NSI

DEPATEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

SKRIPSI

AUDIT OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PEMBAYARAN KLAIM PELAYANAN KESEHATAN PT. (PERSERO) ASURANSI KESEHATAN CABANG PALEMBANG

DIAJUKAN OLEH :

DIAH MAYA SARI
01033130019

Untuk Memenuhi sebagian dari syarat-syarat
Guna mencapai gelar
Sarjana Ekonomi
2006

S
657.45807
Sar
a
2007

DEPATEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

SKRIPSI

AUDIT OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PEMBAYARAN KLAIM PELAYANAN KESEHATAN PT. (PERSERO) ASURANSI KESEHATAN CABANG PALEMBANG

R.15435
15797

DIAJUKAN OLEH :

DIAH MAYA SARI
01033130019

Untuk Memenuhi sebagian dari syarat-syarat
Guna mencapai gelar
Sarjana Ekonomi
2006

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	**: DIAH MAYA SARI**
NIM	**: 01033130019**
JURUSAN	**: AKUNTANSI**
MATA KULIAH POKOK	**: PENGAUDITAN**
JUDUL SKRIPSI	**: AUDIT OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PEMBAYARAN KLAIM PELAYANAN KESEHATAN PT. (PERSERO) ASURANSI KESEHATAN CABANG PALEMBANG**

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI :

TANGGAL : 18 Januari '07 **KETUA** : _____

Dra. Hj. Naisyah Siregar, Ak

TANGGAL : 18 Januari '07 **ANGGOTA** : _____

H. Aspahani, SE., Ak,MM

Motto :

Do The Best, Preparing To Face The Worst

Kupersembahkan untuk :

- **Keluargaku tercinta**
- **Sahabat-sahabatku**
- **PT. Asuransi Kesehatan**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Audit Operasional atas aktivitas pembayaran klaim pelayanan kesehatan PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Cabang Palembang." Sebagai salah satu syarat guna menempuh ujian Sarjana Ekonomi Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa selama penulisan skripsi inii telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Syamsurijal .AK, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Rina Tjandrakirana DP,SE,MM,Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak H. Aspahani, SE, Ak,MM selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi serta sebagai Pembimbing Skripsi yang telah membantu dalam konsultasi skripsi dengan memberikan bimbingan, saran dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Hj. Naisyah Siregar, Ak selaku Ketua Pembimbing Skripsi yang membantu dalam memberikan bimbingan, saran, dan arahan dalam penyusunan skripsi.

5. Bapak Arista, Pak Imoet, Pak Sulaiman, Pak Dewa, Ibu Yulia , dan dosen-dosen lainnya yang telah memberikan banyak pengetahuan dan penderitaan (tugas n' ujian) Makasih Yoo... ☻

6. *Papa dan Mama, Bangga kan anaknya yang atu ini udah kelar! Bangga atau lega ?? hehe...but at least xie xie !!*
   Wo Ai ♥♥ Ni men

7. Buat Bubuy and Fina, kerja keras ya ! Thannks buat dukungan kalian walau dengan cacian, tetapi tetap berarti.

8. Tidak lupa dengan dedek aku yang paling nakal tapi cakep uyy.. D a N d I ... jangan maen computer trus, giliran donk! M U N a juga jangan marah teruuus....peace at home, OK ☼

9. *Sobat-sobat ku terbaik yang udah punya idup ndiri2 qian li zhi wai (vivin, hazna, ami) Ö makasih atas tahun yang pernah kita lewati wo bu hui wang le! Aku salut coz u all ming bai keautisan ku !*

10. Wita n' elin makasih udah nemeni, dan buat urusan kampus jadi lebih mudah. *XIE XIE nimen.*

11. Dian, nina, destri, boim, ceper, desi, opie, aan... so happy have feng you like u all. Bikin ceria.... Ributt terus!

12. *oh ya, Orie , cowok bekasi yang jauh ngerantau kesiniÖ Nice to meet you and knowing segala keanehan dan kepedean loe. Bikin loe beda ! Keep in touch, broÖ*

13. Evan,Pa-Fang, Kak Arma, Echa, dan seluruh anak angkatan 03 ...thanks atas tahun2 terbaik yang udah kita lewati. Wo hui xiang nian ni .

14. Seluruh karyawan, yuk Al, makasih ya udah capek ngurusi kita-kita.
15. Nggak lupa buat yang masih berjuang di ekonomi. Cha yo! Ikuti jejak-jejak kami...merdeka euy!!!

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan kebaikan yang lebih banyak kepada mereka. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, tetapi semoga apa yang telah diungkapkan dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun semua pihak yang membutuhkannya. Amin.

Palembang, Februari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vii

DAFTAR GAMBAR x

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Perumusan Masalah 4

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian 5

1.3.1 Tujuan Penelitian 5

1.3.2 Manfaat Penelitian 5

1.4 Kerangka Pemikiran 5

1.5 Metodologi Penelitian 7

1.5.1 Lokasi Penelitian 7

1.5.2 Ruang Lingkup Penelitian 7

1.5.3 Metode Pengumpulan Data 7

1.5.4 Tehnik Analisa 8

1.6 Sistematika Pembahasan 8

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Auditing 10

2.2 Operational Audit 10

2.2.1 Pengertian Operational Audit 12

2.2.2 Karakteristik Operational Audit 14

2.2.3 Tujuan Operatinal Audit 16

2.2.4 Manfaat Operational Audit 17

UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SEMARANG
No. KLASIFIKASI :
TANGGAL : 27 MAR 2007

2.2.5 Ruang Lingkup Operational Audit 18
2.3 Jenis, Tehnik, dan Tahapan Operational Audit 19
2.3.1 Jenis Operational Audit 19
2.3.2 Tehnik-Tehnik Operational Audit 20
2.3.3 Tahap Operational Audit 22
2.3.3.1 Tahap Persiapan Pemeriksaan 22
2.3.3.2 Tahap Pengujian Pengendalian Manajemen 24
2.3.3.3 Tahap Pemeriksaan Lanjutan 25
2.3.3.4 Tahap Pelaporan 27
2.3.3.5 Tahap Tindak Lanjut 30
2.4 Efektifitas dan Efisiensi Operasi Perusahaan 31
2.5 Pengendalian Pengeluaran Kas (Pembayaran Klaim) 34
2.6 Operational Audit atas Aktivitas Pembayaran Klaim Pelayanan Kesehatan 38

BAB III : GAMBARAN UMUM PT ASKES (PERSERO) PALEMBANG

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan 40
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas 42
3.3 Kegiatan Utama PT Askes (Persero) Palembang 51
3.4 Visi dan Misi PT Askes (Persero) 54
3.5 Aktivitas Pembayaran Klaim Pelayanan Kesehatan 54
3.5.1 Definisi 54
3.5.2 Prosedur Penerimaan,Verifikasi dan Pembayaran Tagihan Pelayanan Kesehatan 56
3.5.3 Fraud (Kecurangan) Pelayanan Kesehatan 61
3.5.4 Standar Pelayanan Non Medik (SPNM) 61

BAB IV : PEMBAHASAN

4.1 Ukuran Efektifitas dan Efisiensi Aktivitas Pembayaran Klaim Pelayanan Kesehatan PT (Persero) Askes Palembang 66

4.2 Operational Audit atas Aktivitas Pembayaran Klaim Pelayanan Kesehatan 67
4.2.1 Organisasi 70
4.2.2 Kebijaksanaan 70
4.2.3 Pengendalian Intern 71
4.2.4 Prosedur 76
4.2.5 Akuntansi 76
4.2.6 Laporan 76
4.3 Temuan-temuan 77

BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
5.1 Kesimpulan 81
5.2 Saran 83

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 44

Gambar 3.2 45

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN BAB I

NAMA	: DIAH MAYA SARI
NIM	: 01033130019
JURUSAN	: AKUNTANSI
MATA KULIAH	: PENGAUDITAN

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI :

TANGGAL : 18 Jan 2007 Ketua Panitia : _____

Dra. Hj. Naisyah Siregar, Ak

TANGGAL : 18 Jan 2007 Anggota : _____

H. Aspahani, SE, Ak,MM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seperti terjadi di banyak negara lain, Indonesia menghadapi masalah yang cukup pelik dalam mengatasi biaya pelayanan kesehatan. Biaya ini meningkat dengan tajam dari waktu ke waktu. Pada tahun 1984/85 total biaya kesehatan diperkirakan baru sekitar 1,86 triliun rupiah. Tahun 1988/89 meningkat menjadi sekitar 2,80 triliun dan pada tahun 1994/95 naik lagi menjadi 7,03 triliun. Terlihat dalam kurun waktu 10 tahun sebelum krisis ekonomi biaya kesehatan di Indonesia meningkat hampir 4 kali lipat, tentunya pada saat krisis ekonomi ini biaya kesehatan di Indonesia meningkat lebih tinggi lagi. Dalam rangka mengendalikan biaya, meningkatkan akses pelayanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembiayaan pelayanan kesehatan di Indonesia berbagai upaya telah dilakukan. Upaya ini bisa dilihat sejak tahun 1968 dengan berdasarkan Keppres No.230 tahun 1968 dibentuk suatu badan dengan nama Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun beserta keluarganya dengan kepesertaannya yang bersifat wajib. Badan ini akhirnya pada tahun 1992 berubah menjadi PT (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia (PT Askes).

PT Askes merupakan salah satu perusahaan yang berlokasi di Palembang yang bergerak di bidang jaminan pemeliharaan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang beraneka ragam dengan bekerjasama dengan banyak pihak, meliputi puskesmas, rumah sakit, apotik, dokter keluarga dan lain-lain. Keberhasilan PT Askes

dapat dinilai dari besarnya cakupan masyarakat yang telah menjadi peserta askes atau jaminan pemeliharaan kesehatan.

Askes (Persero) menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi pesertanya melalui sistem asuransi kesehatan yang menganut pola 'managed care' yaitu suatu pola dimana sistem pelayanan dilaksanakan secara terintegrasi dengan sistem pembiayaannya. Dengan konsep ini para peserta wajib (Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun Sipil dan TNI/ POLRI , Veteran, Perintis Kemerdekaan) harus mengikuti prosedur-prosedur yang telah ditentukan , sehingga memungkinkan para peserta tidak mengeluarkan biaya apapun sewaktu berobat kepada PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan) yang telah bekerjasama dengan PT Askes. Dana Askes wajib sendiri diperoleh dari Departemen Keuangan setiap bulannya; dimana DepKeu membebankan biaya kesehatan kepada PNS dan pensiunan dengan memotong gaji atau pensiunan sebesar 2 % setiap bulannya sebagai iuran wajib atau sering disebut dengan premi. Dengan penerimaan premi tersebut , maka peserta askes akan memperoleh pelayanan kesehatan dari PPK dan kemudian PPK mengklaim pada Askes sesuai dengan perjanjian.

Klaim yang diajukan oleh PPK (Rumah sakit, Dokter Keluarga, Apotik, Optik) mitra Askes akan diproses, hingga pada akhirnya Askes akan membayar penggantian klaim yang diajukan. Aktivitas dalam pembayaran klaim merupakan aktivitas yang memerlukan kemampuan, pengalaman dan ketelitian karena menangani jumlah klaim yang luar biasa banyak dan uang yang tidak sedikit. Kesalahan dalam masalah pembayaran klaim ini dapat menimbulkan kerugian bagi Askes. Oleh karena itu aktivitas ini harus diikuti dengan prosedur dan pengendalian yang efektif dan efisien.

Untuk melihat ulang sejauh mana keefektifitasan dan keefisienan aktifitas ini diperlukan pemeriksaan operasional.

Audit operasional timbul dari perkembangan audit laporan keuangan. Dalam audit ini aspek non keuangan juga dinilai. Tujuan dari audit ini adalah memeriksa dan menilai operasi dalam suatu perusahaan, sehingga dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk melakukan koreksi dari penyimpangan atau memberikan informasi (saran) yang bermanfaat demi kemajuan perusahaan. Hal ini menjadi penting karena dengan melihat dan memeriksa ulang *(review)* kesesuaian aktivitas operasional yang telah dilakukan dengan tujuan semula yang ingin dicapai oleh perusahaan maka hal-hal yang menghambat atau aktivitas-aktivitas yang tidak sesuai dengan tujuan perusahaan dapat ditemukan dan dihindari sedini mungkin.

Dengan adanya audit operasional membantu perusahaan menjalankan kegiatan usahanya supaya lebih efektif dan efisien. Dengan demikian terlihat jelas kaitan antara audit operasional dengan efektifitas dan efisiensi. Audit Operasional juga dapat diterapkan pada suatu aspek perusahaan secara keseluruhan maupun pada bagian atau aktivitas tertentu. Dalam hal ini audit operasional dititikberatkan kepada aktivitas pembayaran klaim atau pengeluaran kas. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka diperlukan audit operasional untuk mengevaluasi aktivitas pembayaran klaim pelayanan kesehatan yang dilakukan PT Askes yang dituangkan dalam judul skripsi " **AUDIT OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PEMBAYARAN KLAIM PELAYANAN KESEHATAN PT. (PERSERO) ASURANSI KESEHATAN CABANG PALEMBANG**"

1.2. Perumusan Masalah

Aktivitas pembayaran klaim pelayanan kesehatan peserta askes sosial merupakan aktifitas yang penting dalam tubuh PT Askes. Pemeriksaan (audit) akan pelaksanaannya perlu dilakukan sehingga hambatan yang ada dapat segera diketahui faktor penyebabnya dan dapat dicari solusinya.

Setelah melakukan penelitian awal atas aktivitas pembayaran klaim di bagian Askes Sosial, penulis menemukan hal-hal sebagai berikut :

1. Terjadi keterlambatan atas pembayaran klaim yang ditagihkan oleh Rumah Sakit mitra Askes. Hal ini mengakibatkan terjadi penunggakan hutang di Rumah Sakit. Selain itu, keterlambatan ini memberi kesan bahwa cara kerja perusahaan kurang profesional. Walaupun perusahaan telah menetapkan standar penanganan waktu verifikasi klaim , namun keterlambatan masih terjadi. Keefisienan dan keefektifitasan proses pembayaran ini jadi dipertanyakan.
2. Adanya klaim-klaim yang tidak dibayar oleh perusahaan karena kelengkapan/ persyaratan pembayaran klaim diragukan keabsahannya. Ketidakabsahan persyaratan ini masih sering terjadi, dan apabila dibiarkan akan mempengaruhi *image* perusahaan di mata masyarakat. Upaya penanganan pasti telah dilakukan oleh perusahaan, dan bila masih terus terjadi maka harus dipertanyakan efektivitas dan efisiensi dari sistem kerja perusahaan.

Dari masalah-masalah tersebut maka penulis merumuskan bahwa masalah pokok dalam penelitian ini yaitu mengenai pelaksanaan aktifitas pembayaran klaim pelayanan kesehatan para peserta apakah telah dijalankan secara efisien dan efektif .

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pembayaran klaim pelayanan kesehatan yang dilakukan PT Askes Palembang bagi peserta Askes Sosial.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional atas aktifitas pembayaran klaim pelayanan kesehatan PT Askes.
3. Untuk mengetahui kekurangan dan faktor penyebab kekurangan tersebut dalam kaitannya dengan aktifitas pembayaran klaim PT Askes.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan pertimbangan mengenai pelaksanaan pembayaran klaim pelayanan kesehatan bagi PT Askes Palembang sehingga dapat mencapai efektifitas dan efisiensi semaksimal mungkin.
2. Bagi penyusun dapat memahami pelaksanaan audit operasional dalam suatu perusahaan yang dikaitkan dengan teori yang ada.
3. Dapat menambah wawasan bagi pembaca mengenai audit operasional dan dapat juga dijadikan bahan masukan bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

1.4. Kerangka Pemikiran

Semakin berkembangnya suatu perusahaan yang diiringi dengan semakin kompleksnya aktivitas yang dijalankan akan menuntut adanya pelaksanaan aktivitas yang efektif dan efisien, yang dinilai dengan cara pemeriksaan (audit).

Auditing yang dilakukan terhadap aktivitas operasional merupakan perwujudan dari fungsi pengawasan dari pihak manajemen. Operasional adalah salah satu cara yang dikembangkan oleh manajemen untuk mengantisipasi dan mengurangi resiko serta mendeteksi berbagai masalah yang akan merugikan dalam pengelolaan kegiatan perusahaan. Dengan menggunakan operational audit , manajemen dapat tetap mempertahankan efektifitas, walaupun kerumitan usaha semakin meningkat dan membutuhkan perhatian yang lebih besar dari manajemen sendiri.

Sehubungan dengan hal tersebut, Audit Operasional oleh beberapa ahli didefinisikan sebagai :

"Operasional audit adalah suatu proses yang sistematis dari penilaian efektivitas, efisiensi dan ekonomisasi operasi suatu organisasi dibawah pengendalian manajemen dan melaporkan kepada orang yang tepat hasil dari penilaian beserta rekomendasi untuk perbaikan".

Proses pemeriksaan operasional secara berkala dapat menunjukkan masalah ketika masalah tersebut masih berskala kecil. Hasil dari pemeriksaan operasional akan berupa laporan yang pada dasarnya mendapatkan perbaikan. Disini pemeriksa juga perlu memberikan rekomendasi tentang perbaikan apa yang seharusnya perlu dilaksanakan untuk menanggulangi kelemahan-kelemahan tersebut, sehingga dapat diharapkan terciptanya suatu pelaksanaan yang lebih baik dimana yang akan datang dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan manfaat-manfaat yang disebutkan diatas jelaslah terlihat bahwa audit operasional merupakan suatu bentuk pemeriksaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program, aktivitas yang memerlukan perbaikan atau penyempurnaan, yang akan mempengaruhi efektifitas dan efisiensi perusahaan.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Cabang Palembang yang terletak di Jl. R. Sukamto 8 Ilir Kotak Pos 1128 Palembang.

1.5.2. Ruang Lingkup Penelitian

PT Askes memiliki cakupan peserta yang sangat besar baik dari peserta sosial maupun komersial. Hal ini menyebabkan keanekaragaman prosedur pembayaran klaimnya, tergantung dari perjanjian dari masing-masing pihak yang bekerjasama dengan Askes.

Dalam penulisan skripsi ini, penelitian dibatasi pada evaluasi aktifitas pembayaran klaim pelayanan kesehatan peserta askes sosial PT Askes yang berobat di rumah sakit mitra Askes

1.5.3. Metode pengumpulan data

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Dalam pembahasan penelitian ini, pengumpulan datanya menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab dengan para karyawan perusahaan yang mempunyai tugas dan bertanggung jawab untuk memberikan data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian serta juga mengadakan wawancara

dengan para peserta askes sosial yang berhubungan langsung dengan pelayanan kesehatan.

2. Dokumentasi, yaitu mempelajari dan mereview data pada arsip, dokumen, dan catatan ,milik perusahaan yang berhubungan dengan penelitian.
3. Studi Pustaka, yaitu dengan membaca buku-buku referensi atau literature-literatur dan informasi-informasi lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

1.5.4. Tehnik analisa

Tehnik yang akan digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan cara deduktif, yaitu dengan menggunakan teori-teori yang bersifat umum yang akan dipergunakan sebagai bahan perbandingan dalam menganalisa permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

1.6. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan ini, akan diuraikan hal-hal yang berhubungan dengan pembahasan skripsi ini, secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian,dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan uraian mengenai teori yang merupakan dasar analisa dan penyusunan skripsi ini.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang keadaan perusahaan yang meliputi sejarah singkat perusahaan dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi, paket pelayanan kesehatan, aktifitas pembayaran klaim pelayanan kesehatan.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan analisa data yang merupakan usaha utnutk mencapai tujuan penelitian dan juga berisi hasil analisa dan pembahasan permasalahan yang diteliti dengan menggunakan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya pada Bab II dan metode analisa yang telah dipilih dan ditentukan oleh penulis.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil analisa dan pembahasan penelitian yang dilakukan serta saran yang dianggap perlu sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan, sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan pada khususnya dan pihak lain pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Agoes, Sukrisno. *Auditing*. Jakarta : FE-UI, 1996.

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. *Pedoman Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional*. Jakarta, 1993.

Baridwan, Zaki. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta : BPFE, 1991.

Kell, Walter G. *Modern Auditing*. Singapore : By John Wiley and Sons. Inc., 1989.

Kosasi, Ruchyat. *Auditing Prinsip dan Prosedur*. Jakarta : LP FENI , 1993.

Loebbecke, and Arens. *Auditing Pendekatan Terpadu :Terjemahan Amir abadi Yusuf*. Jakarta : Salemba Empat, 1995.

Munawir, H.S. *Auditing Modern*. Yogyakarta : BPFE, 1995.

Tunggal, Drs. Amin Widjaja, Ak, MBA. *Audit Operasional (Suatu Pengantar)*. Jakarta : 2001.

Widjayanto, Nugroho. *Pemeriksaan Operasional Perusahaan*. Jakarta : LPFE-UI, 1985.

Anwar, Dr. H. Azrul Anwar, MPH. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1996.