	80
5.2 Keterbatasan.....	81
5.3 Saran.....	82
 DAFTAR PUSTAKA	 84
 LAMPIRAN.....	 86
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	 95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel X.....	40
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Y.....	40
Tabel 3.3	Populasi	42
Tabel 3.4	Sampel.....	42
Tabel 3.5	Pedoman Interpretasi Tingkat Korelasi.....	51
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel X	59
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Y	60
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.6	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	63
Tabel 4.7	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.9	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Kompeten	66
Tabel 4.10	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Independensi.....	67
Tabel 4.11	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Pengenalan	68

Tabel 4.12	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Survei	69
Tabel 4.13	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Pengembangan Program.....	70
Tabel 4.14	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Pelaksanaan Audit.....	71
Tabel 4.15	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Pelaporan.....	72
Tabel 4.16	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Efisiensi.....	73
Tabel 4.17	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Ekonomis.....	74
Tabel 4.18	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Wujud Fisik (<i>tangibles</i>)	75
Tabel 4.19	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Empati (<i>emphaty</i>)	76
Tabel 4.20	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Kehandalan (<i>reliability</i>)	77
Tabel 4.21	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	78
Tabel 4.22	Jumlah dan Persentase Jawaban Sub Indikator Jaminan (<i>assurance</i>).....	79

DAFTAR BAGAN

Grafik 4.1	Struktur Organisasi.....	58
------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner	85
Lampiran B	Tabulasi.....	90