

## ABSTRAK

**MUHAMMAD FADLI RUKMANA.** 2018. *Analisis Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa*, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I Hj. Ruliaty dan Pembimbing II Abd. Salam HB.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang pada umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhi sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan.

Secara umum penelitian ini bertujuan dari untuk mengetahui keefektifan pelaksanaan audit operasional Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa dan bagaimana kualitas prosedur pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung oleh data kualitatif dan bersifat deskriptif. Adapun pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara kepada pegawai, perawat, dokter dan pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa yang dilakukan sekitar 1 bulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, Efektivitas pelayanan pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat turut didukung oleh peranan audit operasional dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa sudah berjalan secara baik, di semua indikator yang mencakupi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Kata Kunci : Audit Operasional, Kualitas Prosedur