

**ANALISIS KEEFEKTIFAN AUDIT OPERASIONAL ATAS  
PELAYANAN PASIEN UNIT POLIKLINIK DAN UNIT  
GAWAT DARURAT PADA RSUD SYEKH YUSUF  
KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

Oleh

**MUHAMMAD FADLI RUKMANA**

**105730515714**



**Program Studi Akuntansi  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR**

**2018**

**ANALISIS KEEFEKTIFAN AUDIT OPERASIONAL ATAS  
PELAYANAN PASIEN UNIT POLIKLINIK DAN UNIT  
GAWAT DARURAT PADA RSUD SYEKH YUSUF  
KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**MUHAMMAD FADLI RUKMANA**

**105730515714**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Program Studi Akuntansi pada Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*

**Program Studi Akuntansi  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR**

**2018**

## **MOTTO**

Success is not final, failure is not fatal :  
it is the courage to continue that counts

**(Winston Churchill)**

The best revenge is living well

**(Jerry Sienfield )**

## **PERSEMBAHAN**

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Aamiinnn.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI**  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD.Syekh Yusuf Kabupaten Gowa

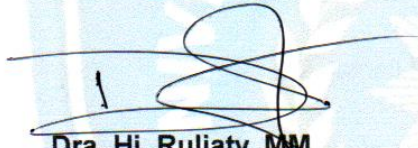
Nama Mahasiswa : MUHAMMAD FADLI RUKMANA  
No. Stambuk : 105730515714  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu tanggal 13 Oktober 2018 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

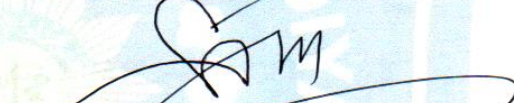
Makassar, 04 Safar 1440 H  
13 Oktober 2018 M

Menyetujui,

Pembimbing I

  
Dra. Hj. Ruliaty, MM  
NIDN. 0009095406

Pembimbing II


  
Abd. Salam HB, SE., M.Si., Ak.CA  
NIDN. 0931126607

Mengetahui,

Dekan

  
Ismail Rasulong, SE., MM  
NBM. 903078

Ketua Prodi Akuntansi

  
Ismail Badollahi, SE., M.Si., Ak. CA.CSP  
NBM. 107 3428





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI**  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar





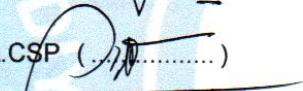
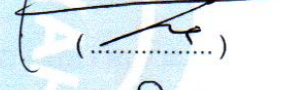

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### HALAMAN PENGESAHAN

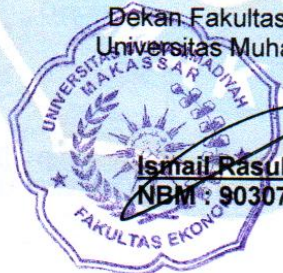
Skripsi atas nama **MUHAMMAD FADLI RUKMANA**, NIM : **105730515714**, diterima dan diperiksa oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor:191/Tahun 1440H/2018M, Tanggal 13 Oktober 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 04 Safar 1440 H  
13 Oktober 2018 M

#### PANITIA UJIAN

1. Pengawasan Umum : Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE.,MM  
(Rektor Unismuh Makassar) 
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE.,MM  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE.,MM  
(Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
4. Penguji : 1. Dr. Andi Rustam, SE.,MM.Ak.CA   
2. Ismail Badollahi, SE.,M.Si.,Ak.CA.CSP   
3. Andi Arman, SE.,M.Si.,Ak.CA   
4. Abd. Salam HB, SE.,M.Si.,Ak.CA.CSP 

Disahkan oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Ismail Rasulong, SE., MM**  
**NBM : 903078**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD FADLI RUKMANA  
Stambuk : 105730515714  
Jurusan : Akuntansi  
Judul : Analisis Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD.Syekh Yusuf Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi yang saya ajukan didepan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan dibuat oleh siapapun***

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 13 Oktober 2018  
Yang Membuat Pernyataan,



MUHAMMAD FADLI RUKMANA

Diketahui oleh



Ismael Rasulong, SE., MM  
NBM: 903078

Ketua Prodi Akuntansi,

Ismael Badollahi, SE., M.Si., Ak.CA.CSP  
NBM. 107 3428



## 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 indicator yang mencakupi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Kata Kunci : Audit Operasional, Kualitas Prosedur



## **ABSTRACT**

**MUHAMMAD FADLI RUKMANA. 2018. Analysis Effectiveness of Operational Audit on Patient Services Unit Polyclinic and Emergency Unit in Syekh Yusuf District Hospital. Gowa, Thesis Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Advisor I Hj. Ruliaty and Advisor II Abd. Salam HB.**

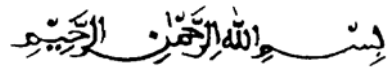
*Improving the quality of public services held by government agencies is now increasingly prominent, even becoming a public demand. In developing countries we can see the quality of public services is a problem that often arises, because in developing countries in general the demand for services far exceeds the government's ability to fulfill so that the problems that are often criticized by the public or service recipients are perceptions of the inherent "quality" in all aspects of service.*

*In general, this study aims to determine the effectiveness of the implementation of operational audits at Syekh Yusuf District Hospital. Gowa and how the quality of service procedures at the Syekh Yusuf Gowa Regional General Hospital. This study uses a qualitative approach that is supported by qualitative and descriptive data. The data collection was carried out namely interviews with employees, nurses, doctors and patients in the Syekh Yusuf Gowa Regional General Hospital which was conducted for about 1 month.*

*The results showed that in general, the effectiveness of patient services at the Polyclinic Unit and Emergency Unit was supported by the role of the operational audit and the Quality of Service at the Regional General Hospital of Syekh Yusuf Gowa, in all indicators covering tangible, reliability. (Reliability), responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy).*

*Keyword : Operational Audit, Quality Procedure*

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah yang Maha Bijaksana yang memberikan hikmah kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Tiada kata yang patut peneliti ucapkan selain puji syukur Kehadirat Allah SWT. karena atas berkat rahmat-Nya sehingga peneliti merampungkan skripsi ini, walaupun dalam penyusunan skripsi ini peneliti menemukan banyak hambatan-hambatan.

Skripsi dengan judul : **“Analisis Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa”** yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar. Dalam proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan, peneliti menyadari bahwa hasil ini tidak akan dapat penulis selesaikan tanpa motivasi, bantuan dan doa dari berbagai pihak.

Ucapan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda **Abdul Muttalib,S,Sos** dan Ibunda **Salmah,S,Pd** yang sungguh aku tak mampu membalasnya, baktiku pun tak akan pernah bisa membalas setiap hembusan kasih, luapan cinta, yang mempertaruhkan seluruh hidupnya untuk kesuksesan anaknya, yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik anaknya dengan sepenuh hati.

Selama menempuh studi maupun dalam merampungkan dan menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H Abd. Rahman Rahim, SE.,MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong, SE.,MM Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Ismail Badollahi, SE.,M.Si.,Ak.CA.CSP Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dra. Hj. Ruliaty, MM selaku Pembimbing Pertama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk mulai dari membuat proposal hingga rampungnya skripsi ini.
5. Bapak Abd Salam HB,SE,Msi,Ak,CA.CSP selaku pembimbing Kedua yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk mulai dari membuat proposal hingga rampungnya skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti pendidikan, memberikan ilmu pengetahuan, dan pelayanan yang layak selama peneliti melakukan studi.

7. Para staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Saudara-saudar(i)ku atau keluarga terdekat yang telah memberikan doa, dukungan baik moril maupun materil dan motivasi selama peneliti menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan, kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhirul Kalam, peneliti berharap semoga apa yang telah dibuat dalam skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan kita semua. Untuk itu hanya kepada Allah SWT peneliti menyerahkan semua kepadaNya, semoga kita semua selalu diberi berkah dan rahmatNya serta senantiasa dalam perlindunganNya.

Wabillahi Taufik Wal Hidayah Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Oktober 2018

Peneliti

**Muhammad Fadli Rukmana**



## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Ruang Lingkup Efektifitas.....	6
B. Audit.....	7
C. Audit Operasional.....	13
D. Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Gawa Darurat.....	24
E. Penelitian Terdahulu .....	25
F. Kerangka Pikir.....	39

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
B. Jenis Penelitian .....	40
C. Sumber Data .....	40
D. Teknik Pengumpulan Data .....	41
E. Metode Analisa Data .....	42

### BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kab. Gowa .....	44
B. Visi, Misi, dan Tujuan .....	46
C. Struktur Organisasi RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa .....	47
D. Pola Ketenagakerjaan dan Kualifikasi Personil .....	52
E. Fasilitas Pelayanan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa .....	57
F. Kewajiban dan Hak RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa .....	59

### BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Satuan Pengendalian Intern (SPI) RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa .....	61
B. Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Pada Unit Poliklinik dan Gawat Darurat RSUD. Syekh Yusuf Kab. Gowa .....	62
C. Analisis Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa .....	66
D. Analisa Pembahasan .....	74

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN .....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1	Standar Ukuran Efektifitas Sesuai Acuan Litbang Depdagri .....	43
Tabel 5.1	Tabulasi Pengumpulan Quesioner .....	69
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	70
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	70
Tabel 5.4	Fungsi dan Manfaat Audit Operasional .....	71
Tabel 5.5	Fungsi dan Manfaat Audit Operasional .....	72
Tabel 5.6	Penilaian Layanan Kesehatan.....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pikir .....	39
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kab. Gowa.....	51

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Belakangan ini dunia medis mengalami perkembangan begitu pesat baik dan sisi pelayanan maupun penemuan-penemuan dalam bidang pengobatan. Bukan itu saja, dari segi tempat-tempat pelayananpun mengalami perkembangan secara luas. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, poliklinik dan puskesmaspun merambah ke berbagai daerah. Bukan hanya sekedar kuantitas tempat pelayanan saja yang menjadi sorotan masyarakat umum tetapi kualitas dari pelayananlah yang menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan pengobatan.

Kesehatan merupakan hal terpenting dalam hidup manusia, terutama yang berhubungan dengan aktivitas kehidupan sehari-hari. Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Tingkat aktivitas yang tinggi dan tingkat hasil pencapaian aktivitas yang sempurna dapat tercapai bila kondisi kesehatan seseorang tersebut telah cukup memadai. Oleh karenanya sulit bagi manusia dalam kondisi yang tidak sehat dapat bekerja dengan baik. Sehingga diperlukan suatu fasilitas yang mendukung kesehatan yaitu Rumah Sakit, dimana di rumah sakit tersebut orang dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang cukup memadai. Olehnya itu, audit operasional memiliki peran penting untuk bisa menunjang peningkatan pelayanan tersebut

Rumah sakit sebagai salah satu tempat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang menyeluruh untuk semua aspek kesehatan sehingga masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan akan tingkat kesehatan yang lebih baik. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan kesehatan masyarakat tidak hanya dari segi kualitas obat dan fasilitas medis saja tetapi juga pada bentuk layanan dan kualitas serta profesionalisme para medisnya. Oleh karena itu didalam aktivitas pelayanan rumah sakit diperlukan adanya suatu pelayanan yang terpadu, continue dan berkualitas. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan suatu pengelolaan rumah sakit yang baik dan sesuai standar kesehatan

Manajer rumah sakit sebagai pengelola aktivitas pelayanan bertanggung jawab untuk memenuhi semua kebutuhan akan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Pengadaan fasilitas, ruang perawatan, para medis dan proses pelayanannya harus terpenuhi sesuai Standar. Pelenyelenggaraan pelayanan rumah sakit yang dapat memberikan hasil layanan yang berkualitas tentu memerlukan sejumlah biaya tertentu yang pada akhirnya akan berdampak pada efisiensi pelayanan kesehatan tersebut.

Mencapai tujuan pelayanan kesehatan diperlukan adanya aktivitas operasional yang memadai dengan penciptaan efisiensi biaya serta mempertimbangkan manfaat yang diperoleh atas pelayanan tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya evaluasi atas pelaksanaan dari pelayan rumah sakit. Evaluasi yang dilakukan baik berupa audit internal maupun audit eksternal . Salah satu bentuk audit yang harus diterapkan dalam menilai dan

menjamin pelaksanaan operasional rumah sakit adalah audit manajemen atas aktivitas usaha yang biasa disebut Audit Operasional.

Audit operasional merupakan suatu audit yang tujuannya menilai organisasi dan efisiensi manajemen dari suatu perusahaan atau bagian dari suatu perusahaan. Audit seperti ini dapat juga dipandang sebagai suatu bentuk kritik membangun disertai dengan pemberian rekomendasi. Kita dapat melihat bahwa pada prinsipnya audit operasional dilakukan untuk menilai dan mengevaluasi efisiensi dan efektifitas kegiatan objek yang diaudit sehingga jika ada suatu masalah yang timbul dapat segera diidentifikasi untuk dicari pemecahannya. Jadi inti dari konsep audit operasional didasarkan atas pemikiran bahwa seiring dengan semakin luas dan kompleks lingkup kegiatan perusahaan, pemilik tidak dapat mengawasi secara langsung seluruh operasi.

RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa sebagai salah satu perusahaan daerah yg memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada prinsipnya merupakan suatu perusahaan yang memiliki ruang lingkup yang kompleks untuk semua layanan kesehatan. Salah satu layanan kesehatan pada RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa yaitu layanan gawat darurat dan poliklinik gawat darurat, kedua bagian layanan ini merupakan bagian pelayanan utama pada rumah sakit kalong dimana pasien atau masyarakat kalong tala pada umumnya membutuhkan pelayanan poliklinik dan ugd sebelum dirujuk ke pelayanan selanjutnya. Oleh karena itu, maka kedua bentuk pelayanan ini memerlukan evaluasi dan penilaian terutama aktivitas yang dilakukan dalam melayani kebutuhan kesehatan para pasien. Untuk menjamin pencapaian pelayanan pada kedua unit tersebut, maka audit operasional merupakan



salah satu teknik atau cara untuk menilai tingkat efektifitas dari 2 pelayanan tersebut. Pada rumah sakit Syekh Yusuf Sungguminasa khususnya unit gawat darurat, berdasarkan pengamatan peneliti kedua unit pelayanan kesehatan tersebut sudah melaksanakan penilaian aktivitasnya berupa audit operasional, sehingga peneliti berpendapat bahwa pelaksanaan audit operasional sudah cukup memadai namun masih perlu memberikan keyakinan akan efektifitas dari pelaksanaan audit operasional tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis dalam hal ini tertarik melakukan penelitian mengenai “ Analisis Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa”.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem dan prosedur pelaksanaan audit operasional atas pelayanan pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa?
2. Apakah pelaksanaan audit operasional atas pelayanan pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa sudah efektif?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Sistem dan Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional atas Pelayanan Pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa.

2. Mengetahui Keefektifan Pelaksanaan Audit Operasional atas pelayanan pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai efektifitas audit operasional atas pelayanan pasien unit poliklinik dan unit gawat darurat pada RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan pada RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa untuk mempertimbangkan dan mengevaluasi peningkatan kerja dan pelayanan kesehatan rumah sakit dan juga diharapkan rumah sakit dapat mengambil tindakan-tindakan koreksi yang dibutuhkan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Ruang Lingkup Efektifitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *Effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektifitas dapat didefinisikan dengan empat hal yang menggambarkan tentang efektifitas, yaitu:

1. Mengerjakan hal-hal yang benar, dimana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturannya.
2. Mencapai tingkat di atas pesaing, dimana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
3. Membawa hasil, dimana apa yang telah dikerjakan mampu memberi hasil yang bermanfaat.
4. Menangani tantangan masa depan.

Efektifitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektifitas merupakan salah satu dimensi dari produktifitas yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu.

Menurut Anthoni, Dearden, dan Bedford seperti yang dimuat dalam buku sistem pengendalian manajemen oleh Agus Maulana (2004:245) efektifitas adalah sebagai kemampuan suatu unit untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Efektifitas atau pengukuran terhadap penyelesaian suatu

pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan , berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan itu dilakukan. Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target. Sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada misi organisasi (Septina Winarsih,Ratminto 2005:179).

Menurut Handoko (2003:70) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menentukan tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Gaspez dalam skripsi Bambang Rianto (2003:56) efektifitas merupakan suatu kerjadalam sebuah organisasi yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau aturan organisasi yang bertujuan agar pelaksanaan kerja memiliki arahan yang dapat dan pencapaian hasil menjadi optimal.

Daripengertian–pengertian efektifitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu ) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

## **B. Audit**

### **1. Pengertian Audit**

Umumnya, pemeriksaan atau yang lebih dikenal dengan istilah audit bertujuan untuk menilai apakah pelaksanaan sudah selaras dengan apa yang telah digariskan, maka dapat disimpulkan bahwa audit merupakan suatu proses membandingkan antara kenyataan dengan seharusnya.

Menurut (Mulyadi, 2012), *auditing* merupakan Suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi dengan

tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.

Menurut (Arens dan Loebbecke, 2010), *auditing* sebagai Suatu proses pengumpulan dan pengevaluasian bahan bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi yang dilakukan seorang yang kompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. *Auditing* seharusnya dilakukan oleh seorang yang independen dan kompeten.

Menurut (Sukrisno Agus, 2014), Audit adalah Suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.

## 2. Jenis-jenis Audit

Menurut (Sukrisno Agus, 2014), ditinjau dari luasnya pemeriksaan, maka audit dapat dibedakan atas:

- a. Pemeriksaan Umum (*General Audit*), yaitu suatu pemeriksaan umum atas laporan keuangan yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) yang independen dengan maksud untuk memeberikan opini mengenai kewajaran laporan keuangan secara keseluruhan.
- b. Pemeriksaan Khusus (*Special Audit*), yaitu suatu bentuk pemeriksaan yang hanya terbatas pada permintaan audit yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) dengan memberikan opini terhadap bagian dari

laporan keuangan yang diaudit, misalnya pemeriksaan terhadap penerimaan kas perusahaan.

Masih menurut sumber yang sama, menurut (Sukrisno Agus, 2014), ditinjau dari jenis pemeriksaan maka audit dapat dibedakan atas:

- a. Audit Operasional (*Management Audit*), yaitu suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditetapkan oleh manajemen dengan maksud untuk mengetahui apakah kegiatan operasi telah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis.
- b. Pemeriksaan Ketaatan (*Compliance Audit*), yaitu suatu pemeriksaan yang dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan telah menaati peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berlaku, baik yang ditetapkan oleh pihak intern perusahaan maupun pihak ekstern perusahaan.
- c. Pemeriksaan Intern (*Internal Audit*), yaitu pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan yang mencakup laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan yang bersangkutan serta ketaatan terhadap kebijakan manajemen yang telah ditentukan.
- d. Audit Komputer (*Computer Audit*), yaitu pemeriksaan yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) terhadap perusahaan yang melakukan proses data akuntansi dengan menggunakan sistem *Elektronik Data Processing* (EDP).

Menurut Boynton dan Jhonson (2011:6) jenis audit dibagi menjadi tiga jenis, yaitu :

a. Audit Laporan Keuangan

Audit laporan keuangan (*financial statement audit*) berkaitan dengan kegiatan memperoleh dan mengevaluasi bukti tentang laporan-laporan entitas dengan maksud agar dapat memberikan pendapat apakah laporan-laporan tersebut telah disajikan secara wajar sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku umum (GAAP).

b. Audit Kepatuhan

Audit kepatuhan (*compliance audit*) berkaitan dengan kegiatan memperoleh dan memeriksa bukti-bukti untuk menetapkan apakah kegiatan keuangan atau operasi suatu entitas telah sesuai dengan persyaratan, ketentuan, atau peraturan tertentu. Kriteria yang telah ditetapkan dalam audit jenis ini dapat berasal dari berbagai sumber.

c. Audit Operasional

Audit operasional (*operational audit*) berkaitan dengan kegiatan memperoleh dan mengevaluasi bukti-bukti tentang efisiensi dan kegiatan operasi entitas dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan tertentu.

3. Tipe Auditor

Menurut Mulyadi (2012:28) tipe auditor dapat dikelompokkan menjadi tiga golongan, yaitu :

a. Auditor Independen

Auditor Independen adalah auditor profesional yang menyediakan jasanya kepada masyarakat umum, terutama dalam bidang audit atas laporan keuangan yang dibuat oleh kliennya. Audit tersebut terutama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan para pemakai informasi keuangan.

b. Auditor Pemerintah

Auditor Pemerintah adalah auditor profesional yang bekerja di instansi pemerintah yang tugas pokoknya melakukan audit atas pertanggungjawaban keuangan yang disajikan oleh unit-unit organisasi atau entitas pemerintah atau pertanggungjawaban keuangan yang ditujukan kepada pemerintah.

c. Auditor Intern

Auditor Intern adalah auditor yang bekerja dalam perusahaan yang tugas pokoknya adalah menentukan apakah kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen puncak telah dipatuhi, menentukan baik atau tidaknya penjagaan terhadap kekayaan organisasi, menentukan efisiensi dan efektifitas prosedur kegiatan organisasi, serta menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian organisasi.

4. Standar Audit yang Berlaku Umum

Standar Auditing merupakan pedoman bagi auditor dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dalam Persyaratan Standar Auditing (PSA) No. 1 telah menetapkan dan menesahkan sepuluh auditing yang dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

a. Standar Umum, berfungsi untuk mengatur syarat-syarat diri auditor.

Standar umum terdiri dari:

- 1) Audit harus dilaksanakan oleh seorang atau lebih yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup sebagai auditor.
- 2) Dalam semua hal yang berhubungan dengan perikatan, independensi dalam sikap mental harus dipertahankan oleh auditor.



- 3) Dalam pelaksanaan audit dan pelaporannya, auditor wajib menggunakan kemahiran profesionalnya dengan cermat dan seksama.
- b. Standar Pekerjaan lapangan, berfungsi untuk mengatur mutu pelaksanaan auditing. Standar pekerjaan lapangan terdiri dari:
- 1) Pekerjaan harus dilaksanakan sebaik-baiknya dan jika digunakan sistem harus disupervisi dengan semestinya.
  - 2) Pemahaman memadai atas Struktur Pengendalian Intern (SPI) harus diperoleh untuk merencanakan audit dan menentukan sifat, saat dan lingkup pengujian yang akan dilakukan.
  - 3) Bukti audit kompeten yang cukup harus diperoleh melalui inspeksi, pengamatan, permintaan keterangan dan konfirmasi sebagai dasar memadai untuk menyatakan pendapat atas laporan keuangan yang diaudit.
- c. Standar pelaporan, berfungsi sebagai panduan bagi auditor dalam mengkomunikasikan hasil audit melalui laporan audit kepada pemakai informasi keuangan. Standar pelaporan terdiri dari:
- 1) Laporan auditor harus menyatakan apakah laporan keuangan telah disusun sesuai Prinsip Akuntansi yang Berlaku Umum (PABU) di Indonesia.
  - 2) Laporan auditor harus menunjukkan atau menyatakan, jika ada ketidakkonsistenan penerapan prinsip akuntansi dalam menyusun laporan keuangan periode berjalan dibandingkan dengan prinsip akuntansi tersebut dalam periode sebelumnya.

- 3) Pengungkapan informatif dalam laporan keuangan harus dipandang memadai, kecuali dinyatakan lain dalam laporan auditor.
- 4) Laporan auditor, harus memuat suatu pernyataan pendapat mengenai laporan keuangan secara keseluruhan atau suatu asersi bahwa pernyataan demikian tidak dapat diberikan. Jika pendapat secara keseluruhan tidak dapat diberikan, maka alasannya harus memuat petunjuk yang jelas mengenai sifat pekerjaan audit yang dilaksanakan, jika ada dan tingkat tanggung jawab yang dipikul oleh auditor.

### **C. Audit Operasional**

#### **1. Pengertian Audit Operasional**

Menurut Guy dkk (2009,419) audit operasional merupakan penelaahan atas prosedur dan metode operasi entitas untuk menentukan tingkat efisiensi dan efektivitasnya. Pada kesimpulan tentang audit operasional, rekomendasi yang umumnya diberikan adalah memperbaiki prosedur. Audit operasional kadang-kadang disebut audit kinerja, audit manajemen, atau audit komprehensif.

Menurut (Amin Wijaya Tunggal,2009), ada beberapa definisi audit operasional yang dikemukakan oleh para ahli auditing, antara lain:

##### **a. (Dale L. Flesher dan Steward Siewert, 2009)**

*“An operational audit is an organized search for ways of improving efficiency and effectiveness. It can be considered a form of constructive criticism”.*(Audit operasional merupakan pencarian cara-cara untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas. Audit operasional dapat dipertimbangkan sebagai suatu bentuk kecaman yang konstruktif).

- b. (Casler dan Crochet, 2013)

*“Operational auditing is a systematic process of evaluating and organization’s effectiveness, efficiency and economy of operation under management’s control and reporting to appropriate person the result of the evaluating along with recommendation for improvement”.*(Audit operasional adalah suatu proses yang sistematis untuk menilai efektivitas organisasi, efisiensi dan ekonomi operasi dibawah pengendalian manajemen dan melaporkan kejadian kepada orang yang tepat hasil dari penilaian bersama dengan disertai rekomendasi untuk perbaikan).

- c. (Leslie R. Howard, 2016)

*“Management audit is an investigation of a business from the highest level downward in order to ascertain whether sound management prevails throughout, this facilitating in most effective relationship with the outside world and the most efficient organization and smooth running of internal organization”.* (Audit manajemen merupakan penyelidikan suatu usaha dari tingkat yang tinggi kebawah untuk meyakinkan bahwa manajemen yang sehat berjalan sesuai dengan prosedur, dengan demikian memudahkan hubungan yang paling efektif dengan dunia luar dan organisasi lainnya).

- d. (William P. Leonard, 2012)

*“Management audit as a comprehensive and constructive examination of an organizational structure of a company, institution or branch of government or of any component there of, such as division or departement, and its plans and objectives, it means of operations, and its use of human and physical facilities”.* (Audit manajemen sebagai suatu pengujian yang

menyuluruh dan konstruktif dari struktur organisasi suatu perusahaan, lembaga atau cabang dari pemerintah atau setiap komponen dari padanya, seperti suatu divisi atau departemen, dan rencana dan tujuannya, alat operasionalnya, dan utilisasi manusia dan fasilitas fisik).

(Amin Wijaya Tunggal, 2009) juga mendefinisikan berbagai tipe dari auditing sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan manajemen (*management auditing*), dapat didefinisikan sebagai penilaian sistem manajemen perusahaan (*auditee*), apakah sistem tersebut berjalan secara efektif dan resiko apa yang mungkin timbul apabila sistem tersebut telah beroperasi secara efisien.
- b. Pemeriksaan operasional (*operational auditing*), dapat didefinisikan sebagai kerangka yang sama dengan pemeriksaan manajemen, kecuali bahwa pemeriksaan operasional lebih berlaku terhadap sistem operasi *auditee* dari pada terhadap sistem operasi manajemennya. Dengan demikian untuk unit operasional tertentu seperti departemen pembelian, pemeriksaan manajemen akan fokus pada bagaimana sebaiknya unit tersebut dikelola, sedangkan pemeriksaan operasional akan berfokus pada bagaimana agar unit tersebut benar-benar beroperasi.
- c. Pemeriksaan komprehensif (*comprehensive auditing*), merupakan integrasi dari berbagai unsur manajemen operasional dan pemeriksaan keuangan tradisional. Pemeriksaan komprehensif ini mencakup penilaian manajemen *auditee*, operasi, pengendalian finansial dan sistem akuntansi untuk menentukan apakah pengendalian dan mekanisme akuntabilitas telah memadai dan dapat dipertanggung jawabkan pada pemegang sahamnya.

Menurut ketetapan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan dalam Pedoman Pemeriksaan Operasional (2016), Audit operasional adalah: “Audit yang sistematis terhadap program, kegiatan/aktivitas organisasi dan seluruh atau sebagian dari aktivitas dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah digunakan secara ekonomis dan efisien, serta apakah tujuan program dan kegiatan/aktivitas yang telah direncanakan dapat dicapai dengan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Menurut (Mulyadi 2012), pengertian audit operasional adalah: “Audit operasional merupakan suatu review secara sistematis mengenai kegiatan organisasi atau bagian dari padanya dalam hubungannya dengan tujuan tertentu”.

Sedangkan menurut (Arens dan Loebbecke,2003), pengertian audit operasional adalah:

“Audit operasional merupakan penelaahan atas bagian manapun dari prosedur dan metode operasi suatu organisasi untuk menilai efisiensi dan efektifitas”.

Menurut IBK. Bayangkara (2011:2) Audit operasional (audit manajemen) adalah pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektifitas operasi perusahaan. Dalam konteks audit manajemen, manajemen meliputi seluruh operasi internal perusahaan yang harus dipertanggungjawabkan kepada berbagai pihak yang memiliki wewenang yang lebih tinggi. Audit manajemen dirancang secara sistematis untuk mengaudit aktifitas, program-program yang diselenggarakan, atau sebagian dari entitas yang bisa diaudit untuk menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah

digunakan secara efisien serta apakah tujuan dari program dan aktifitas yang telah direncanakan dapat tercapai dan tidak melanggar ketentuan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.

Menurut (Amin Wijaya Tunggal, 2009), meskipun terdapat beberapa perbedaan dari definisi audit operasional seperti telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa audit operasional merupakan:

a. Proses yang sistematis

Seperti dalam audit laporan keuangan, audit operasional juga mencakup serangkaian langkah atau prosedur yang terstruktur dan terorganisasi. Aspek ini mencakup perencanaan yang tepat, mendapatkan dana secara objektif serta menilai bukti yang berkaitan dengan aktivitas yang diaudit.

b. Menilai operasi organisasi

Penilaian operasi organisasi pada suatu kriteria yang ditetapkan atau yang disetujui. Dalam audit operasional, kriteria yang dinyatakan dalam standar kinerja (*performance standards*) yang ditetapkan oleh manajemen. Namun dalam beberapa hal, standar-standar ini mungkin juga ditetapkan oleh industri. Kriteria penilaian organisasi ini sering kali kurang jelas didefinisikan dibandingkan kriteria yang digunakan dalam audit laporan keuangan. Pemeriksaan operasional mengukur tingkat korespondensi antara kinerja aktual dengan kriteria penilaian yang telah ditetapkan.

c. Efektifitas, efisiensi dan ekonomi operasi

Tujuan utama dari audit operasional adalah membantu manajemen organisasi yang diaudit untuk dapat memperbaiki efektifitas, efisiensi, dan ekonomi operasi organisasinya. Ini berarti bahwa audit operasional memfokuskan pada masa yang akan datang dan hal ini berlawanan

langsung dengan audit laporan keuangan yang mempunyai fokus historis.

d. Melaporkan kepada orang yang tepat

Penerima laporan audit operasional yang tepat adalah manajemen atau individual yang meminta diadakannya audit, kecuali kalau pelaksanaan audit tersebut diminta oleh pihak ketiga, dan pembagian laporan dilakukan tetap dalam entitas bersangkutan. Dalam kebanyakan hal, dewan komisaris atau panitia audit menerima salinan laporan audit operasional.

e. Rekomendasi atau perbaikan

Berbeda dengan audit laporan keuangan, suatu audit operasional tidak berakhir sampai dengan pelaporan hasil temuan audit, melainkan diperluas untuk dibuatkannya rekomendasi-rekomendasi yang bertujuan untuk perbaikan manajemen organisasi yang diaudit.

## 2. Maksud dan Tujuan Audit Operasional

Audit operasional dimaksudkan terutama untuk mengidentifikasi kegiatan, program, aktivitas yang memerlukan perbaikan atau penyempurnaan dengan bertujuan untuk menghasilkan perbaikan atas pengelolaan struktur dan pencapaian hasil dan objek yang diperiksa dengan cara memberikan saran-saran tentang upaya-upaya yang dapat ditempuh guna pendayagunaan sumber-sumber secara efisien, efektif, dan ekonomis. Dalam mengadakan pemeriksaan, titik berat perhatian utama diarahkan kepada kegiatan-kegiatan yang diperkirakan dapat diperbaiki di masa yang akan datang. Tujuan audit operasional tidak hanya ingin mendorong dilakukannya tindakan perbaikan tetapi juga untuk menghindari kemungkinan terjadinya kekurangan atau kelemahan dimasa yang akan datang.

Menurut (Amin Wijaya Tunggal, 2009), ada beberapa tujuan dari audit operasional:

- a. Objek dari audit operasional adalah mengungkapkan kekurangan dan ketidakberesan dalam setiap unsur yang diuji oleh auditor dan untuk menunjukkan perbaikan apa yang dimungkinkan terjadi untuk memperoleh hasil yang terbaik dari operasi yang bersangkutan.
- b. Untuk membantu manajemen mencapai administrasi operasi yang paling efisien.
- c. Mengusulkan pada manajemen cara-cara dan alat-alat untuk mencapai tujuan apabila manajemen organisasi sendiri kurang memiliki pengetahuan tentang pengelolaan yang efisien.
- d. Audit operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi dari pengelolaan.
- e. Untuk membantu manajemen, audit atau operasi berhubungan dengan fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan pada manajemen.
- f. Untuk membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggungjawab mereka.

Sasaran audit operasional adalah kegiatan, aktivitas, program atau bidang-bidang organisasi yang diketahui atau diidentifikasi memerlukan perbaikan atau peningkatan dalam hal efektifitas, efisiensi dan ekonomisnya.

Sedangkan Mulyadi (2012:32) menyatakan bahwa tujuan audit operasional adalah untuk:

- a. Mengevaluasi kinerja
- b. Mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan
- c. Membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut secara



ringkas dapat disimpulkan bahwa audit operasional dilakukan untuk mengevaluasi tingkat efisiensi dan efektifitas pelaksanaan aktivitas suatu organisasi. Audit operasional mengidentifikasi timbulnya penyelewengan dan penyimpangan yang terjadi dan kemudian membuat laporan yang berisi rekomendasi tindakan perbaikan selanjutnya. Audit operasional merupakan salah satu alat pengendalian yang membantu dalam pengelolaan perusahaan dengan penggunaan sumber daya yang ada dalam pencapaian tujuan perusahaan dengan penggunaan sumber daya yang ada dalam pencapaian tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien.

Manfaat yang diperoleh dengan adanya audit operasional menurut Amin Wijaya Tunggal (2001:14-15) adalah:

- a. Memberi informasi operasi yang relevan dan tepat waktu dalam pengambilan keputusan
- b. Membantu manajemen dalam mengevaluasi catatan laporan-laporan dan pengendalian
- c. Memastikan ketaatan terhadap kebijakan manjerial yang ditetapkan rencana-rencana prosedur serta persyaratan peraturan pemerintah
- d. Mengidentifikasi area masalah potensial pada tahap dini untuk menentukan tindakan preventif yang akan diambil
- e. Menilai ekonomisasi dan efisiensi penggunaan sumber daya termasuk memperkecil pemborosan
- f. Menilai efektifitas dalam mencapai tujuan dan sasaran perusahaan yang telah ditetapkan

- g. Menyediakan tempat pelatihan untuk personil dalam seluruh fase operasi perusahaan

### 3. Jenis-Jenis Audit Operasional

Arens dan Loebbecke dalam bukunya, seperti yang diadaptasi oleh Amir Abadi Jusuf (1999,766) membagi audit operasional menjadi tiga jenis:

#### a. Audit Fungsional (*functional audit*)

Audit fungsional adalah audit yang dilakukan terhadap satu atau lebih fungsi dari suatu organisasi. Adapun pengertian fungsi merupakan suatu alat penggolongan kegiatan suatu perusahaan. Audit fungsional ini mempunyai keuntungan adanya spesialisasi oleh auditor sehingga auditor dapat mengembangkan keahliannya dibidang tertentu, sedangkan kesulitan yang mungkin timbul adalah dalam mengevaluasi fungsi-fungsi yang saling berhubungan.

#### b. Audit Organisasi (*Organizational Audit*)

Audit organisasi adalah jenis audit operasional yang organisasinya berhubungan dengan seluruh unit organisasi tersebut, seperti departemen dan cabang. Penekanan pada audit ini adalah bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi tiap-tiap fungsi saling berinteraksi dan perlu diperhatikan pula rencana organisasi dan metode dalam mengkoordinasi aktivitas.

- c. Penugasan Khusus (*Special Assignment*) Penugasan audit operasional khusus timbul atas permintaan manajemen. Ada banyak variasi dalam audit seperti ini. Contoh-contohnya mencakup penentuan penyebab tidak efektifnya sistem PDE. Penyelidikan kemungkinan kecurangan dalam

suatu divisi, dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya produksi suatu barang.

#### 4. Manfaat Audit Operasional

Audit perasonal adalah teknik pngenaian yang dapat membantu manajemen dengan menerapkan metode untuk mengevaluasi efektifitas prosedur kegiatan dan pengendalian intern. Audit operasional merupakan suatu bentuk pemeriksaan yang paling luas dan mempunyai cakupan audit atas semua fungsi perusahaan.

Menurut Nugroho Widjayanto (2011:28) manfaat yang dapat diperoleh dari audit operasional antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi tujuan, kebijaksanaan, sasaran dan prosedur organisasi yang sebelumnya tidak jelas
- b. Identifikasi kriteria yang dapat dipergunakan untuk mengukur tingkat tercapainya tujuan organisasi dan menilai kegiatan manajemen
- c. Evaluasi yang indenpenden dan objektif atas suatu kegiatan tertentu
- d. Pencapaian apakah organisasi sudah mematuhi prosedur, peraturan, kebijaksanaan serta tujuan yang telah ditetapkan
- e. Penetapan efektifitas dan efisiensi sistem pengendalian manajemen
- f. Penetapan tingkat kehandalan dan kemanfaatan dari berbagai laporan manajemen
- g. Identifikasi daerah-daerah permasalahan dan mungkin juga penyebabnya
- h. Identifikasi berbagai kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk lebih meningkatkan laba, mendorong pendapatan, dan mengurangi biaya atau hambatan dalam organisasi
- i. Identifikasi berbagai tindakan alternatif dalam berbagai daerah kegiatan

## 5. Tahap-Tahap Audit Operasional

Suatu audit operasional merupakan pekerjaan besar bagi siapapun yang melaksanakannya. Auditor dalam melaksanakan kegiatannya memerlukan kerangka tugas sebagai pedoman. Tanpa adanya kerangka yang tersusun baik, auditor akan banyak menghadapi kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya, mengingat bahwa struktur perusahaan maupun kegiatan sudah semakin maju dan rumit. Melalui kerangka ini, auditor akan mempunyai rencana pemeriksaan yang dapat dilakukan secara sistematis dan diharapkan akan mendapatkan hasil yang memadai.

Menurut (Arens dan Loebbecke,2010), ada tiga tahap yang dilakukan dalam melakukan audit operasional, yaitu:

### a. Perencanaan

Perencanaan dalam audit operasional serupa dengan perencanaan untuk audit atas laporan keuangan historis. Seperti dalam audit laporan keuangan, auditor operasional harus menentukan lingkup penugasan dan menyampaikan hal itu kepada unit organisasional, juga perlu menentukan staff yang tepat dalam penugasan, mendapatkan informasi mengenai latar belakang unit organisasional, memakai struktur pengendalian intern, serta menentukan bahan bukti yang tepat yang harus dikumpulkan. Perbedaan utama antara perencanaan audit operasional dengan audit laporan keuangan adalah sangat banyaknya keragaman dalam audit operasional. Oleh karena keragamannya, seringkali sulit menentukan tujuan khusus pada suatu audit operasional, sehingga tujuannya akan didasarkan pada kriteria yang dikembangkan untuk penugasan.

b. Pengumpulan dan evaluasi bahan bukti

Menggunakan cara yang sama seperti pada audit keuangan, auditor operasional harus mengumpulkan cukup bahan bukti yang kompeten agar dapat menjadi dasar yang layak guna menarik suatu kesimpulan mengenai tujuan yang sedang diuji.

c. Pelaporan dan tindak lanjut

Dua perbedaan utama dalam laporan audit operasional dan keuangan yang mempengaruhi laporan audit operasional. *Pertama*, dalam audit operasional laporan biasanya dikirim hanya untuk pihak manajemen, dan satu salinan untuk unit yang diperiksa. Tidak adanya pemakaian pihak ketiga, mengurangi pembakuan kata-kata dalam laporan audit operasional. *Kedua*, keragaman audit operasional memerlukan penyusunan laporan secara khusus untuk menyajikan ruang lingkup audit, temuan-temuan dan rekomendasi-rekomendasi. Hubungan kedua faktor ini mengakibatkan banyak perbedaan dalam laporan audit operasional. Penulisan laporan seringkali memakan banyak waktu agar temuan-temuan dan rekomendasi disampaikan secara jelas. Tindak lanjut merupakan hal yang biasa dalam audit operasional disaat rekomendasi-rekomendasi disampaikan kepada manajemen, yang tujuannya adalah untuk memastikan apakah perubahan-perubahan yang direkomendasikan telah dilakukan dan jika tidak apakah alasannya.

#### **D. Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Gawa Darurat**

Menurut Depkes RI (2009) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan

menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Menurut Depkes RI (2015), pelayanan gawat darurat merupakan salah satu komponen pelayanan di rumah sakit yang dilaksanakan di instalansi gawat darurat atau upaya medis yang terorganisasi untuk mengatasi keadaan Gawat Darurat akibat penyakit, kecelakaan, atau musibah yang terjadi secara mendadak, yang menimpa seseorang atau sekelompok orang yang jika tidak mendapatkan pertolongan medis secepatnya, akan terancam jiwa atau anggotanya.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terdapat beberapa penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan acuan. Penelitian tersebut adalah Penelitian oleh Icah Cahyati (2013) Penelitian yang dilakukan oleh Icah Cahyati (2013) berjudul "Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit". Hasil dari penelitian tersebut audit operasional memiliki pengaruh dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat. Audit operasional memiliki pengaruh sebesar 53,7% dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat sementara sisanya sebesar 46,3% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti struktur organisasi, kedisiplinan pegawai dan sumber daya manusia.

Penelitian oleh Risandra Rejina (2014) berjudul "Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan, Studi Kasus PT Indosat, Tbk Bagian IT Data Center". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

audit operasional berdasarkan Uji F secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan. Berdasarkan Uji t secara parsial hanya variabel tindak lanjut audit (TL) yang memiliki pengaruh terhadap efektivitas kinerja karyawan, sedangkan kualifikasi auditor (KA), program audit (PA) dan pelaksanaan kegiatan audit (PK) tidak berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas kinerja karyawan..

Penelitian oleh Zulkarnain Usman (2013) berjudul “Pengaruh Sistem Pengendalian Intern terhadap Kinerja Perusahaan pada PT. MNC Sky Vision Cabang Gorontalo”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT MNC Sky Vision cabang Gorontalo. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh sistem pengendalian intern terhadap kinerja perusahaan pada PT MNC Sky Vision cabang Gorontalo adalah sebesar 40,2%.

Penelitian oleh Anggit Purwitasari (2013) berjudul “Pengaruh Pengendalian Internal dan Komitmen Organisasi dalam pencegahan fraud pengadaan barang (survey pada 5 Rumah Sakit di Bandung)”. Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel dependen yaitu pencegahan fraud pengadaan barang, sedangkan variabel independen yang digunakan adalah pengendalian internal dan komitmen organisasi. Hasil dari penelitian tersebut adalah Pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap variabel pencegahan fraud pengadaan barang, Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap pencegahan fraud pengadaan barang, Pengendalian internal dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap pencegahan fraud pengadaan barang. Dimana apabila keduanya diterapkan

dengan baik dengan menekankan pada keefektivan pengendalian internal dan kekuatan pada lingkungan pengendalian serta menanamkan rasa komitmen penuh terhadap organisasi, maka hal tersebut dapat mencegah kemungkinan terjadinya tindak kecurangan.

Roslia Ardiani Hijayati, Moch. Dzulkirom AR, Achmad Husaini (2012), Mengenai “Analisis Audit Operasional Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi, Efektivitas, dan Ekonomisasi Bagian Produksi (Studi pada PT. Semen Gresik (Persero))”. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis audit operasional pada PT. Semen Gresik (Persero) bertujuan untuk menilai kinerja bagian produksi ditinjau dari konsep efisiensi, efektivitas, dan ekonomisasinya. Audit operasional pada bagian produksi dilaksanakan oleh Unit Internal Audit sebagai auditor internal, Kantor Akuntan Publik (KAP) sebagai auditor independen, serta Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) sebagai auditor pemerintah. Audit yang dilakukan hanya mencakup pada struktur organisasi, perencanaan dan pengendalian manajemen yang meliputi perencanaan dan pengendalian bahan baku, perencanaan dan pengendalian tenaga kerja, perencanaan dan pengendalian biaya pabrikasi (overhead), perencanaan dan pengendalian kapasitas mesin, serta perencanaan dan pengendalian fasilitas produksi. Tingkat efisiensi bagian produksi dalam penggunaan bahan baku (input) dalam proses produksi, dapat dilihat dari hasil pengukuran persentase produktivitas bahan baku, persentase produktivitas tenaga kerja, dan persentase produktivitas kapasitas mesin. Tingkat efektivitas bagian produksi dapat dilihat dari hasil pengukuran pencapaian realisasi terhadap target (achievement rate). Achievement Rate (AR) berkenaan dengan Rencana Kerja dan Anggaran Perseroan (RKAP). Tingkat



ekonomisasi dilihat dari pengukuran terhadap Product Value Economic (PVE) yang didapat dari perbandingan realisasi biaya pabrikasi (overhead) dengan target biaya overhead yang telah ditetapkan. Penggunaan bahan baku oleh bagian produksi PT. Semen Gresik (Persero) selama tahun 2011-2013 dinilai belum efisien, karena realisasi produktivitas selama tahun tersebut selalu lebih kecil dari target produktivitasnya. Efisiensi penggunaan PTK berhasil dilakukan perusahaan selama tahun 2011-2013, karena dalam waktu tiga tahun tersebut persentase realisasi PTK selalu meningkat dan selalu lebih tinggi dari target PTK. Efisiensi terhadap penggunaan kapasitas mesin hanya berhasil dilakukan pada tahun 2011 dan 2013, sementara pada tahun 2012 persentase kapasitas mesin menganggur (idle capacity) dinilai cukup tinggi. Efektivitas selama tahun 2011-2013 mengalami penurunan pada tahun 2012 dan mengalami peningkatan pada tahun 2013. Persentase Achievement Rate (AR) pada tahun 2011 hampir mencapai 100% yaitu, 99,84%, sementara AR pada tahun 2012 kurang dari 100%, yaitu 87,70%. Pada tahun 2013 persentase AR meningkat, dan nilainya lebih besar dari 100%, yaitu 104,18%, Ekonomisasi yang dinilai dari Product Value Economic (PVE) selama tahun 2011-2013 mengalami pemborosan di tahun 2012 dan 2013. Meningkatnya kebutuhan operasional serta biaya yang digunakan untuk mendapatkan kebutuhan tersebut, menyebabkan biaya pabrikasi (overhead) selalu meningkat di setiap tahunnya.

Rezhi Febryan (2015), Meneliti Tentang “Analisis Audit Operasional Dalam Proses Produksi (Studi Kasus pada PT Percetakan Manuntung Press Samarinda)”. Analisis menggunakan rumus persentase diperoleh hasil 89,3 %, sehingga untuk analisis ini dinyatakan audit operasional sangat berperan

dalam proses produksi. Sedangkan untuk analisis efektivitas dan efisiensi produksi yang meliputi pengukuran bahan baku, tenaga kerja, dan mesin secara garis besar dinilai audit operasional kurang berperan dalam proses produksi karena terjadi naik turun perolehan persentase dalam rentan waktu Februari-Mei 2015, hanya efektivitas produksi terhadap tenaga kerja saja yang sangat berperan dalam proses produksi karena dalam rentan bulan Februari-Mei 2015 persentase yang dihasilkan stabil. Sehingga secara menyeluruh audit operasional dinilai kurang berperan dalam proses produksi pada PT. Percetakan Manuntung Press Samarinda.

Dr.Ely Suhayati,SE.,M.Si,Ak.CA. (2008), tentang “Peranan Audit Operasional dan Audit Internal Dalam Menunjang Pengendalian Internal (Studi Kasus Pada PT. Adhi Karya Tbk.)”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan Metode Pengumpulan Data yang digunakan adalah teknik wawancara, Observasi, Browsing, dan Penggunaan Kuisisioner (angket). Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Audit operasional berperan dalam menunjang pengendalian internal dimana fenomena yang terjadi audit operasional kurang optimal di PT. Adhi Karya Tbk. yang disebabkan pengoprasian kurang efektif dan kurang sistematis yang mengakibatkan pengunduran waktu pengerjaan dan pemborosan biaya operasional.
2. Internal audit berperan dalam menunjang pengendalian internal dimana fenomena yang terjadi internal audit kurang optimal di PT. Adhi Karya Tbk. yang disebabkan banyak penilaian yang tidak objektif dan sistematis yang dilakukan internal audit yang mengakibatkan adanya pemborosan

biaya tanpa ada pencegahan, adanya aliran uang yang tidak jelas.

Abdul Aziz Pangsuri, Rika Kharlina (2013), tentang “Peranan Audit Operasional Atas Fungsi Produksi Untuk Mengurangi Produk Cacat Pada Pabrik Genteng Ogan Permata Palembang”. Peneliti memilih menggunakan pendekatan penelitian kualitatif sebagai metode acuan untuk melakukan penelitian ini. Alasan peneliti memilih menggunakan pendekatan penelitian ini karena dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik atau tahapan audit operasional yang terstruktur untuk kemudian langsung diterapkan di tempat penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Peneliti mengamati dan menganalisis secara langsung di lokasi serta mengambil kesimpulan dari fenomena yang terjadi pada pabrik ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Wawancara dan Observasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik deskriptif kualitatif. Teknik analisa ini digunakan ketika peneliti menyajikan setiap uraian informasi yang diperoleh melalui tahapan audit operasional yang dilakukan terkait dihasilkannya produk cacat dari kegiatan produksi pada Pabrik Genteng Ogan Permata Palembang. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Pabrik Genteng Ogan Permata Palembang dapat tetap eksis dan beroperasi hingga saat ini, tidak terlepas dari peran serta pihak-pihak yang terlibat langsung pada kegiatan produksi di dalamnya. Selain itu, bagian produksi selalu melakukan perencanaan produksi di awal bulan serta evaluasi di akhir periode untuk membahas keseluruhan pelaksanaan kegiatan produksi yang telah berlangsung serta mengenai hasil produksi yang dihasilkan. Terkait standar mutu yang telah ditetapkan terhadap proses produksi, juga telah mendapat pengawasan yang cukup ketat.

Dr. Ely Suhayati,SE.,M.Si,Ak.CA , Titto Deniawan Prasetya (2010). Meneliti tentang “Peranan Audit Operasional dan Audit Internal Dalam Menunjang Pengendalian Internal (Studi Kasus Pada PT. Adhi Karya Tbk.)”. Teknik Analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengetahui bagaimana jawaban atau tanggapan responden terhadap setiap pertanyaan variabel penelitian yang meliputi audit operasional, internal auditor dan pengendalian internal pada PT. Adhi Karya Tbk. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa:

1. Audit operasional berperan dalam menunjang pengendalian internal dimana fenomena yang terjadi audit operasional kurang optimal di PT. Adhi Karya Tbk. yang disebabkan pengoperasian kurang efektif dan kurang sistematis yang mengakibatkan pengunduran waktu pengerjaan dan pemborosan biaya operasional.
2. Internal audit berperan dalam menunjang pengendalian internal dimana fenomena yang terjadi internal audit kurang optimal di PT. Adhi Karya Tbk. yang disebabkan banyak penilaian yang tidak objektif dan sistematis yang dilakukan internal audit yang mengakibatkan adanya pemborosan biaya tanpa ada pencegahan, adanya aliran uang yang tidak jelas.

Pransiska Panjaitan (2014), melakukan penelitian mengenai “Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Kasus Pada PT. Victory Surabaya)”. Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan pada PT.victory motor ,maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan audit operasional pada victory motor telah memadai hal ini dapat dilihat dari :
  - a. Audit operasional dilaksanakan oleh auditor yang kompeten ,memiliki latar belakang pendidikan yang formal sesuai dengan tugasnya ,mempunyai pengalaman kerja di bidang auditor dan mempunyai keterampilan dalam mengaudit suatu perusahaan.
  - b. Audit yang dilaksanakan pada victory motor sesuai dengan tahap – tahap audit operasional yang terdiri dari audit pendahuluan ,review dan pengujian pengendalian manajemen ,audit terinci ,pelaporan ,tindak lanjut.
  - c. Adanya struktur perusahaan dan tanggung jawab setiap divisi diuraikan dengan jelas sehingga terlihat jelas dan rapi .
2. Audit operasional berperan dalam menunjang efektivitas penjualan pada victory motor ,selalu berpedoman pada kebijakan dan sistem prosedur penjualan yang telah diterapkan.

Erwin Ahmad, Iqbal, I Ketut Patra (2012), penelitian tentang “Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan Pada PT. Delta Internusa Kota Palopo”. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (a) Metode deskriptif; Penelitian deskriptif merupakan yang berusaha yang mendiskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada , pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, efek atau akibat yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Penulis melakukan analisis mengenai informasi-informasi dan data yang berhasil diperoleh baik yang dilakukan dengan kuisioner, wawancara, maupun observasi. Hipotesis yang

digunakan dalam skripsi ini adalah diduga bahwa audit operasional mampu meningkatkan efektivitas penjualan serta target penjualan dapat tercapai, (b) Analisis statistik; Pengajuan data hipotesis merupakan suatu cara dalam statistik untuk menguji anggapan dasar yang masih bersifat sementara sehingga dapat ditarik kesimpulan statisti mengenai diterima atau ditolaknya hipotesis. Hasil dalam penelitian ini adalah: (a) Penjualan untuk tahun 2010 dan 2011 telah dilaksanakan dengan efektif oleh PT. Delta Internusa Kota Palopo, hal ini dapat dari data penjualan yang berhasil penulis kumpulkan selama dua periode yaitu pada tahun 2010 dan 2011. Dari data penjualan PT. Delta Internusa Kota Palopo untuk tahun 2010 dan 2011 dapat disimpulkan bahwa target penjualan pada tahun 2010 dan 2011 tercapai, baik dari jumlah hal maupun nilai dalam rupiah, (b) Sesuai dengan hasil perhitungan penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat bahwa audit operasional pada PT. Delta Internusa Kota Palopo berperan, begitu pula dengan efektivitas penjualan dapat disimpulkan bahwa kegiatan penjualan pada PT. Delta Internusa Kota Palopo efektif. Dengan demikian sesuai dengan data penjualan dan dari hasil penyebaran kuesioner, maka dapat disimpulkan bahwa audit operasional mampu meningkatkan efektivitas sehingga target penjualan pada PT. Delta Internusa Kota Palopo dapat tercapai.

Tabel 2.1

## Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Icah Cahyati (2013)	Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit	Hasil dari penelitian tersebut audit operasional memiliki pengaruh dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat. Audit operasional memiliki pengaruh sebesar 53,7% dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat sementara sisanya sebesar 46,3% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti struktur organisasi, kedisiplinan pegawai dan sumber daya manusia
2.	Risandra Rejina (2014)	Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan, Studi Kasus PT Indosat,Tbk Bagian IT Data Center	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa audit operasional berdasarkan Uji F secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan. Berdasarkan Uji t secara parsial hanya variabel tindak lanjut audit (TL) yang memiliki pengaruh terhadap efektivitas kinerja karyawan, sedangkan kualifikasi auditor (KA), program audit (PA) dan pelaksanaan kegiatan audit (PK) tidak berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas kinerja karyawan
3.	Zulkarnain Usman (2013)	Pengaruh Sistem Pengendalian Intern terhadap Kinerja Perusahaan pada PT. MNC Sky Vision Cabang Gorontalo	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT MNC Sky Vision cabang Gorontalo. Koefisien determinasi

			menunjukkan besarnya pengaruh sistem pengendalian intern terhadap kinerja perusahaan pada PT MNC Sky Vision cabang Gorontalo adalah sebesar 40,2%
4.	Anggit Purwitasari (2013)	Pengaruh Pengendalian Internal dan Komitemen Organisasi dalam pencegahan fraud pengadaan barang (survey pada 5 Rumah Sakit di Bandung)	Hasil dari penelitian tersebut adalah Pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap variabel pencegahan fraud pengadaan barang, Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap pencegahan fraud pengadaan barang, Pengendalian internal dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap pencegahan fraud pengadaan barang. Dimana apabila keduanya diterapkan dengan baik dengan menekankan pada keefektivan pengendalian internal dan kekuatan pada lingkungan pengendalian serta menanamkan rasa komitmen penuh terhadap organisasi, maka hal tersebut dapat mencegah kemungkinan terjadinya tindak kecurangan
5.	Roslia Ardiani Hijayati, Moch. Dzulkirom AR, Achmad Husaini (2012)	Analisis Audit Operasional Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi, Efektivitas, dan Ekonomisasi Bagian Produksi (Studi pada PT. Semen Gresik (Persero))	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Penggunaan bahan baku oleh bagian produksi PT. Semen Gresik (Persero) selama tahun 2011-2013 dinilai belum efisien, karena realisasi produktivitas selama tahun tersebut selalu lebih kecil dari target produktivitasnya. Efisiensi penggunaan PTK berhasil dilakukan perusahaan selama tahun 2011-2013, karena dalam waktu tiga tahun tersebut persentase realisasi PTK selalu meningkat dan selalu lebih tinggi dari target PTK. Efisiensi terhadap penggunaan kapasitas mesin hanya berhasil dilakukan pada tahun 2011 dan 2013, sementara pada tahun 2012

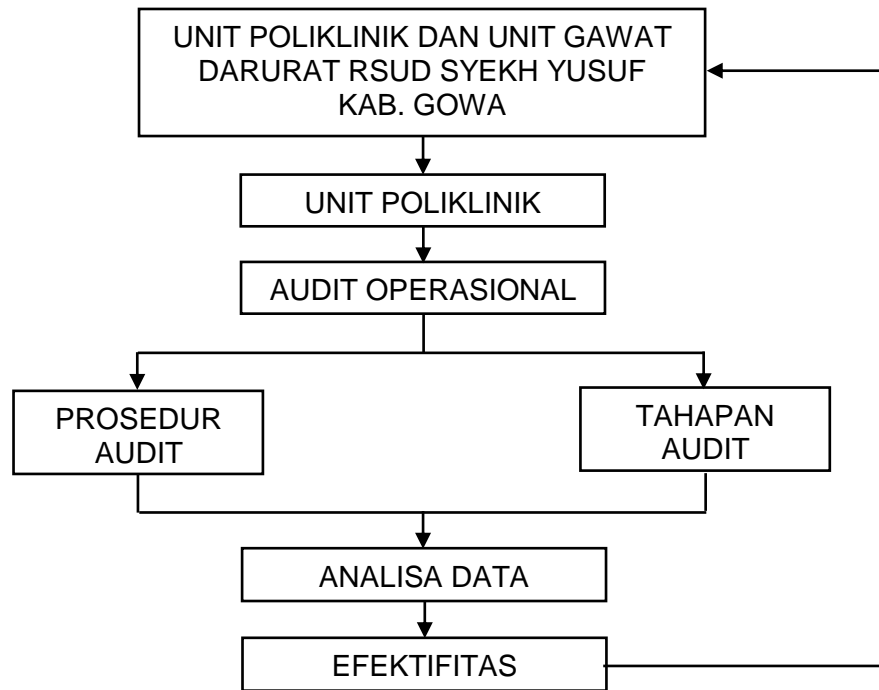


			<p>persentase kapasitas mesin menganggur (idle capacity) dinilai cukup tinggi. Efektivitas selama tahun 2011-2013 mengalami penurunan pada tahun 2012 dan mengalami peningkatan pada tahun 2013. Persentase Achievement Rate (AR) pada tahun 2011 hampir mencapai 100% yaitu, 99,84%, sementara AR pada tahun 2012 kurang dari 100%, yaitu 87,70%. Pada tahun 2013 persentase AR meningkat, dan nilainya lebih besar dari 100%, yaitu 104,18%</p>
6.	Rezhi Febryan (2015)	Analisis Audit Operasional Dalam Proses Produksi (Studi Kasus pada PT Percetakan Manuntung Press Samarinda)	<p>Diperoleh hasil 89,3 %, sehingga untuk analisis ini dinyatakan audit operasional sangat berperan dalam proses produksi. Sedangkan untuk analisis efektivitas dan efisiensi produksi yang meliputi pengukuran bahan baku, tenaga kerja, dan mesin secara garis besar dinilai audit operasional kurang berperan dalam proses produksi karena terjadi naik turun perolehan persentase dalam rentan waktu Februari-Mei 2015, hanya efektivitas produksi terhadap tenaga kerja saja yang sangat berperan dalam proses produksi karena dalam rentan bulan Februari-Mei 2015 persentase yang dihasilkan stabil. Sehingga secara menyeluruh audit operasional dinilai kurang berperan dalam proses produksi pada PT. Percetakan Manuntung Press Samarinda</p>
7.	Dr. Ely Suhayati (2008)	Peranan Audit Operasional dan Audit Internal Dalam Menunjang Pengendalian Internal (Studi Kasus Pada PT. Adhi Karya Tbk.)	<p>Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audit operasional berperan dalam menunjang pengendalian internal dimana fenomena yang terjadi audit operasional kurang optimal di PT. Adhi</li> </ol>

			<p>Karya Tbk. yang disebabkan pengoprasian kurang efektif dan kurang sistematis yang mengakibatkan pengunduran waktu pengerjaan dan pemborosan biaya operasional.</p> <p>2. Internal audit berperan dalam menunjang pengendalian internal dimana fenomena yang terjadi internal audit kurang optimal di PT. Adhi Karya Tbk. yang disebabkan banyak penilaian yang tidak objektif dan sistematis yang dilakukan internal audit yang mengakibatkan adanya pemborosan biaya tanpa ada pencegahan, adanya aliran uang yang tidak jelas.</p>
8.	Pransiska Panjaitan (2014)	Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Kasus Pada PT. Victory Surabaya)	<p>Hasil Penelitian sebagai berikut:</p> <p>1. Pelaksanaan audit operasional pada victory motor telah memadai hal ini dapat dilihat dari :</p> <p>a. Audit operasional dilaksanakan oleh auditor yang kompeten ,memiliki latar belakang pendidikan yang formal sesuai dengan tugasnya ,mempunyai pengalaman kerja di bidang auditor dan mempunyai keterampilan dalam mengaudit suatu perusahaan.</p> <p>b. Audit yang dilaksanakan pada vicory motor sesuai dengan tahap –tahap audit operasional yang terdiri dari audit pendahuluan ,review dan pengujian pengendalian manajemen ,audit terinci ,pelaporan ,tindak lanjut.</p> <p>c. Adanya struktur perusahaan dan tanggung jawab setiap devisi di uraikan dengan</p>

			<p>jas sehingga terlihat jelas dan rapi .</p> <p>2. Audit operasional berperan dalam menunjang efektivitas penjualan pada victory motor ,selalu berpedoman pada kebijakan dan sistem prosedur penjualan yang telah diterapkan.</p>
9.	Erwin Ahmad, Ikbal, I Ketut Patra (2012)	Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan Pada PT. Delta Internusa Kota Palopo	<p>Hasil dalam penelitian ini adalah: (a) Penjualan untuk tahun 2010 dan 2011 telah dilaksanakan dengan efektif oleh PT. Delta Internusa Kota Palopo, hal ini dapat dari data penjualan yang berhasil penulis kumpulkan selama dua periode yaitu pada tahun 2010 dan 2011. Dari data penjualan PT. Delta Internusa Kota Palopo untuk tahun 2010 dan 2011 dapat disimpulkan bahwa target penjualan pada tahun 2010 dan 2011 tercapai, baik dari jumlah hal maupun nilai dalam rupiah, (b) Sesuai dengan hasil perhitungan penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat bahwa audit operasional pada PT. Delta Internusa Kota Palopo berperan, begitu pula dengan efektivitas penjualan dapat disimpulkan bahwa kegiatan penjualan pada PT. Delta Internusa Kota Palopo efektif</p>
10.	Chiff ivan Gara (2013)	Audit operasional dalam menunjang penjualan pada indonesia publising house	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Publishing House telah melaksanakan audit operasional dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dimana tahap audit operasional, penyusunan laporan dan tindak lanjut telah dilakukan dengan cukup baik</p>

## F. Kerangka Pikir



Gambar 2.1

Skema Kerangka Pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata, kalimat dan gambar. Dalam penelitian ini yang merupakan data kualitatif adalah gambaran umum, struktur organisasi, dan informasi tentang pelayanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan sesuai dengan kebutuhan, maka peneliti memilih tempat penelitian pada RSUD Kallong Tala Kabupaten Gowa yang sekarang berubah nama menjadi RSUD Syekh Yusuf yang beralamat di Jl. DR. Wahidin Sudirohusodo Sungguminasa Kecamatan Somba Opu Kab. Gowa . Waktu penelitian akan dilakukan selama dua bulan dari bulan Juli sampai Agustus 2018 .

#### **C. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara langsung dari pimpinan rumah sakit dan pihak manajemen serta beberapa karyawan pada RSUD Syekh Yusuf dan pengamatan langsung.
2. Data skunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data atau mengumpulkan data dari sumber lainnya

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data, penulis menggunakan teknik Field Research dan Library Research.

1. *Field Research* (Penelitian Lapangan), yaitu dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek yang diteliti. Dari hasil penelitian lapangan maka diperoleh secara langsung dari sumber penelitian, yang dilakukan dengan:
  - a. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung atas objek yang diteliti untuk memperoleh gambaran mengenai masalah yang dihadapi RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa.
  - b. Wawancara (*interview*), yaitu dengan mengajukan sebuah pertanyaan langsung kepada pihak rumah sakit dan para karyawan yang menangani bidang pelayanan pasien unik poliklinik dan gawat darurat.
  - c. Kuesioner, yaitu mengumpulkan data melalui daftar pertanyaan mengenai persediaan barang yang telah disiapkan untuk masing-masing responden.
  - d. Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan data dan dokumen-dokumen resmi RSUD Syekh Yusuf tentang pelayanan kesehatan unit gawat darurat dan unit poliklinik yang diteliti.
2. *Library Research* (penelitian kepustakaan), yaitu yang dilakukan dengan mencari literatur, buku, jurnal, materi perkuliahan dan sebagainya mengenai masalah yang diteliti.

## E. Metode Analisa Data

Penelitian ini, penulis menggunakan Analisis Deskriptif Kualitatif. Analisis Deskriptif Kualitatif pengolahan datanya dilakukan dalam beberapa tahapan, yakni:

1. Pengolahan data dimulai dari penelitian pendahuluan dengan mengambil data di RSUD Syekh Yusuf.
2. Pengolahan data yang lebih mendalam dilakukan dengan cara mengolah hasil kegiatan wawancara dan pengumpulan berbagai informasi yang diperoleh dari RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa.
3. Setelah itu dilakukan pemeriksaan keabsahan data hasil wawancara dengan sejumlah nara sumber di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa.
4. Mengukur tingkat efektivitas audit operasional dalam pelayanan Unit Gawat Darurat dan Unit Poliklinik menggunakan analisis deskriptif yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 20. Statistik analisis deskriptif berfungsi untuk memberikan gambaran atau deskripsi dari suatu data. Uji statistik deskriptif ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Statistik deskriptif akan dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum dan nilai minimum untuk memperoleh deskriptif variabel dan nilai rata-rata dari frekuensi serta kategori pernyataan untuk deskriptif *item* pernyataan. Indikator tingkat efektivitas yang akan diukur ada 6, yaitu:
  - a. Produksi
  - b. Resource Utilization
  - c. Task Effectiveness
  - d. Kepuasan

- e. Keunggulan, dan
- f. Pengembangan.

Masing-masing variabel indikator dari efektifitas, diukur sesuai standar ukuran efektifitas yang sesuai dengan acuan Litbang Depdagri, sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Standar Ukuran Efektivitas Sesuai Acuan Litbang Depdagri

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
Dibawah 40	Sangat tidak Efektif
40-59.99	Tidak Efektif
60-79.99	Cukup Efektif
Diatas 80	Sangat Efektif

5. Tahap Akhir, Analisis data dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dilakukan dengan pendekatan analisis triangulasi. Analisis Trigulasi Meliputi 4 hal yakni; 1) dilakukan dengan cara membandingkan informasi; 2) dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data; 3) menggali kebenaran informai tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data; 4) hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kab. Gowa

Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa di Sungguminasa yang awalnya bernama RSUD Kallong Tala dibangun sejak tahun 1981, yang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa yang operasionalnya di mulai pada tanggal 1 April 1982. Pada saat itu RSUD Sungguminasa merupakan Rumah Sakit tipe Kelas D, yang secara teknis operasional bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Gowa, serta merupakan rumah sakit rujukan dari beberapa Puskesmas di kabupaten Gowa Propinsi Sulawesi Selatan. Pada tanggal 28 Desember 2005, Rumah Sakit Umum daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa telah berhasil memperoleh sertifikat Akreditasi dengan predikat lulus BERSYARAT oleh Tim Komite Akreditasi Rumah sakit (KARS) untuk 5 jenis pelayanan yaitu : Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan dan Pelayanan Rekam Medis. Pada tanggal 5 November 2010 RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa mendapatkan Piagam Penghargaan Citra Pelayanan Prima Tingkat Madya dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Demokrasi Birokrasi.

Masa perkembangannya pada tanggal 9 Desember 2011, RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berhasil memperoleh sertifikat **Akreditasi Penuh** Tingkat Lanjutan oleh Tim Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) untuk 12 jenis pelayanan yaitu: Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat darurat, Pelayanan Keperawatan, Pelayanan Rekam Medis, Pelayanan Kamar Operasi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Perinatologi

Resiko Tinggi, Pelayanan Pengendalian Penyakit Infeksi, Pelayanan Farmasi, Pelayanan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Dengan perolehan Sertifikat Akreditasi Penuh, maka Rumah Sakit semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa telah mendapatkan kepercayaan masyarakat untuk melayani masalah kesehatan, baik bagi masyarakat di Kabupaten Gowa, maupun masyarakat di Sulawesi Selatan bagian selatan, sebagai fungsi pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk masyarakat di seluruh Indonesia. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien RSUD Syekh Yusuf di dukung oleh fasilitas pelayanan kesehatan, baik sarana maupun prasarana, sumber daya manusia, serta peralatan yang canggih dan mutakhir. Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, merupakan Rumah sakit Klasifikasi B, yang terletak di Ibukota Kabupaten Gowa, ± 500 m<sup>2</sup> ke Timur dari jalan raya menghubungkan kota-kota yang berada di Sulawesi Selatan ± 10 km dari arah Timur Kota Makassar yang luasnya 4,62 Ha dengan batas-batas :

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Jl. DR. Wahidin Sudirohusodo Sungguminasa.
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Jl. Dahlia Sungguminasa.
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Jl. Perintis AMD Sungguminasa.
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Jl. Kamboja.

RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa terletak di Jl. DR. Wahidin Sudirohusodo No.48 Sungguminasa pada Wilayah Kelurahan Batang kaluku Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, dengan kode pos (9211) Telp. 0411-866536 Fax. 0411-840892. Wilayah Cakupan Rumah Sakit Syekh Yusuf

kabupaten Gowa meliputi seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Gowa. Jumlah pasien sebagian besar berasal dari Kecamatan yang terdekat dari 18 (delapan belas) kecamatan dengan radius 10 Km dari pusat kota dan terdapat pula pasien yang berasal dari pinggiran wilayah kota Makassar.

Status Kepemilikan : Pemerintah Kabupaten Gowa

Type Rumah Sakit : B ( Non Pendidikan )

## **B. Visi, Misi dan Tujuan**

Mencapai tujuan baik suatu perusahaan maupun organisasi, tentunya setiap memiliki visi, misi dan tujuan sama halnya dengan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Adapun visi dan misi tersebut, adalah :

### 1. Visi RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa

“Terwujudnya Rumah Sakit yang Berkualitas dan Berdaya Saing”

### 2. Misi RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa

- a. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan yang Komprehensif, bermutu yang berorientasi pada Keselamatan pasien.
- b. Meningkatkan tata kelola administrasi Rumah Sakit yang efektif, efisien dan akuntabel.
- c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang humanis dan berdaya saing.
- d. Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai standar rumah sakit klasifikasi B Pendidikan.

### 3. Tujuan RSUD Syekh Yusuf Kab Gowa

- a. Meningkatnya Pelayanan Kesehatan yang Komprehensif, bermutu yang berorientasi pada Keselamatan pasien.

- b. Meningkatnya tata kelola administrasi Rumah Sakit yang efektif, efisien dan akuntabel.
- c. Meningkatnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang humanis dan berdaya saing.
- d. Meningkatnya sarana dan prasarana sesuai standar rumah sakit klasifikasi B Pendidikan.

**C. Struktur Organisasi RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa**

Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 7 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan daerah, Lembaga Teknis daerah Kabupaten Gowa.

Struktur Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa terdiri dari Seorang Direktur pada Eselon II, 2 (dua) orang Wakil Direktur pada Eselon IIIa yaitu Wakil Direktur Administrasi Umum dan Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan. Dua orang Kepala Bagian yaitu Bagian Umum dan Bagian Prorgam dan Informasi yang masingmasing bagian memiliki 3 (tiga) Kepala Sub Bagian, Dua orang Kepala Bidang yaitu Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Kepala Bidang Keperawatan yang masing- masing bidang memiliki 2 ( dua) orang Kepala Seksi. Jumlah keseluruhan Jabatan Struktural sebanyak 17 (tujuh belas) ditambah kelompok non Struktural, kelompok Jabatan Fungsional, dengan susunan organisasi sebagai berikut:

## 1. Unit Struktural

### a. Direktur

Direktur adalah kepala atau pejabat tertinggi di RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa

### b. Wakil Direktur

Adalah pejabat yang membantu Direktur dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan bidang masing- masing, yaitu:

- 1) Wakil Direktur Administrasi dan Umum : Membantu direktur dalam pelayanan administrasi;
- 2) Wakil Direktur Pelayanan: Membantu direktur dalam pelayanan medis dan keperawatan.

Wakil Direktur Administrasi Umum membawahi 2 bagian yaitu:

#### a. Bagian Umum

- 1) Sub. Bagian Tata Usaha & Rumah Tangga
- 2) Sub. Bagian Kepegawaian
- 3) Sub. Bagian Keuangan

#### b. Bagian Program dan Informasi

- 1) Sub. Bagian Penyusunan Program
- 2) Sub. Bagian Rekam Medis & Informasi
- 3) Sub. Bagian Monitoring dan Evaluasi

Wakil Direktur Medik dan Keperawatan membawahi 2 bidang yaitu:

#### a) Bidang Pelayanan Medik

- 1) Seksi Pelayanan Medik
- 2) Seksi Pelayanan Penunjang Medik

- b) Bidang Pelayanan Keperawatan
  - 1) Seksi Asuhan, Etika & Profesi Keperawatan
  - 2) Seksi Logistik Keperawatan
- 2. Kelompok Jabatan Fungsional
- 3. Kelompok Non Struktural
- 4. Komite

Merupakan wadah non struktural yang terdiri dari tenaga ahli dan profesi dibentuk untuk memberikan pertimbangan strategis pada direktur dalam rangka peningkatan dan pengembangan pelayanan rumah sakit. Komite yang ada di RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa adalah sebagai berikut :

a. Komite Medik

Membantu Direktur menyusun standar Pelayanan, memantau pelaksanaan pelayanan medis, melaksanakan etika profesi, mengatur kewenangan profesi, anggota staf medis fungsional, mengembangkan program pelayanan, pendidikan dan pelatihan serta pengembangan kesehatan.

b. Komite Keperawatan

Membantu Direktur dalam menyusun, menetapkan, memantau standar Asuhan Keperawatan serta membina perilaku etik dan profesional tenaga keperawatan di Rumah Sakit.

c. Komite Farmasi

Mengembangkan formularium, mengevaluasi produk obat baru, atau dosis obat, dan melakukan tinjauan terhadap penggunaan obat dengan mengkaji serta menyebarluaskan ilmu pengetahuan menyangkut obat di Rumah Sakit.

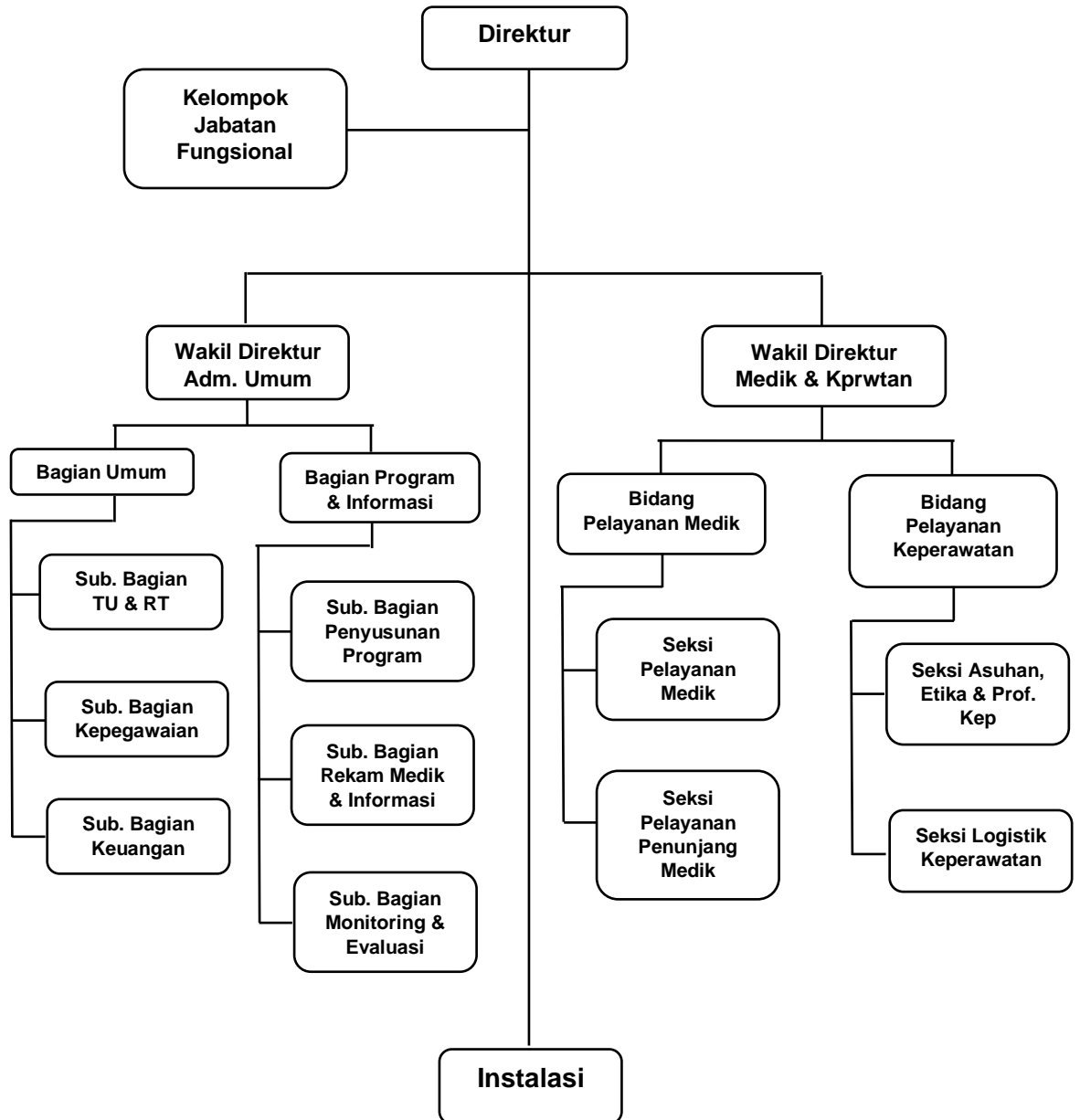
d. Komite Rekam Medis

Melaksanakan Analisis, pengkajian terhadap informasi dan laporan terkait proses pelayanan di Rumah Sakit.

e. SPI (Satuan Pengawas Internal)

Melakukan pengawasan dan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan semua unsur di rumah sakit agar dapat berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku.

**STRUKTUR ORGANISASI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA**



Gambar 4.1  
Struktur Organisasi



#### **D. POLA KETENAGAAN DAN KUALIFIKASI PERSONIL**

Ketenagaan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tahun 2016 berjumlah

396 orang dengan perincian sebagai berikut :

1. Struktural	: 17 orang
2. Dokter Umum	: 13 orang
3. Dokter Spesialis	: 31 orang
4. Dokter Gigi	: 5 orang
5. Perawat	: 136 orang
6. Perawat Gigi	: 3 orang
7. Bidan	: 46 orang
8. Analis Kesehatan	: 17 orang
9. Radiografer	: 11 orang
10. Nutrisi	: 12 orang
11. Surveilans	: 6 orang
12. Farmasi	: 21 orang
13. Perekam Medik	: 8 orang
14. Fisioterapis	: 7 orang
15. ATEM	: 7 orang
16. Sanitarian	: 3 orang
17. Tenaga Administrasi	: 49 orang
18. Security	: 3 orang
19. Sopir	: 1 orang

##### a. Ketenagaan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

1. Struktural	
a) S3 Administrasi	: 1 Orang

b)	S2 Epidemiologi	: 3 Orang
c)	S2 AKK	: 1 Orang
d)	S2 MARS	: 2 Orang
e)	S2 Manajemen	: 3 Orang
f)	S2 Sanitasi	: 1 Orang
g)	S2 Keperawatan	: 2 Orang
h)	S1 Keperawatan	: 1 Orang
i)	S1 Ilmu Sosial	: 2 Orang
j)	S1 Kedokteran Umum	: 1 Orang
	<b>Total</b>	<b>: 17 Orang</b>

## 2. Dokter Spesialis

a)	S2 Dokter Spesialis Anak	: 3 Orang
b)	S2 Dokter Spesialis Saraf	: 2 Orang
c)	S2 Dokter Spesialis Obsgyn	: 3 Orang
d)	S2 Dokter Spesialis Radiologi	: 2 Orang
e)	S2 Dokter Spesialis THT	: 4 Orang
f)	S2 Dokter Spesialis Penyakit Dalam	: 3 Orang
g)	S2 Dokter Spesialis Bedah	: 2 Orang
h)	S2 Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa	: 1 Orang
i)	S2 Dokter Spesialis Kulit Kelamin	: 2 Orang
j)	S2 Dokter Patologi Klinik	: 2 Orang
k)	S2 Dokter Spesialis Anestesi	: 2 Orang
l)	S2 Dokter Spesialis Mata	: 2 Orang
m)	S2 Dokter Spesialis Orthopedi	: 1 Orang
n)	S2 Dokter Spesialis Gizi Klinik	: 1 Orang

o) S2 Dokter Spesialis Patologi Anatomi : 1 Orang

**Total : 31 Orang**

3. Dokter Umum

a) S1 Kedokteran Umum : 12 Orang

b) S2 Manajemen : 1 Orang

**Total : 13 Orang**

4. Dokter Gigi

a) S1 Kedokteran : 4 Orang

b) S2 Kesehatan Masyarakat : 1 Orang

**Total : 5 Orang**

5. Perawat

a) S1 Keperawatan : 86 Orang

b) D-IV Keperawatan : 6 Orang

c) D-III Keperawatan : 43 Orang

d) SPK : 1 Orang

**Total : 136 Orang**

6. Perawat Gigi

a) D-IV Perawat Gigi : 1 Orang

b) b. D-III Perawat Gigi : 1 Orang

c) SPRG : 1 Orang

**Total : 3 Orang**

## 7. Bidan

a) D-IV Kebidanan	: 10 Orang
b) D-III Kebidanan	: 35 Orang
c) D-1 Kebidanan	: 1 Orang
<b>Total</b>	<b>: 46 Orang</b>

## 8. Analis Kesehatan

a) S2 Kesehatan Masyarakat	: 3 Orang
b) D-IV Analis Kesehatan	: 3 Orang
c) D-III Analis Kesehatan	: 11 Orang
<b>Total</b>	<b>: 17 Orang</b>

## 9. Radiografer

a) S1 Fisika Medik	: 1 Orang
b) D-III Radiologi	: 10 Orang
<b>Total</b>	<b>: 11 Orang</b>

## 10. Nutrisionis

a) S1 Kesehatan Masyarakat (Gizi)	: 6 Orang
b) D-III Gizi	: 6 Orang
<b>Total</b>	<b>: 12 Orang</b>

## 11. Surveilans

a) S1 Epidemiologi	: 6 Orang
<b>Total</b>	<b>: 6 Orang</b>

## 12. Farmasi

a) Apoteker	: 12 Orang
b) S1 Farmasi/D-III Farmasi	: 8 Orang
c) SMF	: 1 Orang

	<b>Total</b>	<b>: 21 Orang</b>
13. Perekam Medik		
a) S1 Kesehatan Masyarakat		: 1 Orang
b) D-III Perekam Medik		: 7 Orang
	<b>Total</b>	<b>: 8 Orang</b>
14. Fisioterapis		
a) D-III Fisioterapis		: 7 Orang
	<b>Total</b>	<b>: 7 Orang</b>
15. ATEM		
a) S1 Kesehatan Masyarakat		: 2 Orang
b) D-III Teknik Elektromedik		: 5 Orang
	<b>Total</b>	<b>: 7 Orang</b>
16. Sanitarian		
a) S1 Sanitarian		: 3 Orang
	<b>Total</b>	<b>: 3 Orang</b>
17. Tenaga Administrasi		
a) S2 Kesehatan Masyarakat		: 1 Orang
b) S1 Kesehatan Masyarakat		: 16 Orang
c) S1 Kedokteran Gigi/Umum		: 2 Orang
d) S1 Ilmu Sosial		: 2 Orang
e) S1 Ekonomi		: 3 Orang
f) DIII Teknik Informatika		: 1 Orang
g) S1 Pendidikan		: 1 Orang
h) SMA		: 16 Orang
i) SMEA/SMK		: 2 Orang

j) SMP	: 3 Orang
k) D1 Komputer	: 1 Orang
l) SD	: 1 Orang
<b>Total</b>	<b>: 49 Orang</b>

#### **E. Fasilitas Pelayanan RSUD Syekh Yusuf Kab, Gowa**

Fasilitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa adalah :

##### **1. Instalasi Gawat Darurat (IGD)**

Sistem pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa merupakan sistem terpadu pelayanan 24 jam. Pelayanan sistem triage, penderita dipilih dan dilayani berdasarkan kondisi dan riwayat penyakit pasien serta tingkat kegawatannya. Tersedianya Ambulans dengan 8 (delapan) Unit, yaitu 4 (empat) unit Ambulans rujukan, 2 (dua) unit Ambulans jenazah dan 2 (dua) unit Ambulans siaga bencana, yang dilengkapi dengan radio komunikasi dan alat bantu di dalam ambulans RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

##### **2. Instalasi Rawat Jalan (IRJ)**

Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa terdiri dari :

- a. Poliklinik Penyakit Dalam
- b. Poliklinik Bedah
- c. Poliklinik THT
- d. Poliklinik Syaraf
- e. Poliklinik Anak
- f. Poliklinik Gigi dan Mulut

- g. Poliklinik Mata
  - h. Poliklinik Jiwa
  - i. Poliklinik Kulit dan Kelamin
  - j. Poliklinik Orthopedi
  - k. Poliklinik KIA IObsGyn
  - l. Poliklinik Gizi
3. Instalasi Rawat Inap (IRNA)
- Pelayanan di Instalasi Rawat Inap dibagi menjadi 5 (lima), yaitu :
- a. Rawat Inap Perawatan I Penyakit Dalam I Intema (Asoka)
  - b. Rawat Inap Perawatan II Penyakit Anak (Melati)
  - c. Rawat Inap Perawatan III Obstetri, Gynecologi, Perinatologi (Mawar)
  - d. Rawat Inap Perawatan IV Penyakit Bedah (Kamboja)
  - e. Rawat Inap Perawatan VII Penyakit Dalam I Intema (Tulip)
4. Instalasi Penunjang, yang terdiri dari:
- a. Instalasi Farmasi
  - b. Instalasi Radiologi
  - c. Instalasi Laboratorium
  - d. Instalasi Kamar Operasi
  - e. Instalasi Rehabilitasi Medik / Fisioterapi
  - f. Pelayanan Jenazah
  - g. Intensive Care Unit (ICU)
  - h. Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPSR)
  - i. Instalasi Central Sterile Supply Departement (CSSD)
  - j. Instalasi Laundry

#### **F. Kewajiban dan Hak RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa**

(UU no. 44 Tahun 2009 : UU tentang Rumah Sakit pasal 29 dan 30)

Kewajiban dan Hak Rumah Sakit sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44. Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada pasal 29 dan pasal 30 adalah sebagai berikut :

Kewajiban Rumah Sakit:

1. Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban :
  - a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
  - b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
  - c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
  - d. Berperan aktif dalam memberilam pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
  - e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
  - f. Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
  - g. Membuat, .melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
  - h. Menyelenggarakan rekam medis;



- i. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah; parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
  - j. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
  - k. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
  - l. Menghormati dan- melindungi hak-hak pasien;
  - m. Melaksanakan etika Rumah Sakit;
  - n. Memiliki system pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;
  - o. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
  - p. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
  - q. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (hospital by laws);
  - r. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas; dan
  - s. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.
2. Pelanggaran atas kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administratif berupa:
- a. Teguran;
  - b. Teguran tertulis; atau
  - c. Denda dan pencabutan izin Rumah Sakit.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis akan memaparkan mengenai hasil penelitian tentang Tingkat Keefektifitan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa Untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang baik sesuai standar kualitas pelayanan terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan, maka diperlukan adanya tanggung jawab seorang pelayan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Serta bagaimana efektifnya audit operasional atas pelayanan terhadap pasien.

#### **A. Satuan Pengendalian Intern (SPI) RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa**

Audit operasional pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa dilaksanakan oleh bagian Satuan Pengendalian Intern (SPI) yang mempunyai spesifikasi audit sebagai berikut:

*Pertama*, Independensi, Pada RSUD Syekh Yusuf, bagian Satuan Pengendalian Intern (SPI) untuk semua jenis audit bertanggungjawab langsung kepada Direktur. Berdasarkan kedudukannya dalam struktur organisasi perusahaan, Satuan Pengendalian Intern (SPI) berada pada bagian yang terpisah dari bagian-bagian yang lain sehingga dapat melakukan audit secara objektif.

*Kedua*, Satuan Pengendalian Intern (SPI) pada RSUD Syekh Yusuf tidak memiliki hubungan kekerabatan langsung dengan bagian atau departemen yang akan diaudit, sehingga hal ini tidak mempengaruhi keobjektifan pelaksanaan audit. Sehingga hasil laporan dari audit tetap objektif sesuai dengan fakta tanpa ada tekanan atau pengaruh dari pihak manapun.

## **B. Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional pada Unit Poliklinik dan Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa**

Tujuan audit operasional secara umum adalah untuk mengetahui apakah prestasi manajemen pada setiap rumah sakit telah sesuai dengan kebijakan ketentuan dan peraturan yang ada dalam rumah sakit, serta untuk mengetahui apakah prestasi manajemen rumah sakit lebih baik dari pada masa sebelumnya, dan untuk menentukan apakah aktivitas atau program rumah sakit tersebut telah dikelola secara ekonomis, efektif, dan efisiensi.

Pelaksanaan audit operasional pada Unit Poliklinik dan Instalasi Gawat Darurat pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa, auditor memerlukan suatu kerangka tugas atau tahapan tugas yang berguna sebagai pedoman di dalam melaksanakan pemeriksaan, karena tanpa adanya kerangka yang tersusun dengan baik maka auditor akan banyak menghadapi kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya mengingat bahwa struktur perusahaannya kegiatannya sekarang ini sudah semakin maju dan rumit. Adapun prosedur atau tahapan audit operasional pada Unit Poliklinik dan Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa adalah sebagai berikut :

### **1. Tahap Pendahuluan**

Tahap survei pendahuluan memberikan kemungkinan untuk terselenggaranya perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan audit secara teratur. Pada tahap ini auditor melakukan survey terhadap data-data yang terkait di Unit Poliklinik dan Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf yaitu :

#### **a. Pengamatan fisik sekilas**

Disini pemeriksa juga perlu untuk mewawancarai masing-masing pimpinan yang bertanggung jawab atas suatu fasilitas fisik. Dalam hal ini auditor biasanya menggunakan kuisioner yang telah tersusun menurut

tekanan permasalahan tertentu. Tahap pengamatan fisik sekilas dapat menjadi alat bantu yang amat baik bagi kemampuan auditor dalam menemukan hal-hal penting.

b. Mencari data tertulis

Tujuan dari audit operasional adalah menetapkan apakah rumah sakit telah menerapkan praktek manajemen yang konsisten. Untuk itu auditor harus mendapatkan dokumentasi yang dijadikan bahan banding dengan data per unit poliklinik dan unit gawat darurat. Tipe dokumen-dokumen tertulis yang harus didapat oleh auditor adalah "sasaran dan tujuan rumah sakit yang tertulis, petunjuk kebijaksanaan dan prosedur rumah sakit, uraian tugas, bagan organisasi, anggaran, laporan-laporan intern per unit poliklinik dan instalasi gawat darurat, laporan keuangan, katalog-katalog, bagan arus, formulir-formulir, manajemen letter yang dibuat oleh auditor keuangan eksternal, peraturan-peraturan rumah sakit yang berwenang.

c. Wawancara dengan kepala bagian unit poliklinik dan instalasi gawat darurat

Wawancara dengan masing-masing kepala bagian unit poliklinik dan Instalasi Gawat Darurat adalah bagian ketiga dari fase pendahuluan audit operasional. Audit operasional harus belajar dari karyawan rumah sakit, dalam arti memahami apa yang mereka rasakan dan bagaimana pandangan mereka terhadap RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa. Para ahli dalam suatu rumah sakit adalah mereka yang berwenang menjalankan operasional rumah sakit, karenanya pemeriksa dapat memperoleh informasi yang terbaik dengan jalan mewawancarai para kepala bagian untuk mengidentifikasi permasalahan.

d. Analisa Keuangan

Dalam kegiatan ini pemeriksa juga harus meninjau pengendalian intern dan arus data transaksi yang bergerak dalam sistem akuntansi. Hasil dalam tahap pendahuluan ini disimpulkan dalam laporan pemeriksa yang lazim disebut memoranda survei. Memoranda survei tidak diserahkan pada pihak lain, tetapi semata-mata hanya diajukan untuk menetapkan bagaimana kiranya memerlukan pemeriksa.

2. Tahap Pemeriksaan Mendalam

Tahap ini merupakan tahap lanjutan dari pendahuluan. Dalam tahap ini pemeriksaan lebih lanjut atas penilaian kegiatan-kegiatan rumah sakit guna mencapai tujuan pemeriksaan yang telah ditetapkan sejak semula, yaitu efektivitas dan efisiensi. Dengan melaksanakan pemeriksaan mendalam, pemeriksa akan memperoleh kesempatan yang lebih luas untuk memperkuat dan meyakinkan kesimpulannya. Dalam pemeriksaan mendalam tercakup kegiatan-kegiatan:

a. Studi Lapangan yang meliputi :

- 1) Wawancara dengan semua pegawai inti pada semua tingkatan pada unit poliklinik dan Instalasi Gawat Darurat.
- 2) Mengidentifikasi dan mewawancarai sumber-sumber ekstern yang dianggap penting tanpa melanggar kerahasiaan penugasan.
- 3) Observasi aktivitas operasional dan fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian)
- 4) Penelitian sistem pengendalian intern.
- 5) Penelitian arus transaksi dalam perusahaan.
- 6) Penelitian penempatan pegawai, peralatan, formulir dan laporan.

- 7) Penelitian aspek-aspek inti aktivitas fungsional.
- 8) Pendiskusian dan pengusulan penggunaan kriteria penggunaan pegawai yang sesuai.

b. Analisa yang meliputi :

- 1) Penghubung data yang dikumpulkan dengan kriteria pengukuran kegiatan, apabila diperlukan.
- 2) Penilaian resiko pemisahan untuk menentukan bidang dan aktivitas yang dapat ditingkatkan, pendokumentasian temuan-temuan dan manfaat potensial.
- 3) Penegasan kembali kriteria pengukuran dengan pegawai yang bersangkutan.
- 4) Pengembangan alternatif, rekomendasi dan saran-saran untuk melakukan studi lebih lanjut tentang kesempatan perbaikan pokok.

3. Tahap Pelaporan

Setelah tahap pendahuluan selesai, pemeriksa dapat menyusun laporan audit formal, yang mana hasil akhir operasional adalah suatu laporan formal tertulis yang disampaikan pada direktur rumah sakit sebagai pengambilan tindakan perbaikan atau sebagai informasi laporan audit berbagai masalah yang ditelusuri. Dalam penyusunan laporan ini ada beberapa kegiatan sebagai berikut:

- a. Pengorganisasian laporan yang meliputi pengutaraan temuan, rekomendasi dan manfaat.
- b. Pengembangan rencana implementasi dan label waktu rekomendasi bila sesuai.

c. Pendiskusian konsep laporan dengan para pejabat dan direktur yang sesuai pada rumah sakit yang diteliti apabila berbeda dengan pihak yang memberikan tugas.

d. Pengajuan laporan.

Isi laporan audit operasional akan banyak berbeda antara satu dengan yang lainnya tergantung dari sifat rumah sakit yang ada yang diperiksa dan tipe masalah yang perlu ditelaah.

### **C. Analisis Keefektifan Audit Operasional atas Pelayanan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa**

Pengukuran kualitas pelayanan terhadap pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa khususnya unit Poliklinik dan gawat Darurat adalah dilihat dari 5 (lima) indikator, yaitu:

1. Bukti Langsung, yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan pihak rumah sakit dalam upaya memenuhi kepuasan pasien, seperti ruang perawatan, peralatan medis, penampilan perawat dan para medis dan lain lain.

Indikator ini mencakup bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Indikator ini merupakan bentuk bukti nyata dari apa yang ada di rumah sakit, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut sudah puas dengan apa yang mereka dapatkan.

Hasil wawancara peneliti dengan Direktur RSUD Syekh Yusuf Gowa, Dr. Salahuddin, M.Kes mengatakan bahwa :

“Pelayanan di Rumah sakit ini cukup baik, efektif karena memenuhi beberapa indikator yaitu : dapat memberi kepuasan bagi para pasien, sumberdaya

juga cukup kompeten, para perawat dan dokter melayani dengan sabar dan profesional dan juga daya tanggap darurat dilakukan ditangani dengan cepat terur fasilitas cukup mendukung juga sekalipun masih banyak yang perlu diberadakan”

2. Kompetensi yaitu yaitu pelayanan kesehatan dirumah sakit dilakukan oleh orang-orang yang ahli dibidangnya termasuk dukungannya yaitu pengawasau auditor intern. Menurut hasil wawancara dengan ibu Dra.Hj.Ramlah Rauf, Bsc,MMRS selaku bagian SPI dari RSUD Syekh Yusuf, bahwa :

*“Semua auditor yang berada di RSUD Syekh Yusuf menjalankan tugasnya sesuai dengan kompetensi yang dimiliki setiap bidangnya. Kualifikasi auditor dari pendidikan S1 sampai dengan pendidikan S3 untuk mengefektifkan kegiatan audit pada RSUD Syekh Yusuf.”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas mengenai tingkat pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kab. Gowa, peneliti berpendapat bahwa auditor intern telah berfungsi dengan baik terutama dalam melakukan audit operasional khususnya pada pelayanan kesehatan dibagian unit poliklinik dan gawat darurat.

Selain wawancara tersebut, peneliti juga melakukan pengamatan dokumen berupa rencana dan program audit operasional. Peneliti menemukan bahwa auditor intern sebelum melaksanakan tahapan audit operasional oleh SPI terlebih dahulu menyusun perencanaan audit secara sistematis dan terarah sehingga dapat berjalan secara efektif. Sebelum melakukan audit operasional auditor internal pada RSUD Syeh Yusuf Kab. Gowa membuat formulir untuk menentukan lingkup dari audiy yang akan dilakukan yaitu formulir Internal Control Quisioner ( ICQ ). Formulir ICQ yang digunakan auditor pada RSUD Syeh Yusuf Kab. Gowa terlampir.

Memperkuat pernyataan tentang efektifitas pelayanan kesehatan di RSUD Syeh Yusuf Kab. Gowa, maka peneliti melakukan uji efektifitas dengan



menyebarkan quisioner ke beberapa responden. Indikator efektivitas pelayanan kesehatan pada Syeh Yusuf Kab. Gowa tersebut di atas menjadi dasar dalam menilai tingkat Efektivitas pelayanan kesehatan yang peneliti ukur. Berdasarkan indikator tersebut peneliti membuat serangkaian pertanyaan yang diajukan pada responden yang menjadi sampel peneliti. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dikumpul melalui tehnik quisioner. Peneliti menyebarkan quisioner kepada responden berdasarkan kriteria yang ditentukan pada bab sebelumnya. Tingkat keefektifan diukur dengan menggunakan tabulasi quisioner dengan indikator sesuai acuan yang dikeluarkan oleh **Litbang Depdagri** seperti berikut ini :

Standar Ukuran Efektivitas Sesuai Acuan Litbang Depdagri

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
< 40	Sangat tidak Efektif
40-59.99	Tidak Efektif
60-79.99	Cukup Efektif
80<	Sangat Efektif

Sumber : Litbang Depdagri

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka skala pengukuran terhadap indikator tersebut, peneliti mengadopsi skala pengukuran Champion. Skala ini digunakan untuk mengukur respon/ketanggapan perubahan internal dan eksternal subyek kedalam 2 poin skala dengan interval yang sama yaitu Setuju (S) dan Tidak Setuju (TS).

#### 1. Analisis Pengukuran Data

Pengukuran variable yang digunakan adalah indikator efektivitas, yaitu indikator berupa prosentase yang digunakan untuk mengukur sifat, pendapat, kondisi dan persepsi tentang pelaksanaan audit operasional. Perangkat utama untuk mendapatkan data primer dari responden adalah quisioner. Dengan analisa ini memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkat pada

setiap butir pertanyaan. Dalam skala penilaian terlihat keragaman penilaian yang berkisar antara “ya”/setuju dan tidak setuju. Kriteria yang digunakan adalah indikator penilaian seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner, dengan populasi penelitian yaitu akuntan, staff akuntan, staff poliklinik dan UGD, dokter jaga/perawat dan para pengguna/pasien pada RSUD Kab. Gowak khususnya bagian poliklinik dan UGD. Kuesioner yang penulis sebar berjumlah 40 orang responden yang langsung dijadikan sampel. Data yang diperoleh ditabulasikan untuk dilakukan analisa secara kuantitatif. Hasil penelitian meliputi karakteristik responden dan uji statistik dalam menguji kebenaran hipotesis.

Pengiriman kuesioner dilakukan pada tanggal 19 Juni 2018 dan dikembalikan pada tanggal 10 Juli 2018. Sebanyak 40 kuesioner yang diantar langsung kepada responden dan kuesioner yang kembali ternyata hanya 35 kuesioner dan 5 kuesioner lagi tidak dikembali. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan 35 responden saja untuk dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.1  
Tabulasi Pengumpulan kuesioner

Uraian	Jumlah	Prosentase
Jumlah Kuesioner yang disebar	40	100
Jumlah Kuesioner yang terkumpul	35	87,5
Jumlah kuesioner yang tdk kembali	5	12,5
Jumlah	35	

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan dari Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa peneliti mengirim 40 kuesioner, kuesioner yang terkumpul kembali sebanyak 35 buah

kuesioner atau 87.5%. Kuesioner yang tidak terkumpul kembali sebanyak 5 buah kuesioner atau 12.5%. Jadi total kuesioner yang dapat diolah dari jumlah keseluruhan kuesioner yang disebarakan adalah 35 buah kuesioner atau 87.5%.

a. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini meliputi Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin sebagai berikut :

Tabel 5.2  
Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Prekwensi	%
Pria	19	57,4
Wanita	16	42.6
Jumlah	35	100

Berdasarkan jenis kelamin jumlah pria sebanyak 19 responden atau 57.4% dan wanita sebanyak 16 responden atau 42.6%.

Sedangkan karakteristik sesponden menurut tingkat pendidikan sebagai berikut :

Tabel 5.3  
Karakteristik Responden menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Prekwensi	%
SMA	4	14
D3	11	23
SI	15	47
S2	5	16
Jumlah	35	100

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan jenjang pendidikan yakni SMA sebanyak 4 responden atau 14%, DIII sebanyak 11 responden atau 23%, S1 sebanyak 15 responden atau 47%, S2 sebanyak 5 responden atau 16%.

## 2. Analisis Hasil Quisioner

### a. Fungsi dan Manfaat Audit Operasional

Pertanyaan sehubungan dengan efektifitas audit operasional yang dilakukan di RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD sebanyak 15 pertanyaan terdiri dari 3 pertanyaan yang menyangkut personil auditor, 3 pertanyaan tentang kebijakan, sistim dan prosedur audit, 4 pertanyaan tentang pelaksanaan audit operasional, 5 pertanyaan mengenai manfaat audit operasional. Jawaban responden dari masing-masing pertanyaan menunjukkan jawaban yang hampir sama diantara empat jenis pertanyaan yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.4  
Fungsi dan Manfaat Audit Operasional

Jenis Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	jumlah
Personil Auditor	27	8	35
Kebijakan, Sistim dan Prosedur	25	10	35
Pelaksanaan Audit Operasional	23	12	35
Manfaat Audit Operasional	30	5	35
Jumlah	105	35	140

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kemampuan, keterampilan dan profesionalisme auditor cukup memadai dalam menunjang efektifitas pelaksanaan audit operasional di RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD. Hal ini dapat kita lihat pada tersebut bahwa prosentase Indikator sebesar 77,1 %

Sedangkan penilaian kebijakan sistim dan prosedur seperti tabel diatas menunjukkan bahwa kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan penerapan sistim dan prosedur pelaksanaan audit operasional masih lemah, sekalipun prosentase efektif skorenya paling besar yaitu 71,4 % namun masih dibawah 50%. Ini berarti bahwa kebijakan perusahaan atas

sistim dan prosedur pelaksanaan audit operasional kurang dapat menunjang efektifitas pelaksanaan audit operasional diRSUDKab. Gowakhususnya bagian poliklinik dan UGD

Sedangkan pelaksanaan audit operasional yang dilaksanakan di lingkup perwakilan wilayah Makassar sudah cukup memadai dan sangat berkontribusi dalam menunjang efektifitas peningkatan pelayanan kesehatan pada RSUDKab. Gowakhususnya bagian poliklinik dan UGD. Skore 65,7 % adalah menunjukkan bahwa pelaksanaan audit operasional dilingkup kerja RSUDKab. Gowakhususnya bagian poliklinik dan UGD juga cukup memadai

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Manfaat audit operasional di RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD sudah sangat memadai, dimana skore penilaiannya diatas 50 % yaitu sebesar 85,7 %. Dengan prosentase ini, maka manfaat hasil audit operasional yang dilakukan oleh tim audit pada RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD cukup bagus dan sangat menunjang efektifitas peningkatan pelayanan kesehatan para pasien.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti dapat membuat rakapitulasi prosentase penilain dari 4 kelompok pertanyaan diatas yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.5  
Fungsi dan Manfaat Audit Operasional

Jenis Pertanyaan	%	Penilaian	keterangan
Personil Auditor	77,1	Efektif	
Kebijakan, Sistim dan Prosedur	71,4	Efektif	
Pelaksanaan Audit Operasional	65,7	Efektif	
Manfaat Audit Operasional	85,7	Efektif	
Jumlah			

Sumber : Hasil Olahan Data

b. Peningkatan Layanan Kesehatan

Pertanyaan sehubungan dengan efektifitas audit operasional yang dilakukan di RSUDKab. Gowakhususnya bagian poliklinik dan UGD sebanyak 15 pertanyaan dan 3 pertanyaan yang menyangkut personil auditor, 4 pertanyaan tentang kebijakan dan sistim serta prosedur, 5 pertanyaan tentang pelaksanaan audit operasional, 3 pertanyaan mengenai pelaporan dan tindak lanjut audit. Jawaban responden dari masing-masing pertanyaan menunjukkan jawaban yang hampir sama diatara empat jenis pertanyaan yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.6  
Penilaian Layanan Kesehatan

Keterangan	Frekwensi	%	Ket
Efektif	18	60	
Cukup Efektif	8	26,7	
Kurang Efektif	3	10	
Tidak Efektif	1	3,3	
Jumlah	30		

*Sumber : Hasil Olahan Data*

Pengukuran tingkat efektifitas layanan kesehatan pada pasien di RSUDKab. Gowakhususnya bagian poliklinik dan UGD berdasarkan tabel diatas yang difokuskan pada penilaian informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa kinerja pelayanan RSUDKab. Gowakhususnya bagian poliklinik dan UGD cukup memadai, dimana skor efektif cukup tinggi yaitu sebesar 60%. Keadaan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja RSUDKab. Gowakhususnya bagian poliklinik dan UGD sangat bagus dan sangat efektif.

## **D. Analisa Pembahasan**

### **1. Pelaksanaan Audit Operasional**

Pelaksanaan prosedur Audit Operasional pada RSUD Kab. Gowak khususnya bagian poliklinik dan UGD sudah sesuai dengan pedoman Audit operasional dan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Prosedur pelaksanaan Audit operasional yang telah ditetapkan tersebut, mulai dari penyusunan program audit sampai pelaporan hasil audit. Pada pelaksanaan ini auditor mengikuti tahapan pelaksanaan sebagai berikut:

Audit operasional yang dilaksanakan oleh RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD dimulai setelah ada penugasan audit baik penugasan yang sudah menjadi program kerja pemeriksaan tahunan (PKPT) maupun penugasan khusus, dimana RSUD Kab. Gowak khususnya bagian poliklinik dan UGD sudah pernah melakukan pemeriksaan Audit operasional pada tahun sebelumnya. Auditor kemudian melakukan perencanaan dan pembuatan program Audit operasional sebelum mulai pemeriksaan dan dilanjutkan persiapan audit.

Tahapan selanjutnya Tim audit melakukan pengujian pengendalian manajemen untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian manajemen Audit yang meliputi efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Pengukuran dan pengujian Indikator kinerja kunci (IKK), dimulai dengan pengembangan IKK yang tepat dan sesuai bagi layanan umum rumah sakit. Indikator yang telah ditetapkan kemudian diukur, dihitung dengan menggunakan data yang tersedia. Dalam tahap ini termasuk

pelaksanaan survei kepuasan pelanggan dan survei kepuasan para pasien dan pengguna layanan rumah sakit. Dari hasil survei tersebut akan mengidentifikasi kesenjangan antara capaian pelayanan yang terjadi dengan target pelayanan serta memungkinkan disusunnya rencana tindak untuk perbaikan sistem pelayanan.

Tahap review operasional. Dalam tahap ini perlu dilakukan pengukuran ekonomis, efisiensi, dan efektifitas dari aktivitas utama, sehingga dapat menghasilkan suatu langkah kerja perbaikan. Dari hasil pemeriksaan, tim audit melakukan pengumpulan bukti-bukti yang didokumentasikan dalam kertas kerja audit.

Pelaporan hasil pemeriksaan disampaikan dalam bentuk tulisan, yang berisi penyampaian hasil-hasil audit dan pemberian rekomendasi saran perbaikan bagi manajemen auditan. Kemudian dilanjutkan dengan pemantauan tindak lanjut atas pelaksanaan dari rekomendasi saran yang diberikan auditor untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD.

Setiap tahap pelaksanaan kegiatan dari rangkaian tahapan Audit operasional terdiri dari beberapa langkah kerja yang dilakukan oleh Tim Audit, sehingga dapat menghasilkan laporan hasil Audit yang baik. Dari hasil pemeriksaan tersebut akan dapat diketahui tingkat keberhasilan kinerja pelayanan kesehatan suatu auditan secara ekonomis, efisien, dan efektif.

## 2. Efektifitas Audit Operasional

Pelaksanaan prosedur Audit operasional pada RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD pada prinsipnya adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit. Untuk pencapaian tersebut



maka diperlukakn adanya sistim dan prosedur yang baik dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan, tenaga pemeriksa intern atau auditor harus memiliki profesionalme yang cukup memadai sehingga pelaksanaan audit operasional mencapai sasaran seperti yang ditetapkan oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Eefektifitas pelaksanaan audit operasional diperoleh dengan melakukan evaluasi dan penilaian atas pelaksanaan tersebut. Pada penelitian ini evaluasi dan penilaian melalui tanggapan dari beberapa pihak yang terlibat langsung dan merasakan manfaat dari audit operasional tersebut. Hasil tanggapan dari berbagai pihak yang dalam penelitian ini disebut responden dianalisis oleh peneliti untuk mendapatkan tingkat efesiensi dan efektifitas.

Berdasarkan hasil analisa efektifitas yang penulis lakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Tenaga Auditor, sistim dan prosedur pelaksanaan audit sangat berperan dalam pencapaian tingkat efektifitas atas pelaksanaan audit operasional. Sedangkan pelaksanaan dan pelaporan hasil audit masih dalam kategori cukup efektif dalam berperan untuk menunjang peningkatan pelayanan kesehatan rumah sakit. Berdasarkan hasil analisa atas seluruh pertanyaan yang menyangkut tentang pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa tingkat efektifitas pelayanan kesehatan rumah sakit sudah cukup efektif. Hali ini dapat dilihat dari hasil perhitungan atau skoring yang diperoleh yaitu dari 6 kelompok penilaian, 4 diantaranya menunjukkan penilaian yang efektif dan 1 kelompok cukup efektif serta 1 lagi kelompok penilaian menyatakan kurang efektif.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan peneliti sebagaimana dipaparkan dalam pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Audit operasional pada RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD telah dilakukan dengan mengikuti prosedur pelaksanaan audit yang telah ditetapkan yang terdiri dari tahapan Persiapan Audit, Pengujian Pengendalian Manajemen, Pengukuran dan Pengujian, Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Audit.
2. Audit Operasional yang dilaksanakan oleh tim auditor intern RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD cukup memadai dan sangat efektif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pasien rumah sakit. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisa dan perhitungan yaitu efektifitas pelaksanaan audit operasional mencapai score 83%, sedangkan efektifitas pelayanan kesehatan sebesar 79%.
3. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini tentang pelaksanaan audit operasional pada RSUD Kab. Gowa khususnya bagian poliklinik dan UGD telah dilaksanakan secara ekonomis, efisien, dan efektif, walaupun tindak lanjut hasil audit dalam penilaian kurang efektif namun penilaian secara keseluruhan sudah dapat dinyatakan efektif. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diajukan diterima.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka sebagai masukan atau saran penulis dalam kaitan permasalahan yang diangkat pada penelitian ini antar lain :

1. RSUDKab. Gowakhususnya bagian poliklinik dan UGD supaya lebih meningkatkan kualitas audit operasionalnya dengan meningkatkan profesionalme auditornya melalui peningkatan pendidikan dan pelatihan.
2. KepalaRSUDKab. Gowakhususnya bagian poliklinik dan UGD kiranya tetap melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan audit operasional dengan memantau dan memperhatikan kepuasan pelayanan oleh pengguna jasa layanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2014. *Auditing (Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik)*. Edisi ketiga. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jilid: I
- Alif, 2010. *Peranan Audit Operasional dalam menunjang efektifitas produksi pada PT. Ciliandra Perkasa Group*. Skripsi Sarjaan, Pekanbaru : Fak. Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
- Amin Wijaya Tunggal. 2009. *Audit Manajemen Kontemporer*. Jakarta : Harsindo
- Amin Wijaya Tunggal. 2009. *Audit Operasional (Suatu Pengantar)*. Jakarta : Harsindo
- Anam, David Faizal dan Akhmad Riduwan. 2013. Peranan Audit Operasional Untuk Meningkatkan Kinerja Fungsi Pemasaran PT. MNC Finance, Tbk. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*. Vol 2 No. 11
- Anthony. 2005. *Efektifitas dan Efisiensi Dalam Operasional Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Aren, Lobbecke. 2010. *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat
- Bambang Rianto. 2011. *Pengaruh Efektifitas Pelaksanaan dan Pengawasan Pajak Hotel dan Restoran terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Pelalawan*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Riau
- Fhatoni, Abdurrahmat, 2008. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Hartono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar IBK. Bayangkara, 2011. *Audit Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2015. *Standar Profesional Akuntan Publik*, Jakarta: Salemba Empat
- Indrianto, Nur, Bambang Supomo, 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFY Yogyakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2015. Surabaya: PT. Amalia
- Komaruddin. 2017. *Encyclopedia Manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Mulyadi. 2012. *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat
- Nursalim. 2017. *Pengantar Kemampuan Berbahasa Indonesia*. Pekanbaru : Suska Press.
- Nurul Wulandari. 2011. *Pengaruh Audit Operasional terhadap peningkatan efektifitas produksi pada PT. Nirmala Abdi Damai Pekanbaru*.

SkripsiSarjana. Pekanbaru : Fak. Ekonomi dan ILMU Sosial UIN SUSKA  
RIAU

Sakinah, Fitri. 2013. Peranan Audit Operasional dalam Mendorong Efektivitas  
dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat Di Rumah Sakit  
Umum Daerah Kota Dumai. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasimirau Pekanbaru.

Septi Winarsih. 2011. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

## Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Penelitian

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i Auditor

Di Syekh Yusuf Kab.Gowa

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian untuk penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul “Efektifitas Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa”, yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar, penulis mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner/daftar pertanyaan yang terlampir. Kegiatan penelitian ini ditujukan untuk kepentingan ilmiah, dan daftar pertanyaan yang terlampir dalam angket digunakan sebagai sarana untuk mengumpulkan data. Dengan demikian, penulis sangat mengharapkan kejujuran Bapak/Ibu/Saudara/i Auditor dalam pengisian kuesioner.

Atas kesediaan waktu dan bantuannya, saya ucapkan terimakasih.

Makassar, Agustus 2018

Hormat saya,

.....

Muhammad Fadli Rukmana

## DAFTAR PERTANYAAN

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah metode *in depth interview* atau wawancara mendalam. Penggunaan metode ini, dipilih karena sesuai dengan kebutuhan peneliti di lapangan, untuk menggali secara spesifik dan detail segala informasi yang diperoleh dari informan. Namun, untuk mengetahui gambaran secara umum mengenai pertanyaan utama terkait isu penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagian I: Pertanyaan yang ditujukan untuk staff Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa.

### **Prosedur Pelayanan Kesehatan Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa.**

1. Bagaimanakah pelayanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa khususnya pada Unit Poliklinik dan Unit Gawat Darurat, apakah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan ?
2. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD tersebut dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan? Kalau iya, Peraturan Perundang-Undangan apa yang mengatur pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa?
3. Apakah pelayanan kesehatan dilakukan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas? Jelaskan

4. Bagaimanakah prosedur pelayanan kepada pasien yang memiliki fasilitas kesehatan (asuransi) dan pasien yang hanya memiliki fasilitas kesehatan pada umumnya (Kartu BPJS/ASKES)?
5. Metode dan prosedur apa yang digunakan pelayanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf? Apakah berbelit-belit dan dapat membingungkan pasien?
6. Apakah pelayanan kesehatan di RSUD sudah memiliki kejelasan mencakup unit kerja yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan?
7. Apakah pelayanan kesehatan di RSUD telah direncanakan sehingga sumber daya yang digunakan sesuai dengan jenis pelayanan kesehatan yang diberikan?
8. Apakah proses dan produk pelayanan kesehatan di RSUD memberikan rasa aman dan kepastian hukum?
9. Baik prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan, bagaimana dengan kesiapan alat-alat medis maupun alat-alat penunjang lainnya?
10. Bagaimanakah pemberian pelayanan pada pasien? Apakah sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimum RSUD?

Bagian II: Pertanyaan yang ditujukan untuk Auditor RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa.

**Pelaksanaan Audit Operasional Pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa.**

1. Auditor yang menjalankan audit operasional apakah dilakukan oleh pihak yang berkompeten dibidangnya?



2. Bagaimanakah kualifikasi auditor internal pada RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa ?
3. Dari indikator audit operasional, bagaimanakah perencanaan audit pada RSUD Syekh Yusuf?
4. Bagaimanakah pelaksanaan audit pada RSUD Syekh Yusuf?
5. Bagaimanakah penyelesaian audit pada RSUD Syekh Yusuf?
6. Apakah audit operasional telah mengidentifikasi peluang perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada RSUD Syekh Yusuf?
7. Apakah audit operasional telah mengungkapkan kelemahan dan kendala dalam setiap unsur yang diperiksa oleh auditor ?
8. Bagaimana audit operasional membantu tugas pihak manajemen dalam pelaksanaan tujuan dan tanggungjawab mereka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas?
9. Bagaimana audit operasional melakukan overview terhadap RSUD yang secara umum dapat memperkirakan kelemahan-kelemahan yang mungkin terjadi ?
10. Bagaimana proses berjalannya audit operasional dalam melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu pada RSUD Syekh Yusuf?

**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Nama Responden : .....(Wajib Diisi)

Umur Responden :

Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Wanita

Jenjang Pendidikan : ( ) SLTA ( ) Diploma ( ) S1 ( ) S2 ( ) S3

Divisi :

Kriteria : ( ) Medis ( ) Non Medis

Lama Bekerja :

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda silang (X) pada kotak jawaban di bawah ini yang sesuai pendapat anda.

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

**Pertanyaan :**

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	S	TS	R
	<b>Bagian 1</b>			
1.	Satuan pengawasan Internal yang dimiliki Rumah Sakit adalah pihak independen			
2.	Audit Operasional dilakukan oleh pihak yang berkompeten di bidangnya			
3.	Satuan pengawasan Internal memiliki beberapa staf yang telah bersertifikat kualifikasi auditor internal			
	<b>Bagian Ke 2</b>			
4.	Audit operasional telah mengungkapkan kelemahan dan kendala dalam setiap unsur yang di periksa oleh auditor			

5.	Audit operasional telah mengidentifikasi peluang perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di Rumah Sakit			
6.	Audit operasional telah membantu manajemen dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka			
<b>Bagian ketiga</b>				
7.	Audit operasional telah mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan pada pihak rumah sakit			
8	Audit operasional telah mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebab dan alternatif solusi perbaikan pada rumah sakit			
9	Audit operasional telah menemukan peluang untuk menekan pemborosan efisiensi biaya pada rumah sakit			
10	Audit operasional telah membantu menemukan peluang untuk meningkatkan pendapatan pada rumah sakit			
<b>Bagian keempat</b>				
11	Audit operasional telah membantu mengidentifikasi sasaran,tujuan,kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan oleh rumah sakit			

12	Audit operasional telah mengidentifikasi criteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi pada rumah sakit			
13	Audit operasional telah merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi rumah sakit			
14	Audit operasional dapat melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan rumah sakit			
15	Audit operasional dapat menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi,kecurangan atau ketidak sesuaian pada rumah sakit			

### ***Resource Utilization***

<b>No</b>	<b>Bagaimana pendapat anda mengenai</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Proses pendaftaran cepat					
2.	Waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat					
3.	Dokter/petugas kesehatan cepat tanggap menangani keluhan Anda					
4.	Dokter/petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
5.	Petugas obat cepat tanggap dalam melayani Anda					

**Task Effectiveness**

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	SS	S	R	TS	STS
1.	Jadwal pelayanan Puskesmas dijalankan tepat waktu					
2.	Proses dan tata cara pendaftaran mudah dan jelas					
3.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang diberikan cepat dan tepat					
4.	Dokter/petugas kesehatan menjelaskan tindakan perawatan yang akan dilakukan dengan baik					
5.	Dokter/petugas kesehatan meminta persetujuan Anda sebelum dilakukan tindakan perawatan					
6.	Pemeriksaan pasien dilaksanakan sesuai nomor urut / antrian					

**Kepuasan**

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	SS	S	R	TS	STS
1.	Dokter/petugas kesehatan melayani Anda dengan sopan dan ramah					
2.	Dokter/petugas kesehatan menjawab pertanyaan Anda dengan jelas dan penuh keyakinan					

3.	Dokter/petugas kesehatan menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dan lain-lain)					
4.	Dokter/petugas kesehatan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan perawatan					
5.	Dokter/petugas memberikan rasa aman kepada Anda					

### Pengembangan

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	SS	S	R	TS	STS
1.	Dokter/petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti					
2.	Dokter/petugas kesehatan memberikan perhatian terhadap setiap keluhan Anda					
3.	Dokter/petugas kesehatan bersedia mendengarkan keluhan Anda dengan penuh perhatian					
4.	Dokter/petugas kesehatan melakukan komunikasi yang baik dan akrab					

## RIWAYAT HIDUP



Muhammad Fadli Rukmana lahir di Ujung Pandang Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 04 Desember 1995 dari Pasangan Ayahanda H.Abdul Muttalib dan Ibunda Hj.Salmah. Penulis merupakan anak ke 2 dari 3 bersaudara ,Pendidikan Formal Penulis dimulai pada jenjang Sekolah Dasar di SDN Center Malakaji dan lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan Pendidikan ke jenjang Madrasah Tsanawiyah di MTs Ddi-Ad Mangkoso Kab.Barru Sulawesi Selatan dan lulus pada tahun 2010, kemudian Pendidikan dilanjutkan kembali ke tingkat Sekolah Menengah Keatas di Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Makassar dan lulus pada tahun 2013, setelah lulus dari M2M Makassar, Penulis cuti selama setahun baru melanjutkan Studi S1 pada tahun 2014 di Perguruan Tinggi Swasta ternama di Sulawesi Selatan yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) dan mengambil konsentrasi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis.