

ABSTRACT

ROLE OF OPERATIONAL AUDIT TO INCREASE EFFECTIVENESS HEALTH SERVICES IN EMERGENCY ROOM AT SANTO BORROMEUS HOSPITAL BANDUNG

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 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 procedure and operational methods of 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 Santo Borromeus Hospital. The method used is descriptive analytical method. Data obtained through interviews, observation, questionnaires and literature study. Based on the result 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 Santo Borromeus Hospital.

Keywords: operational audit, effectiveness, health services

ABSTRAK

PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT BORROMEUS BANDUNG

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. Untuk mencapai tujuan agar seluruh aktivitas yang dilakukan oleh rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberi kepuasan kepada 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 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 Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Santo Borromeus. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analitis. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa audit operasional cukup berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Santo Borromeus.

Kata Kunci: audit operasional, efektivitas, pelayanan kesehatan

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.1.1 Pengertian Peranan.....	5
2.1.2 Audit	6
2.1.2.1 Pengertian Audit	6
2.1.2.2 Jenis Audit	7
2.1.3 Audit Internal	11
2.1.3.1 Pengertian Audit Internal.....	11
2.1.3.2 Tugas dan Ruang Lingkup Audit Internal	12
2.1.3.3 Kriteria Audit Internal yang Efektif	13

2.1.4 Audit Operasional	14
2.1.4.1 Pengertian Operasional	14
2.1.4.2 Tujuan Audit Operasional	16
2.1.4.3 Pelaksanaan Audit Operasional	17
2.1.4.4 Manfaat Audit Operasional	19
2.1.4.5 Karakteristik Audit Operasional	20
2.1.4.6 Jenis Audit Operasional	20
2.1.4.7 Ruang Lingkup Audit Operasional	22
2.1.4.8 Tahap-tahap Audit Operasional	23
2.1.4.9 Independensi dan Kompetensi Audit Operasional	25
2.1.5 Pengertian Efektivitas	26
2.1.6 Pelayanan Kesehatan	27
2.1.6.1 Jenis Pelayanan Kesehatan	27
2.1.6.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan	29
2.1.7 Rumah Sakit	30
2.1.7.1 Pengertian Rumah Sakit	30
2.1.7.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	30
2.1.7.3 Jenis-Jenis Rumah Sakit	31
2.1.8 Penelitian Terdahulu	32
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.2 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.2.1 Metode Penelitian	36
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	38

3.2.3 Populasi dan Sampel Sumber Data	40
3.2.4 Teknik Pengembangan Instrumen	41
3.2.5 Defenisi Variabel dan Operasional Variabel	42
3.2.5.1 Definisi Variabel	42
3.2.5.2 Operasional Variabel	43
3.2.6 Analisa Data	47
3.2.7 Penarikan Kesimpulan	48
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Santo Borromeus	49
4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Santo Borromeus	49
4.1.2 Visi, Misi, Nilai dan Tujuan RS. Santo Borromeus.....	50
4.1.3 Logo Rumah Sakit Santo Borromeus	52
4.1.4 Aktivitas Rumah Sakit Santo Borromeus	53
4.1.5 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	56
4.1.6 Prosedur Pelayanan Pasien Gawat Darurat	64
4.1.7 Pengembangan Kualitas Audit Operasional	69
4.1.8 Prosedur Audit di Rumah Sakit Santo Borromeus	70
4.1.9 Lingkup Kegiatan Audit Internal	70
 4.2 Pelaksanaan Audit Operasional atas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santo Borromeus	71
4.2.1 Independensi Auditor Operasional	71
4.2.2 Kompetensi Auditor Operasional	73
4.2.3 Tanggung jawab dan wewenang Auditor Operasional	73
4.2.4 Program Audit Operasional Rumah Sakit Santo Borromeus	75
4.2.5 Tahap-Tahap Audit Operasional	78
 4.2.6 Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santo Borromeus	83
4.2.7 Pelaksanaan Audit Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas	

Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Santo Borromeus	87
---	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
-------------------------------	----

5.1 Simpulan.....	89
-------------------	----

5.2 Saran.....	92
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	93
----------------------	----

LAMPIRAN.....	95
---------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	105
---------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1	Logo Rumah Sakit Santo Borromeus	53
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	58
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Audit Internal	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.3	Indikator Peranan Audit Operasional	44
Tabel 3.3	Indikator Kualitas Pelayanan Jasa	44
Tabel 4.3	Kunjungan Pasien IGD periode Januari S/D Mei 2014.....	87
Tabel 4.4	Pola Penyakit IGD Periode Januari S/D Mei 2014	88
Tabel 4.5	Perhitungan Variabel Pengenalan	90
Tabel 4.6	Perhitungan Variabel Survei	91
Tabel 4.7	Perhitungan Variabel Pengembangan Program Audit	92
Tabel 4.8	Perhitungan Variabel Pelaksanaan Audit	92
Tabel 4.9	Perhitungan Variabel Pelaporan	93
Tabel 4.10	Perhitungan Variabel Tindak Lanjut	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi RS. Santo Borromeus	101
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	102
Lampiran 3 Kuesioner	103
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara	110