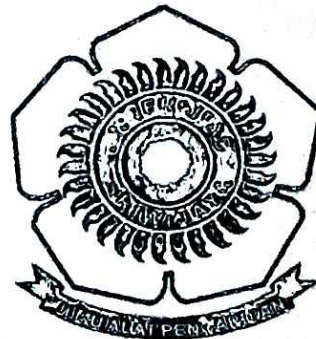


S  
657 807  
Ade  
P  
2013

Record : 22450  
Reg : 22934.

**PENGARUH HASIL AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JAMKESMAS  
DI RUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
BANYUASIN**



**Skripsi Oleh:**

**ADELIN SAPTANINGTYAS**

**01091003079**

**AKUNTANSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih*

*Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

# LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

## PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JAMKESMAS DI RUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUASIN

Disusun Oleh:

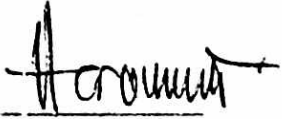
Nama : Adelin Saptraningtyas  
NIM : 01091003079  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Pengauditan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif


Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal 31 Mei 2013

Ketua :   
Drs. H. Harun Delamat, M.Si. Ak  
NIP. 195501131990031002

Tanggal 30 Mei 2013

Anggota :   
Abukosim, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196205071995121001

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGARUH HASIL AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JAMKESMAS DI RUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUASIN

Disusun Oleh:

Nama Mahasiswa : Adelin Saptaningtyas  
NIM : 01091003079  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pengauditan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Juni 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Inderalaya, 20 Juni 2013

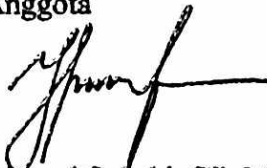
Ketua,



Drs. H. Harun Delamat, M.Si, Ak

NIP: 195501131990031002

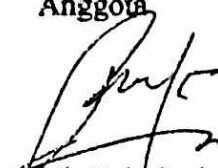
Anggota



Ahmad Subeki, SE, MM

NIP: 196508161995121001

Anggota

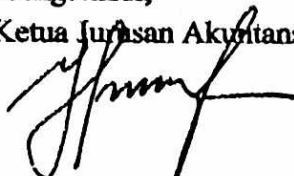


Hj. Reli Sari, SE, M.Si, Ak

NIP: 197206062000032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Ahmad Subeki, SE, MM

NIP: 19650816 199512 1 001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Adelin Saptaningtyas  
NIM : 01091003079  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Pengauditan  
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

Pengaruh Hasil Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin.

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Harun Delamat, M.Si, Ak

Anggota : Abukosim, S.E., M.M., Ak

Tanggal Ujian : 20 Juni 2013

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 20 Juni 2013

METERAI  
TEMPEL  
PALACE PERBANKING BANGSA  
TGA  
08734ABF575629553  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000  
Pernyataan,  
  
Adelin Saptaningtyas

NIM 01091003079

MOTTO :

*There are no shortcuts to perfection (김 종 현).*

My dream isn't to become the best, it's to be someone who i'm not ashamed to be (Key).

In order to succeed, your desire for success should be greater than your fear of failure (Bill Cosby).

Kupersembahkan kepada :

- Kedua orang tuaku tercinta Asrul Hery, SH., M.Sos dan Emalya, S.Pk
- Saudaraku Muhammad Hafiz dan Sandrina Maulidya
- Pembimbingku, Bapak Drs. H. Harun Delamat, M.si, Ak. dan Bapak Abukosim, SE.,M.M., Ak
- Sahabat – sahabat
- Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Hasil Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JAMKESMAS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin"**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan, hal tersebut dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk melengkapi kesempurnaan skripsi ini.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Palembang, 31 Mei 2013

Adelin Saptaningtyas

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **Pengaruh Hasil Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuwasin**. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan Bapak Mukhtaruddin, SE, M.Si, Ak selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Drs. H. Harun Delamat, M.Si, Ak selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bantuan, bimbingan, perhatian, ilmu, pengalaman serta saran-saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Abukosim, SE., MM., Ak, selaku Anggota Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak Drs. H. Tanzil Djunaidi, Ak., CPA, selaku Pembimbing Akademik selama 8 semester.
7. Pimpinan dan staff Rumah Sakit Umum Daerah Banyuwasin yang telah menerima penulis dan memberikan data - data yang penulis butuhkan guna penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan kritiknya untuk menyempurnakan skripsi ini.

9. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. Seluruh staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terkhusus Kak Suryadi, S.E yang telah begitu membantu selama pendidikan dan penulisan skripsi penulis.
11. Kedua orang tuaku tersayang (Asrul Hery, S.H., M.Sos dan Emalya, S.Pk), serta keluargaku yang telah memberikan semangat dalam kehidupan ini serta doa – doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Para sahabat kesayangan dari awal semester hingga akhir, Atika Habsari, Anastasia Pratiwi, Elia Trianti, Emilia Nurhuda, Ike Susesta Adelia, Budi Setyawan, Nurhadiansyah, Regy Dwi Septian, Yordi Rizki Hilmawan, Tiara Maharani. Terima kasih karena telah begitu baik sejak awal pertemuan hingga detik ini. Terima kasih atas segala canda, tawa, pengalaman, bantuan, perhatian, imajinasi, mimpi dan kebersamaan yang kalian berikan.
13. Orang – orang favorit saya, Arina Meylanda, Erfriyanti, Masayu Rohma yang telah memberikan semangat, inspirasi, dan motivasi agar saya selalu dapat berdiri tegak dan melangkah maju dengan kedua kaki saya sendiri.
14. Akuntansi angkatan 2009 Universitas Sriwijaya Indralaya. 2009 is our year!
15. Seluruh pihak lain yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak.
16. And the last, I wanna say thanks to my self. Thank you for being you and don't give up on your self. Cheers!

Indralaya, 20 Mei 2013

Adelin Saptaningtyas



## ABSTRAK

### **Pengaruh Hasil Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin**

**Oleh:  
Adelin Saptaningtyas**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pasien Jamkesmas di ruang rawat inap penyakit dalam dan mengetahui pengaruh hasil audit operasional dalam meningkatkan kualitas di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu, kuesioner, wawancara, dan penelitian dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin sudah sangat baik dan audit operasional mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Namun rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin harus terus berupaya untuk memperbaiki dan mengembangkan fungsi pelayananan dimasa yang akan datang.

***Kata kunci: audit operasional, pelayanan kesehatan, kualitas.***

## ABSTRACT

### **Pengaruh Hasil Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JAMKESMAS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin**

**By:**

**Adelin Saptaningtyas; Drs. H. Harun Delamat, M.Si, Ak; Abukosim, S.E, M.M, Ak**

The purpose of this study was to examine the quality of health services for patient of public health security (Jamkesmas) in hospital room and to determine the role of the operational audit of the quality of health services at Banyuasin Regional Public Hospital (Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin). Data collected by questionnaire, interviews, and documentation. A technique used is descriptive qualitative technique. The results showed that the health services in this hospital has been very good and the role of the operational audit on the Banyuasin Regional Public Hospital (Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin) have an influence on the quality of health services for Jamkesmas's patient in hospital room. But Banyuasin Regional Public Hospital (Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin) must keep trying to repair and develops the services functions in the future.

***Key words: operational audit, health services, quality***

## RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Adelin Saptaningtyas  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang / 07 Januari 1992  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah (Orangtua) : Jalan Kebun Bunga Lr. Tirta Mulya No. 1988B  
Rt.57/Rw.13 Km.9 Palembang 30152  
Alamat Email : [adheline@rocketmail.com](mailto:adheline@rocketmail.com)

### Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD Negeri 153 Palembang  
SMP : SMP Negeri 54 Palembang  
SMA : SMA Negeri 13 Palembang

Pendidikan Non Formal : -

Pengalaman Organisasi : Anggota IMA Divisi Informasi dan Komunikasi

Penghargaan Prestasi : -

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	xiv

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Permasalahan.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penelitian.....	6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pengertian Audit.....	9
2.1.2. Jenis-jenis Audit.....	10
2.1.3. Pengertian Audit Aoperasional.....	11
2.1.4. Tujuan Audit Operasional.....	12
2.1.5. Jenis-jenis Audit Operasional.....	15
2.1.6. Kriteria Audit Operasional.....	15
2.1.7. Manfaat Audit Operasional.....	16
2.1.8. Tahap-tahap Audit Operasional.....	17
2.1.9. Temuan.....	21
2.1.10. Rekomendasi.....	21
2.1.11. Laporan Audit Operasional.....	23
2.1.12. Kualitas.....	24
2.1.13. Pelayanan Kesehatan.....	25
2.1.14. Jamkesmas.....	26
2.1.15. Rumah sakit.....	29
2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3. Kerangka Pemikiran.....	32
2.4. Hipotesis.....	34

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian.....	36
3.2. Metode Penelitian.....	36
3.2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	37

3.2.2. Teknik Pengembangan Instrumen.....	38
3.2.3. Analisa Pengujian Hipotesis.....	39

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	42
4.1.1. Sejarah Singkat RSUD Banyuasin .....	42
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	44
4.1.3. Struktur Organisasi dan uraian tugas .....	44
4.2. Prosedur Umum Keperawatan Penyakit Dalam.....	49
4.2.1. Keperawatan Pada Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam .....	51

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	54
5.2. Pelaksanaan Audit Operaasional Atas Pelayanan Kesehatan .....	63
5.2.1. Kualifikasi Audit Operasional.....	63
5.2.2. Program Audit Operasional .....	64
5.2.3. Pelaksanaan Audit Operasional .....	66
5.2.3.1. Tahap Pendahuluan .....	66
5.2.3.2. Tahap Audit Mendalam.....	69
5.2.3.3. Tahap Pelaporan .....	70
5.2.4. Tindak Lanjut Hasil Audit.....	70
5.3. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	72
5.3.1. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	72
5.4. Pengujian Hipotesis .....	74
5.4.1. Analisis Deskriptif Kualitatif .....	74
5.4.2. Analisis Statistik.....	75

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	78

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.2. Prosedur Umum Keperawatan Penyakit Dalam .....	49
Tabel 5.1. Tabel Laporan Hasil Audit Daftar Temuan dan Rekomendasi .....	71
Tabel 5.2. Data Pasien Jamkesmas Rawat Inap RSUD Banyuasin.....	73
Tabel 5.3. Rekap Penerimaan Klaim Pasien Jamkesmas RSUD Banyuasin .....	74



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan seorang manusia. Dan merupakan kewajiban bagi pemerintah untuk mensejahterakan kesehatan rakyatnya. Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan jasmani, rohani serta sosial dan bukan hanya keadaan yang bebas dari penyakit dan kelemahan.

Pemerintah berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sama baik untuk masyarakat yang mampu maupun masyarakat yang kurang mampu. Bagi masyarakat yang kurang mampu, pemerintah memberikan beberapa program jaminan kesehatan seperti, Jamkesmas, Jamsostek, Jampersal, dan Askes menjadi BPJS. Dan pada tahun 2014, pemerintah akan mengupayakan minimal 40 persen atau sekira 96 juta orang termiskin di Indonesia akan ter-cover perlindungan kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting



adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan peraturan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Pelayanan Kesehatan.

Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Bendall-Lyon (2004) mengevaluasi struktur dan komponen kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Mereka mendefinisikan struktur pelayanan sebagai lingkungan dan fasilitas secara fisik dimana pelayanan tersebut diberikan. Kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak rumah sakit.

Audit operasional secara umum bertujuan untuk memeriksa apakah pelaksanaan suatu kegiatan yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan apa yang diharapkan dan apabila didalam audit tersebut ditemukan hal-hal yang menyimpang dari apa yang diharapkan, maka pemeriksa melaporkan temuan-temuan tersebut kepada manajemen dan memberikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Pihak manajemen yang berkepentingan langsung dengan pemeriksaan tersebut harus menerima setiap hasil pemeriksaan dan segera



melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan, sehingga setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2002).

Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin didirikan pada tahun 2005, dan mulai dioperasikan tanggal 6 Juli 2006. Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin ini memiliki 10 unit yakni Unit Gedung Administrasi, Unit Intalasi Rawat Jalan, Unit Intalasi Gawat Darurat, Unit Intalasi Rawat Inap, Unit Intalasi Bedah Sentral, ICU, Unit Intalasi Bank Darah, Unit Intalasi Farmasi, Unit Intalasi Gizi, Unit Londri serta unit penunjang. Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin juga melakukan pelayanan kesehatan umum, jamkesmas, jamsoskes yang seharusnya pasien-pasien tersebut dilayani dengan kualitas yang sama.

Rumah Sakit Umum Daerah ini terletak di kabupaten Banyuasin yang merupakan kabupaten penyangga kota sehingga sudah seharusnya Rumah Sakit Umum Daerah ini memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik untuk mengantisipasi penumpukan jumlah pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Kota Palembang. Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin di tahun 2011

ada 526 pasien rawat inap jamkesmas. Namun masih kurangnya dokter spesialis serta peralatan medisnya yang belum memadai membuat pelayanan kesehatan yang diberikan tidak optimal.

Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan.

Dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menarik judul **“Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas Di Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan gambaran yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta jamkesmas di Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin?
2. Apa pengaruh audit operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta jamkesmas di Rawat Inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan umum**

Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta jamkesmas di ruang Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin.

### 1.3.2 Tujuan khusus

- a. Didapatnya informasi mendalam tentang Komitmen Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah terhadap kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta jamkesmas di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin.
- b. Didapatnya informasi mendalam tentang Komitmen seluruh jajaran staf Rumah Sakit Umum Daerah terhadap kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta jamkesmas di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin.
- c. Didapatnya informasi mendalam tentang ketersediaan sarana dan peralatan pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah terhadap pelayanan kesehatan masyarakat miskin pada pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin.
- d. Didapatnya informasi mendalam tentang apakah semua tenaga kesehatan di ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin telah memiliki kualifikasi pendidikan yang sesuai standar.
- e. Didapatnya informasi mendalam tentang apakah di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin telah memiliki standar operasional prosedur.
- f. Didapatnya informasi mendalam tentang apakah semua tenaga kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin telah

melakukan pelayanan kesehatan terhadap peserta jamkesmas sesuai dengan standar operasional prosedur.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Penulis.**

Memperoleh informasi dan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai audit operasional.

##### **1.4.2 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pemikiran sebagai bahan pertimbangan Rumah Sakit Umum Daerah dalam mengambil keputusan para pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat miskin pada pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin.

##### **1.4.3 Bagi pembaca lain**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih dan menjadi referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

#### **1.5. Sistematika Skripsi**

Pembahasan dalam skripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai kerangka pelaksanaan pemeriksaan operasional Rumah Sakit Umum

Daerah Banyuasin. Skripsi ini terbagi dalam 5 bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang pemilihan topik pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan kesehatan, tujuan dan manfaat dari penelitian ini, serta sistematika penulisan yang menjadi pembagian pembahasan dalam skripsi ini.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi teori-teori yang berkaitan dengan objek penelitian penulis; teori-teori yang dipakai adalah yang berkaitan dengan auditing, jenis-jenis auditing, audit operasional, tujuan dan manfaat audit operasional, tahap-tahap audit operasional, hasil temuan dan rekomendasi audit operasional, laporan audit operasional. Selain itu dibahas juga mengenai kualitas, pelayanan kesehatan yakni jamkesmas, serta rumah sakit.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisi ruang lingkup penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengembangan instrumen, dan analisis pengujian hipotesis.

#### **BAB VI : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Berisi sejarah dan gambaran umum perusahaan, organisasi dan manajemen.

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi pembahasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang merupakan inti dari penulisan yang berisikan pembahasan pengaruh audit

operasional terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah.

## **BAB VI : SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi simpulan atas masalah yang ditemui sewaktu kegiatan penelitian dan rekomendasi atas perbaikan yang diharapkan dapat membantu Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

## Daftar Pustaka

- Adisasmito, Wiku. 2009. *Audit Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Arens, Alvin A, Ronald J Elder and Mark S Beasley, 2003. *Auditing dan Pelayanan Verifikasi: Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Edisi sembilan, PT. Indeks
- Arens, Alvin A, and J.K Loebbecke. 2000. *Auditing on Integrated Approach*, Eighth edition, New Jersey: Pretince Hall Inc
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Boynton, Raymond N. Johnson and Walter G. Kell, 2001, *Modern Auditing*, Seventh edition, New York : John Willy and Sons, Inc.
- Carmichael, D.R, and John Willingham. 1987. *Auditing Concepts and Methods*, Fourth Edition. Singapore : McGraw-Hill Interntaional Editions.
- Cashin, P. dan McDermott, J., 2006, *The Long-Run Behavior of Commodity Prices: Small Trends and Big1. Variability*, IMF Staff Papers.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam . 2001. *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Undip: Semarang.
- Gondodiyoto,S. 2007. *Audit Sistem Informasi dan Pendekatann Cocit*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lijan, Poltak Sinambela dkk . 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Meighs, Whittington, and Meigs. 1982. *Principles of Auditing*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Mulyadi. 2002, *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Jakarta : Salemba Empat.
- Nugroho Wijayanto, 2006, "*Pemeriksaan Operasional Perusahaan*", Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Pohan I.S. 2002. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

Seran, Marcel. 2011. *Dilema Etika dan Hukum Dalam Pelayanan Medis*. Jakarta: Mandar Maju.

Sarno, R. 2009. *Audit Sistem & Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS Press.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keduabelas 2008. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tunggal, Amin Widjaja. 2000. *Management Audit*. Jakarta: Rineka Cipta

Tunggal, Amin Widjaja. 2003. *Audit Manajemen Kontemporer*. Edisi Revisi. Jakarta: Harvarindo.

Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Audit Operasional*. Edisi Revisi. Jakarta: Harvarindo.

Yusuf, Amir Abadi. 2006. *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.

2012. Undang-undang Kesehatan No.36 Tahun 2009. dari [http://www.fakta.or.id/index.php?option=com\\_content&view=article&Itemid=118&id=154:uu-no-36-tahun-2009-tentang-kesehatan](http://www.fakta.or.id/index.php?option=com_content&view=article&Itemid=118&id=154:uu-no-36-tahun-2009-tentang-kesehatan) Diambil pada tanggal 26 September 2012

2012. Orang Miskin dan Kaya Dapatkan Pelayanan Kesehatan Sama . Dari <http://health.okezone.com/read/2012/06/25/482/653521/2014> Diambil pada tanggal 26 September 2012