

JEMEN

**AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PALEMBANG BARI**



Skripsi Oleh:

**DEA PUTRI RENGGANIS
NIM 01061003035**

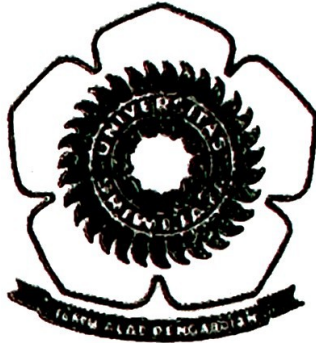
**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
TAHUN 2010**

07

657-450 f
Dea
a

2010 **AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PALEMBANG BARI**



Skripsi Oleh:

**DEA PUTRI RENGGANIS
NIM 01061003035**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
TAHUN 2010**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


N A M A : DEA PUTRI RENGGANIS
NIM : 01061003035
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : PENGAUDITAN MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PALEMBANG BARI

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI


TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal 13-08-2010

Ketua : 
Drs. Burhanuddin, M.Acc, Ak.
NIP 19580828198810001

Tanggal 19-08-2010

Anggota : 
Luk Luk Fuadah, SE, M.B.A., Ak.
NIP 197405111999032001

TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

N A M A : DEA PUTRI RENGGANIS
NIM : 01061003035
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : PENGAUDITAN MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PALEMBANG BARI.

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 4 Agustus 2010 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 9 Agustus 2010

Ketua

Anggota

Anggota



Drs. Burhanuddin, M.Acc, Ak
NIP 195808281988101001

Dewi Rina Komarawati, SE, MM, Ak.
NIP 196209131994032001

Sulaiman SM, SE, MBA., Ak
NIP 196301201992031002

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi



Drs. Burhanuddin, M.Acc, Ak
NIP 195808281988101001

Motto :

- **Man Jadda Wa Jada (siapa yang bersungguh-sungguh, ia yang berhasil).**
- **Orang akan sukses sejauh orang tersebut menghendaki sendiri untuk sukses.**
- **Keep Moving Forward**

Kupersembahkan untuk:

- **Kedua orang tua, Drs. Sopandi, MM.
dan Novia Rosyita, SH.**
- **Saudara-saudaraku tercinta Ajeng
Dwinta Lestari dan M.Dida Galih
Nugraha**
- **Teman-Teman angkatan 2006**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T, karena atas izinNya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI**. Penulisan skripsi ini dibagi dalam 5 bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Gambaran Umum Rumah Sakit, Bab IV Analisis dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data utama yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung pimpinan, staf bagian SPI, staf bagian tiap instalasi, dokter, perawat, dan pasien. Data sekunder berupa sejarah rumah sakit, kebijakan pelayanan kesehatan di rumah sakit, dan *Standar Operational Procedure (SOP)* pelayanan kesehatan di rumah sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI telah dilakukan secara efektif. Akan tetapi pada pelaksanaan pengolahan data dan pelaporan pelayanan kesehatan cenderung belum efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat tenaga kerja yang melakukan rangkap tugas yang memperlambat waktu pengolahan data dan pelaporan, sehingga rumah sakit perlu untuk menambah jumlah tenaga kerja di bagian pengolahan data dan pelaporan sesuai dengan kebijakan yang diterapkan. Selain itu, masih adanya tenaga paramedis yang tidak mengacu pada prosedur melainkan mengacu pada perintah dokter. Oleh karena itu, untuk membuat pelaksanaan kesehatan menjadi lebih efektif, pihak rumah sakit harus lebih cermat dalam merencanakan dan merealisasikan tenaga kerja serta mensosialisasikan prosedur-prosedur yang sudah dibuat ke tiap instalasi.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja rumah sakit dan menjadi bahan masukan akademisi bagi penelitian pengauditan manajemen.

Penulis,

Dea Putri Rengganis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T karena atas rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Badia Perizade, SE, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Syamsurijal, A.K.,Ph.D, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Drs. Burhanuddin,M.Acc,Ak., Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Drs. Burhanuddin,M.Acc,Ak. dan Luk Luk Fuadah, SE, M.B.A.,Ak., Kedua Dosen Pembimbing skripsi, terima kasih atas bimbingan skripsinya.
5. Dewi Rina Komarawati,SE,MM,Ak., dan Sulaiman SM,SE,MBA.,Ak sebagai Dosen Penguji Ujian Komprehensif.
6. Semua Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Pimpinan dan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.
8. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, kak heru, kak adi terima kasih atas pertolongannya sewaktu mengurus keperluan skripsi.
9. Kedua Orang tuaku tercinta, Drs. Sopandi, MM dan Novia Rosyita, SH., untuk kepercayaannya padaku untuk memilih arah yang saya yakini benar, memberikan dukungan dan selalu berdoa untuk anaknya. Untuk kedua adikku

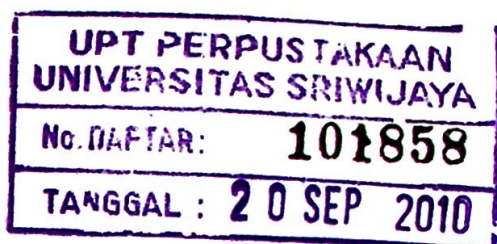
Ajeng Dwinta Lestari dan M. Dida Galih Nugraha yang yang juga selalu memberikan dukungan. Untuk semua keluarga besarku, terima kasih sebesar-besarnya.

10. Buat Zuardiansyah Adi Purnama a.k.a Adyn Purnama, my man, terima kasih sudah ikut repot mengurus skripsi, menemani sewaktu konsul maupun mengambil data, sudah sabar, memberi semangat dan doa. Terima kasih, you're the best.
11. My best sister and brother Selvi, Indah, Ma'il, Cakra, dan Bobby. Kalian yang selalu kasih dukungan, tempat cerita suka dan duka, selalu mendoakan, dan terima kasih pertolongannya selama ini. Semoga persahabatan ini tetap bisa dijaga. Amin
12. Buat teman-teman yang lulus dan wisuda September 2010, hanny, mayi, marin, yeri, yeyen, friesda, angling, dini, dwi, ira, tiur, idris, nina, ferly, k'leo, k'adit, mbak ajeng, selvi, mail. Akhirnya kita lulus,teman-teman.
13. Buat wulan, norma, ela, onik, umi, nana, vivi, asep, bowo, wanto, mirza, gumul, aji dan semua teman-teman seangkatan 2006 di Jurusan Akuntansi dan semua teman International class'06 di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
14. Buat ayu, betha, gusti, aulia, aldi, tammy, ciska, pipid, rahayu dan adek-adek tingkat yang lainnya yang sudah memberikan semangat dan doa.

Semua pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Saya berterima kasih atas dukungannya dan doanya. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Penulis,
Dea Putri Rengganis

DAFTAR ISI



HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Metodologi Penelitian.....	6
1.5.1. Objek Penelitian.....	6
1.5.2. Rancangan Penelitian.....	6
1.5.3. Sumber Data.....	7
1.5.4. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.5.5. Metode Analisis Data.....	8
1.6. Rencana Sistematika Skripsi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Audit Secara Umum.....	11
2.1.1. Pengertian Audit.....	11
2.1.2. Jenis-Jenis Audit.....	13
2.2. Audit Operasional.....	14
2.2.1. Pengertian Audit Operasional.....	14

2.2.2.	Karakteristik Audit Operasional.....	15
2.2.3.	Tujuan Audit Operasional	16
2.2.4.	Sasaran Audit Operasional	17
2.2.5.	Jenis-Jenis Audit Operasional	18
2.2.6.	Kriteria Audit Operasional	19
2.2.7.	Manfaat Audit Operasional	21
2.2.8.	Ruang Linkup Audit Operasional	22
2.2.9.	Tahapan Audit Operasional.....	23
2.2.10.	Pelaksana Audit Operasional	25
2.3.	Efektivitas.....	26
2.4.	Rumah Sakit.....	27
2.4.1.	Pengertian Rumah Sakit.....	27
2.4.2.	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	28
2.4.3.	Tipe-Tipe Rumah Sakit	30
2.4.4.	Jenis-Jenis Rumah Sakit	31
2.5.	Pelayanan Kesehatan.....	33
2.5.1.	Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	33
2.5.2.	Konsep Pelayanan Kesehatan Dasar	33
2.5.3.	Karakteristik Pelayanan Kesehatan.....	34
2.5.4.	Syarat-Syarat Pelayanan Kesehatan	36

BAB III GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

PALEMBANG BARI

3.1.	Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI	39
3.2.	Visi, Misi Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI	40
3.2.1.	Visi Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI	40
3.2.2.	Misi Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.....	40
3.3.	Struktur Organisasi dan Uraian Pembagian Tugas di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.....	41
3.4.	Macam-Macam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.....	48

3.5.	Prosedur Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.....	49
3.5.1	Prosedur Alur Dokumen.....	49
3.5.1.1	Prosedur di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan.....	49
3.5.1.2	Prosedur di Tempat Penerimaan Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD)	52
3.5.1.3	Prosedur di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Inap.....	54
3.5.2	Prosedur Penerimaan Pasien	56
3.5.2.1	Prosedur Penerimaan Pasien Baru.....	56
3.5.2.2	Prosedur Penerimaan Pasien Lama	57
3.5.2.3	Prosedur Pelayanan Pendaftaran 24 Jam.....	58
3.5.3	Prosedur Pelaksana Pasien Rujukan.....	58
3.5.3.1	Prosedur Pasien Dirujuk Ke Rumah Sakit yang Lebih Tinggi.....	58
3.5.3.2	Prosedur Rujukan Pasien Masuk Ke Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.....	61

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1.	Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI	63
4.1.1.	Audit Pendahuluan	63
4.1.2.	Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen	68
4.1.3.	Pemeriksaan Lanjutan atas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI	75
4.1.3.1.	Analisis Jumlah Tenaga Kerja di Bagian Rekam Medik	76
4.1.3.2.	Analisis Prosedur Administrasi oleh Tenaga Paramedis.....	74
4.1.3.3.	Analisis Prosedur Pelaksanaan Pasien Rujukan.....	77
4.1.4.	Pelaporan dan Tindak Lanjut Atas Hasil Audit Operasional terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI	78
4.1.5	Tahap Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan	83

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan..... 84

5.2. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.....	42
Gambar 3.2	Flowchart Alur Dokumen di Rawat Jalan	51
Gambar 3.3	Flowchart Alur Dokumen di Rawat Inap	53
Gambar 3.4	Flowchart Alur Dokumen di Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tenaga Kerja di RSUD Palembang BARI per-Mei 2010	73
-----------	--	----

Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektifitas pelayanan kesehatan pada RSUD Palembang BARI.

Dalam penelitian ini dilakukan audit operasional terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Palembang BARI. Dari audit tersebut, dihasilkan beberapa temuan atas pelayanan kesehatan di RSUD Palembang BARI. Temuan yang pertama adalah pada bagian penerimaan pasien sudah menggunakan sistem penyimpanan data yang terkomputerisasi, tetapi sistem komputerisasi tersebut belum menyeluruh dalam rumah sakit sehingga memperlambat kinerja administrasi dan pengolahan data pasien. Temuan kedua adalah adanya jumlah tenaga kerja di bagian rekam medik yang tidak sesuai dengan kebijakan rumah sakit sehingga menyebabkan rangkap tugas dan laporan yang dihasilkan tidak tepat waktu. Temuan terakhir adalah pelaksanaan prosedur administrasi oleh tenaga paramedis belum efektif. Tenaga paramedis belum mengacu pada prosedur dari rumah sakit, tetapi mengacu pada arahan dari dokter. Hal itu memperlambat kegiatan administrasi karena tenaga paramedis masih menunggu arahan dari dokter.

Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan belum efektif. Hal itu didapat dari kesimpulan bahwa hampir semua prosedur dan kebijakan yang telah dibuat rumah sakit maupun pemerintah sudah dilaksanakan cukup baik. Tapi RSUD Palembang BARI harus tetap melakukan perbaikan karena masih ada beberapa prosedur yang masih belum dilaksanakan cukup efektif. Hal itu harus dilakukan untuk terciptanya kinerja yang lebih baik pada pelayanan kesehatan RSUD Palembang BARI.

Kata kunci: Audit Operasional, Efektivitas, dan Pelayanan Kesehatan.

Operational Audit of Effectiveness the Health Service in Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI

ABSTRACT

This research conducted at Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI. This research aims to assess the effectiveness of health services in Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.

In this research, conduct the operational audit of health services in Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI. From these audits, produced the findings of health services in Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI. The first finding is on the admissions of patients already using a computerized data storage system, but has not been a comprehensive computerized system within the hospital so it make slow performance of the administration and processing of patient data. The second finding is the presence of the number of workers in the medical record that is not in accordance with hospital policy so that a dual task and the resulting report were not timely. Latest findings are the implementation of administrative procedures by paramedics is not yet effective. Paramedics worker when do administrative activity is not refer to hospital procedures, but based on referrals from doctor. It makes the administrative activities go slow down because paramedical worker still waiting for referrals from doctors.

Based on these findings, we can conclude that health services are not yet effective. This material obtained from the conclusion that almost all the procedures and policies that have been made by the hospital and government have been implemented quite well. However, Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI still has to make repairs because there are still some procedures that still carried out quite effectively. It must be done to create better performance on health service in Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.

Keywords: Operational Audit, Effectiveness, and Health Services.





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak mendasar bagi manusia dan hal terpenting dalam hidup manusia, terutama yang berhubungan dengan aktivitas kehidupan sehari-hari. 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.

Pembangunan kesehatan sebagai bagian integral dari pembangunan nasional dan daerah dihadapkan kepada beberapa keadaan dan isu penting. Keadaan dan isu penting tersebut adalah “kesehatan” sebagai hak asasi dan sekaligus investasi, adanya transisi demografis dan epidemiologis, tantangan global sebagai akibat kebijakan perdagangan bebas, dan demokratisasi yang terus berkembang disegala bidang dan aspek kehidupan. Apabila dihadapi dengan arif bijaksana, maka merupakan sebuah peluang dan sekaligus pula tantangan untuk pembangunan sektor kesehatan di masa datang.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setiap orang dijamin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Wikipedia,2010). Pembangunan tempat pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pembangunan tempat pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan

kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Industri jasa kesehatan mempunyai prospek yang cukup bagus, karena pelayanan kesehatan tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemakai jasa kesehatan. Perkembangan sektor industri termasuk di dalamnya jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya.

Berbagai upaya telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih efisien dan efektif. Upaya tersebut dilakukan untuk dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya, membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan unit pelayanan kesehatan. Pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata serta ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat yang telah dicapai dapat semakin meningkat dan menjangkau seluruh rakyat Indonesia.

Saat ini semakin banyak rumah sakit yang menawarkan pelayanan kesehatan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan) seperti pemeriksaan untuk *check up*, *papsmear*, dan *fitness center*. Dengan demikian, filosofi rumah sakit adalah bukan mengharapkan orang sakit, tetapi meningkatkan persiapan terhadap kemungkinan sakit dan meningkatkan kesehatan (Laksono Trisnantoro,2005:346). Rumah sakit umum sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan

kesehatan. Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Selain itu, rumah sakit juga memiliki misi khusus, misi khusus adalah aspirasi yang ditetapkan dan ingin dicapai oleh pemilik rumah sakit umum.

Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai spesialisik. Tugas pokok rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna, berhasil guna. Dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan (Keputusan Menteri Kesehatan RI NO. 983 tahun 1992.)

Rumah sakit umum sebagai suatu industri jasa kesehatan, di satu sisi harus tetap hidup dan sisi lain harus tetap menjalani fungsi sosialnya kepada masyarakat pengguna jasa rumah sakit umum. Apalagi keinginan konsumen yang serba *instant* dan menginginkan pelayanan prima, mengharuskan manajemen rumah sakit umum berpikir ekstra keras dan menghindari kesalahan dalam pelayanan. Rumah sakit umum diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, jika tidak pelanggan akan beralih ke rumah sakit lain yang lebih dapat memenuhi keinginan mereka. Pelayanan kesehatan pada rumah sakit tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan Dokter sebagai tenaga medis yang melayani pasien.

Sehubungan dengan tuntutan masyarakat di atas, agar rumah sakit tetap dapat bersaing secara berkelanjutan dengan tetap mengutamakan pelayanan yang

baik bagi pasien, maka rumah sakit dituntut untuk dapat mengembangkan organisasinya seefisien dan seefektif mungkin. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja manajerial melalui akurasi perencanaan dan pengendalian yang dinilai dari pencapaian tujuan. Pengendalian tersebut memberikan umpan balik berupa informasi mengenai kondisi dari pelayanan. Dengan adanya informasi tersebut, manajemen dapat menilai kegiatan pelayanan dan menetapkan tindakan apa yang harus dilakukan sehingga kegiatan pelayanan kesehatan berjalan dengan baik seperti yang diharapkan. Informasi mengenai kondisi pelayanan tersebut diperoleh melalui audit yang dilakukan secara terus menerus. Audit yang dilakukan untuk tujuan itu disebut audit operasional.

Audit operasional secara umum bertujuan untuk menilai apakah pelaksanaan suatu kegiatan yang telah sesuai dengan apa yang diharapkan (standar). Apabila di dalam audit tersebut ditemukan hal-hal yang menyimpang dari standar, auditor melaporkan temuan tersebut kepada manajemen dan memberikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Manajemen yang berkepentingan langsung dengan audit tersebut harus menerima setiap hasil audit dan segera melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan sehingga setiap kegiatan dapat secara efisien dan efektif.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini difokuskan mengenai audit operasional terhadap efektivitas dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang akan disusun dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit harus sesuai dengan apa yang diinginkan pasien dan diperlukannya pemeriksaan agar dapat ditentukan tindakan yang tepat dalam pelayanan kesehatan. Maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan adalah “Bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menilai efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran yang bermanfaat bagi pengelola rumah sakit untuk bahan pertimbangan dalam peningkatan efektivitas atas pelayanan kesehatan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat membuat penulis memperoleh informasi dan ilmu pengetahuan yang memperluas wawasan mengenai audit operasional.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi dan pengetahuan serta dapat menjadi suatu sumber pemecahan masalah mengenai audit operasional atas pelayanan kesehatan.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI yang beralamat Jl. Panca Usaha No.1 Seberang Ulu I Palembang, Sumatera Selatan. Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan diperoleh suatu analisis dalam memahami permasalahan yang ada, maka ruang lingkup pembahasan hanya dibatasi pada pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.

1.5.2. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. penelitian yang menganalisa objek penelitian dengan cara memaparkan berdasarkan teori yang tepat atas data-data yang diperoleh untuk memperoleh pengetahuan mengenai audit operasional terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.

1.5.3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) (Bambang Supomo,2002;146) yang dilakukan dengan beberapa pihak yang terkait dengan penelitian. Responden yang direncanakan untuk diwawancara adalah staf bagian SPI, dokter, perawat, pasien dan direktur rumah sakit.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Bambang Supomo,2002;147). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder pada penelitian ini berupa sejarah rumah sakit, prosedur pelayanan kesehatan di rumah sakit, dan *Standar Operational Procedure* (SOP) pelayanan kesehatan di rumah sakit.

1.5.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Penelitian lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan dilakukan melalui survei langsung ke tempat yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh data primer.

Cara yang dilakukan untuk mendapatkan data, yaitu:

a. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pejabat yang berwenang atau bagian lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pertanyaan yang digunakan dalam tanya jawab adalah pertanyaan yang tidak terancang.

b. Dokumentasi

Metode ini dilakukan dengan menyelidiki sumber-sumber dokumen rumah sakit yang relevan dengan topik dalam penelitian ini.

2. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Metode ini merupakan cara memperoleh keterangan dan data dengan membaca dan mempelajari bahan-bahan teoritis dari buku-buku literatur, catatan kuliah, internet, serta sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, agar diperoleh suatu pemahaman yang mendalam serta menunjang proses pembahasan mengenai masalah-masalah yang diidentifikasi.

1.5.5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis adalah Analisis Kualitatif. Suatu metode yang menggambarkan sifat dari suatu objek penelitian tertentu berdasarkan data yang diperoleh, diklasifikasikan, dan dianalisis sedemikian rupa sehingga kesimpulan yang diambil mendekati kenyataan yang ada. Data kualitatif yang digunakan berupa catatan dan dokumen yang

berhubungan dengan diperoleh dan dikumpulkan, kemudian dianalisis berdasarkan metode yang telah ditetapkan, yang bertujuan untuk menguji sejauh mana audit operasional dalam mendorong efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

1.6. Rencana Sistematika Skripsi

Untuk mempermudah pembahasan, penulisan penelitian skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi garis besar penelitian yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang mencakup objek penelitian, rancangan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data serta metode analisis data dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan pokok permasalahan untuk digunakan oleh penulis sebagai dasar analisis data dan pembahasan. Pada bab ini akan memuat uraian mengenai pengertian audit operasional, tahapan audit operasional, teknik pemeriksaan operasional, pengertian efektivitas dan teori-teori lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PALEMBANG BARI

Bab ini berisi gambaran obyek penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI antara lainnya profil rumah sakit baik, sejarah singkat rumah sakit, visi, misi, tujuan, lingkungan strategis rumah sakit, program kerja, struktur organisasi dan personalia beserta tugas dan tanggung jawab dari pelaksanaan fungsinya.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisa audit operasional dalam mendorong efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI. Hal ini akan dilakukan dengan cara menganalisa dari prosedur-prosedur pelayanan kesehatan yang sudah ada di rumah sakit, menemukan penyimpangan yang terjadi dan selanjutnya memberikan rekomendasi pada pihak manajemen atas penyimpangan tersebut. Selain itu juga akan diambil kesimpulan dari wawancara dengan responden yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab yang terakhir dari keseluruhan bab dalam skripsi ini yang berisi kesimpulan dari analisis permasalahan yang ada pada bab sebelumnya. Selanjutnya dalam bab ini juga diberikan informasi yang bisa dijadikan bahan pertimbangan dan saran untuk pihak Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, Alvin A. and James K.Loebbecke, 2000 *Auditing: An Integrated Approach, 8th edition*, Prentice Hall International. Inc, upper saddle River, New Jersey.
- Arens, Alvin A. and James K.Loebbecke, *Auditing: Suatu Pendekatan Terpadu*, diadaptasi oleh Amir Abadi Yusuf, 2000, Erlangga, Jakarta.
- Arens, Alvin A. Elder, Randals J & Beasley, Mark S. 2004. *Auditing dan Pelayanan Verifikasi Pendekatan Terpadu*. Edisi Bahasa Indonesia, oleh Tim Dejacarta, Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Anonim. 2008. *Karakteristik Pelayanan Kesehatan*. www.astaqauliyah.com. Diakses tanggal 28 Januari 2009.
- Antony dan Govindarajan. 2005. *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi Ke 11*. Jakarta. Salemba Empat
- Azwar, Azrul. 1995. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan : Aplikasi prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Azwar, Asrul, Dr. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Black A James & Dean J. Champion, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, 1999, PT Refika Aditama, Bandung.
- BPKP.2003. PO. *Pedoman Pementauan Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional*. Jakarta: BPKP.
- Dan M.Guy dkk.2003. *Auditing, 5th edition*. Diambil dari <http://sobatbaru.blogspot.com/2010/04/pengertian-audit-operasional.html>
- Danfar. 2009. *Definisi / Pengertian Efektivitas*. Diambil pada 2 Maret 2010 dari www.google.com
- http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit
- <http://perpustakaan.depkes.go.id>
- Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI NO. 983 tahun 1992.

Messier, William F. Glover, Steven M. Prawitt, Douglas F. 2006. *Auditing and Assurance Services A Systematic Approach*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Mulyadi 2002. *Auditing I*. Jakarta: Salemba Empat.

Noveniawanata. 2008. *Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pemegang Surat Kartu Tidak Mampu (SKTM) Di RSUD Dr Abdul Aziz*. <http://one.indoskripsi.com>. Diakses tanggal 8 Mei 2010.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 159 b/Menkes/Per 11/1998.

Setyawan, Johny, 1988, *Pemeriksaan Kinerja*, BPFE anggota KAPI, Yogyakarta.

Trisnantoro, L. 2005. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit, Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*. Yogyakarta. Andi Offset: 1-359. Diambil pada tanggal 26 Maret 2010 dari <http://www.damandiri.or.id/file/ratniprimalitaunpadbab1.pdf>

Tunggal, Amin Widjaja. 2000. *Manajemen Audit Suatu Pengantar*. Jakarta: Penerbit Rineke Cipta.

Tunggal, Amin Widjaja. 2004. *Audit Operasional (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Harvarindo.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2009 TENTANG RUMAH SAKIT. Diambil pada tanggal 5 April 2010 dari <http://www.litbang.depkes.go.id/download/regulasi/UUBaru/UU%20No.44%20Tahun%202009%20Tentang%20Rumah%20Sakit/1.UU44-09-RS.pdf>

World Health Organization. 1992. *Pendidikan Kesehatan*. Penerbit ITB. Bandung.

Yani, Irsan M.A.Sc. 2003. *Petunjuk Operasional*. Jakarta: STAN.