

**ANALISIS PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP  
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT  
INAP DI RSUD DAYA MAKASSAR**

Diajukan oleh

Hardianti

45 13 013 120



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Audit Operasional Terhadap  
Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di  
RSUD Daya Makassar

Nama mahasiswa : Hardianti

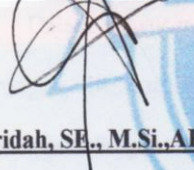
Stambuk/NIM : 45 13 013 120

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Telah Disetujui :

Pembimbing I



Faridah, SE., M.Si., AK., CA

Pembimbing II



Tharwain, SE., M.Si

Mengetahui dan Mengesahkan :

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Unniversitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi

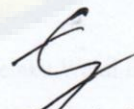


Universitas Bosowa

Dr. H. A. Al-Huddin Mane, SE., M.Si., SH., MH

Ketua Program Studi

Akuntansi



Tharwain, SE., M.Si

Tanggal Pengesahan .....

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Bosowa Makassar yang berjudul “Analisis Pengaruh Audit Operasional Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di RSUD Daya Makassar”.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai masukan guna menambah wawasan peneliti.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, dorongan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimah kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini atas jasa yang sangat bernilai kepada :

1. Pertama-pertama, ucapan terimah kasih penulis berikan kepada Rektor Uiversitas Bosowa Makaassar Bapak Prof. Dr. Ir. Saleh Pallu, M.Eng.
2. Bapak Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abu Bakar SE, MM selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.

4. Bapak Thanwain, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
5. Kepada Ibu Faridah, SE., M.Si., Ak., CA dan Bapak Thanwain, SE., M.Si sebagai dosen Pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi dan memberi bantuan literature, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis.
6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan Ilmu dan Pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah. Beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi universitas Bosowa Makassar, terimah kasih atas bantuannya dalam pengurusan Administrasi.
7. Seluruh pegawai Rumah Sakit Daya Makassar yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga sebagai responden dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Kedua orangtua penulis (Bapak Mansyur dan Ibu Napia) serta segenap keluarga dan saudara-saudariku yang terkasih yang senantiasa memberikan doa, bantuan, nasehat, dan motivasi kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku, Meryanti Tudang, Ratna Rimur, Siti Fatimah Wiyarno, Siti Nurhalisa yang selalu memberikan ba
10. ntuan, dukungan, semangat dan doa dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Teman seperjuangan Akuntansi 013 Univesitas Bosowa Makassar, terimah kasih telah menjadi bagian dari kalian.

12. Teman-teman CS yang telah memberi semangat dan lelucon sederhana kepada peneliti selama pengerjaan skripsi ini, khususnya buat Lisa Ariyanti B, Rini Febriani, Irmayani Syarif.
13. Teman-teman KKN Posko Garassi kec. Barombong kab. Gowa serta Bapak Ibu Posko yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada peneliti.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimah kasih untuk doa dan dukungannya.

Akhir kata penulis mendoakan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua bantuan yang telah di berikan dengan pahala, rahmat, dan karunia yang berlipat ganda, dan semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Amin

Makassar, 16 Juli 2017

Penulis

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA MAKASSAR**

**Oleh :**

**Hardianti**

**Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi**

**Universitas Bosowa Makassar**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh audit operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan pada instansi rawat inap rumah sakit umum daerah daya Makassar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan survey, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran koesioner kepada responden yang bekerja pada pegawai instalasi rawat inap, pegawai akuntansi, dan keuangan di rumah sakit umum daerah daya Makassar. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan metode uji t dengan bantuan program aplikasi SPSS versi 20,0. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koefisien determinasi diketahui bahwa audit operasional memberikan pengaruh sebesar 53,1% terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit umum daerah daya Makassar, sedangkan sisanya 46,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain.

Kata kunci : Audit Operasional, Pelayanan Publik, Mutu Pelayanan.

## **ABSTRAK**

### **ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF OPERATIONAL AUDIT ON IMPROVING THE QUALITY OF HEALTH SERVICES INPATIENT GENERAL HOSPITAL AREA OF DAYA MAKASSAR**

**By :**

**Hardianti**

**Economics Faculty Accounting Study Program**

**University Of Bosowa Makassar**

This study aims to prove empirically the effect of operational audit on improving the quality of health services inpatient general hospital area of Daya Makassar. The research method used in this research is descriptive research method of analysis with survey approach, while the technique of data collection is done by distributing questionnaires to the respondents who work on the inpatient installation personal, accounting and finance officer at a local public hospital of Daya Makassar. Testing research hypothesis is done by t test method with the help of SPSS application program version 20.0. Based on the calculation the coefficient of determination is known that the operational audit gives an effect of 53,1 to the improvement of health service quality inpatient general hospital area of Daya Makassar, while the remaining 46,9% is explained by other variables.

**Key words : Operational Audit, Public Service, Quality Of Service**



## **PERNYATAAN KEOR SINILAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hardianti

Nim : 45 13 013 120

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Judul : Analisis Pengaruh Audit Operasional Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di RSUD Daya Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini buat dalam keadaan sadar dan dapat tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 16 Juli 2017

Mahasiswa yang bersangkutan

Hardianti



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Audit .....	7
2.1.2 Jenis-jenis Audit .....	8

2.1.3 Ruang Lingkup Audit Operasional .....	9
2.1.4 Pelayanan Publik.....	22
2.1.5 Hubungan Audit Operasional Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Publik.....	32
2.2 Kerangka Pikir.....	33
2.3 Hipotesis .....	34

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Daerah Penelitian.....	35
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	36
3.4 Metode Analisis Data .....	36
3.5 Definisi Operasional.....	39

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

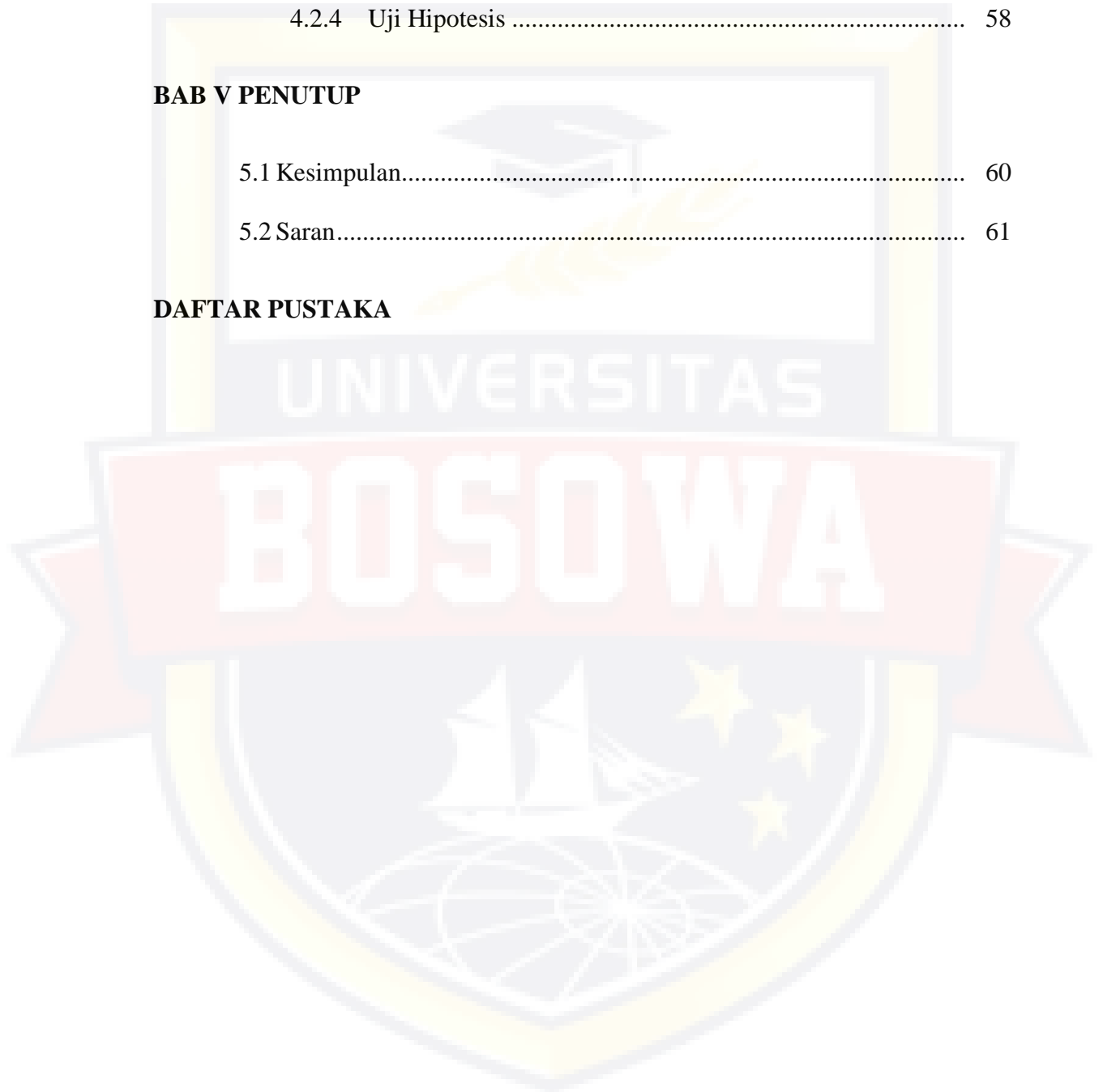
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar .....	41
4.1.2 Letak Geografis.....	42
4.1.3 Visi Dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar .....	42
4.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Daya	44
4.2 Pembahasan.....	45
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	45
4.2.2 Analisis Atas Peranan Audit Operasional.....	49

4.2.3	Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar .....	53
4.2.4	Uji Hipotesis .....	58

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	61

## **DAFTAR PUSTAKA**



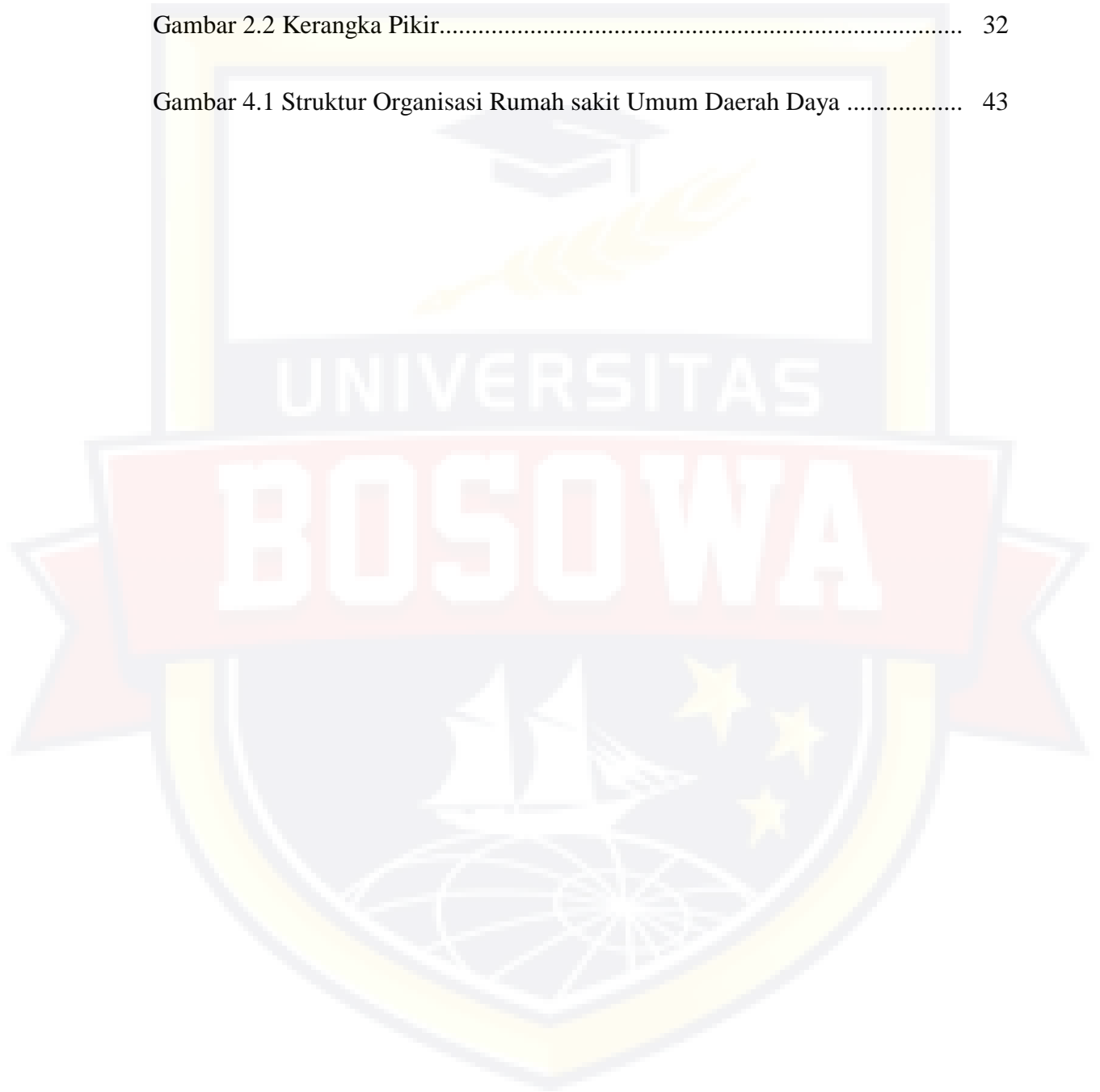
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	49
Tabel 4.5 Hasil Skoring Kualifikasi Auditor.....	49
Tabel 4.6 Hasil Skoring Tahap-tahap Audit Operasional.....	50
Tabel 4.7 Hasil Skoring Asas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	54
Tabel 4.8 Hasil Skoring Prinsip Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	55
Tabel 4.9 Hasil Skoring Efektivitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.11 Signifikan Nilai T.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pikir..... 32

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah sakit Umum Daerah Daya ..... 43



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menyelenggarakan kegiatan bisnis, salah satu tantangan yang harus dihadapi ialah bagaimana meningkatkan efisiensi, efektifitas,, produktivitas kerja perusahaan. Maka dari itu, manajemen selalu menghadapi suasana kelangkaan dalam pengadaan berbagai sumber daya tenaga, sarana dan prasarana yang dapat digunakan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan yang bersangkutan. Seiring dengan perkembangan jaman, dalam perusahaan juga harus meningkatkan kinerja manajemen operasionalnya. Dalam pencapaian tujuannya, perusahaan perlu memperlihatkan kegiatan operasionalnya guna mempertanggung jawabkan atas segala kegiatan yang sifatnya operasional. Salah satu diantaranya yaitu system dan prosedur yang dijalankan dalam sebuah perusahaan, sehingga dalam pelaksanaan ttugas dan pencapaian tujuannya berjalan dengan baik.

Pentingnya penyelenggaraan aktivitas yang sifatnya operasional, maka diperlukan instrument yang mampu memberikan penilaian dan jaminan akan keefektifan suatu kegiatan operasional, yaitu audit operasional. Audit operasional membantu manajemen, terutama pimpinan dalam mengendalikan kegiatan perusahaan. Audit merupakan suatu pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Audit operasional secara umum merupakan audit

yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektifitas kegiatan organisasi dalam prosesnya untuk mencapai suatu tujuan organisasi tersebut.

Efisiensi dan efektifitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya. Efisiensi digunakan untuk menilai apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan telah mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Sedangkan efektifitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut dalam mencapai tujuan. Efisiensi dan efektifitas ini merupakan dua hal yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan mutu organisasi. Dengan diterapkannya audit operasional maka auditor dapat melihat sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien.

Audit operasional disebut juga audit manajemen, audit kinerja adalah suatu kegiatan meneliti kembali atau mengkaji ulang hasil operasi pada setiap bagian dalam suatu perusahaan dengan tujuan untuk mengevaluasi atau menilai efisiensi dan efektivitasnya. Efisiensi adalah perbandingan antara masukan dengan keluaran, sedangkan efektivitas adalah perbandingan antara keluaran dengan sasaran atau target yang sudah ditetapkan. Audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja perusahaan, apakah suatu perusahaan telah menjalankan sesuai dengan operasionalnya sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan atau tidak. Audit operasional sangat diperlukan tidak hanya perusahaan atau organisasi yang berorientasi laba. Namun audit operasional juga diperlukan pada perusahaan atau organisasi nirlaba, seperti pada rumah sakit, lembaga pendidikan, panti jompo, atau panti asuhan. Dalam penelitian ini penulis akan



membahas mengenai audit operasional di rumah sakit umum daerah Daya Makassar.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga mata rantai system kesehatan nasional. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Rumah sakit merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak di bidang layanan jasa, khususnya pelayanan kesehatan. Dengan banyaknya bermunculan jasa pelayanan kesehatan yang ada, maka akan menimbulkan persaingan. Agar rumah sakit tersebut dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya, maka rumah sakit tersebut harus memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Terutama dalam memberikan informasi serta pelayanan yang prima bagi *customer*. Oleh karena itu agar system pelayanan kesehatan rumah sakit berjalan dengan baik maka diperlukan system pengendalian intern yang baik pula. Tujuannya adalah agar mampu melaksanakan fungsi rumah sakit dengan baik sebagai pemberi layanan serta penyedia informasi yang relevan.

Rumah sakit umum daerah Daya Makassar yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat juga perlu diadakan audit operasional, karena manajemen rumah sakit harus dapat menciptakan serta mendorong pelayanan terbaik bagi masyarakat, baik itu dari segi pelayanan, kinerja pegawai, persediaan obat-obatan dan alat-alat medis yang memadai serta kegiatan operasional lainnya.

Berdasarkan hal tersebut manajemen rumah sakit umum daerah Daya Makassar perlu mendorong efektivitas pelayanan kesehatan masyarakatnya, untuk meningkatkan kinerja pelayanan dari rumah sakit tersebut. Audit operasional diperlukan manajemen rumah sakit dalam pengelolaan pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, peneliti menggunakan audit operasional sebagai alat analisa karena lebih memfokuskan pada pengevaluasian efisiensi dan efektivitas rumah sakit yang dapat mempengaruhi kinerja dari pihak rumah sakit tersebut. Dengan ditetapkannya audit operasional ini, maka auditor dapat melihat sejauh mana rumah sakit telah beroperasi, apakah telah dilaksanakan evaluasi secara fektif dan efisien. Untuk menjamin adanya efisiensi dan efektivitas operasi-operasi rumah sakit umum daerah Daya Makassar, maka perlu dijalankan suatu pengendalian. Dengan adanya pengendalian dan digunakannya pengendalian tersebut diharapkan semua aktivitas rumah sakit umum daerah Daya Makassar dapat dijalankan dengan efektif dan efisien serta sesuai dengan kebijakan atau standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, agar dapat mencapai tujuan rumah sakit.

Berdasarkan tersebut di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “ANALISIS PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI RSUD DAYA MAKASSAR”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh peranan audit

operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit umum daerah Daya Makassar?”

### **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh audit operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit umum Makassar dan untuk membuktikan secara empiris peranan audit operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit umum daerah Daya Makassar.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diberikan melalui penelitian ini, Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

#### **1. Penulis**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai audit operasional khususnya pada ruang lingkup rumah sakit. Hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai wahana mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh diperguruan tinggi serta menanamkan wawasan dan pengalaman.

#### **2. Akademisi**

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu bahan pustaka, referensi, serta dapat membantu pembaca, khususnya mahasiswa yang mempunyai minat untuk meneliti peranan audit operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit umum daerah Daya Makassar.

### 3. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan serta pertimbangan dalam mengevaluasi kebijakan yang berkaitan dengan audit operasional dan masukan untuk perkembangan yang lebih lanjut mengenai kinerja pelayanan pegawai di rumah sakit tersebut serta mengambil tindakan-tindakan koreksi yang dibutuhkan pada instalasi rawat inap.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 KERANGKA TEORI

##### 2.1.1 Pengertian Audit

Secara umum *audit* merupakan proses pemeriksaan yang dilakukan oleh independen yang disebut auditor yang berkompeten kepada perusahaan yang menjalankan suatu usaha guna memeriksa dan melaporkan kesesuaian informasi yang didapat dengan bukti serta kesesuaian dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum (SAK). Ada beberapa definisi mengenai auditing yang diambil dari beberapa sumber.

Proses yang ditempuh oleh seseorang yang kompeten dan independen agar dapat menghimpun dan mengevaluasi bukti-bukti mengenai informasi yang terukur dari suatu entitas (satuan) usaha untuk mempertimbangkan dan melaporkan tingkat kesesuaian dari informasi yang terukur tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan ( Arens & Loebbecke 1992 ).

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 dimaksud dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan ( Arens & Loebbecke 1996).

### 2.1.2 jenis-jenis audit

Ditinjau dari objek yang diaudit, maka auditing dibedakan menjadi tiga macam, yaitu audit laporan keuangan (*finansial statement audit*), audit operasional (*management audit*), dan audit kepatuhan (*compliance audit*).

#### 2 Audit laporan keuangan (*finansial statement audit*)

Audit ini dilakukan untuk memberikann pendapat apakah laporan keuangan secara keseluruhan yaitu informasi-informasi kuantitatif yang diaudit telah disusun sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan ? kriteria yang digunakan dalam audit laporan keuangan adalah prinsip akuntansi ysnng berlaku umum. Objek audit ini adalah laporan keuangan yang pada umumnya meliputi neraca, laporan rugi laba, laporan perubahan posisi keuangan, dan laporan aliran kas.

#### 3 Audit kepatuhan (*compliance audit*)

Audit ini mempunyai tujuan untuk menentukan apakah perusahaan atau klien mengikuti prosedur-prosedur khusus atau peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Pemeriksaan ketaatan/kepatuhan pada perusahaan swasta dapat meliputi penentuan apakah karyawan bagian akuntansi, review tarif upah dibanding dengan aturan upah minimum, review kontrak dengan bankers atau kreditor lainnya untuk memastikan bahwa bentuk dan isi dari kontrak tersebut sudah selesai sesuai ketentuan-ketentuan formal yang berlaku.

#### 4 Audit operasional (*management audit*)

Audit ini disebut juga audit manajemen, audit kinerja adalah suatu kegiatan meneliti kembali atau mengkaji ulang hasil operasi pada setiap bagian dalam suatu perusahaan dengan tujuan untuk mengevaluasi atau menilai efisiensi dan efektivitasnya. Dengan demikian yang menjadi tolak ukur dalam audit operasional adalah rencana, anggaran, dan standar biaya atau kebijakan-kebijakan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sasaran dari pemeriksaan operasional tidak hanya diterapkan pada bidang akuntansi, tetapi juga kepada seluruh aspek operasi manajemen seperti struktur organisasi, penggunaan computer, metode produksi, pemasaran dan lain-lain aspek sepanjang auditor dapat menguasainya.

##### **2.1.3 Ruang Lingkup Audit Operasional**

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

Ada beberapa pengertian mengenai audit operasional menurut para ahli. Menurut Amin Widjaya Tunggal (2008), “Audit operasional merupakan audit atas operasi yang dilaksanakan dari sudut pandang manajemen untuk menilai ekonomi, efisiensi, dan efektifitas dari setiap dan seluruh operasi, terbatas hanya pada keinginan manajemen”.

Menurut Bayangkara I.B.K (2013:2) adalah sebagai berikut :

“Rancangan secara sistematis untuk menngaudit aktivitas-aktivitas, program-program, yang diselenggarakan, atau sebagian dari entitas yang biasa diaudit untuk menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah digunakan secara efisien, serta apakah tujuan dari program dan efektivitas yang telah direncanakan dapat mencapai dan tidak melanggar ketentuan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.

Di samping itu, dalam bukunya, Boynton, Johnson, & Kell yang

diterjemahkan oleh Rajoe, P.A., Gania, G., & Budi, I.S. (2003) menyatakan



“Audit operasional adalah suatu proses sistematis yang mengevaluasi efektifitas, efisiensi, dan kehematan operasi organisasi yang berada dalam pengendalian manajemen serta melaporkan kepada orang-orang yang tepat hasil-hasil evaluasi tersebut beserta rekomendasi perbaikan.”

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Audit Operasional adalah pengkajian terhadap kegiatan operasi suatu organisasi untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kinerja suatu bagian dalam perusahaan serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak manajemen sehingga keberlangsungan kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik.

## 2. Tujuan Audit Operasional

Tujuan audit operasional secara umum adalah untuk mengetahui apakah prestasi manajemen perusahaan telah sesuai dengan kebijakan, ketentuan, dan peraturan yang ada di dalam perusahaan, serta untuk mengetahui apakah prestasi manajemen perusahaan telah lebih baik daripada masa sebelumnya, dan untuk menentukan apakah perusahaan tersebut serta efektivitas atau programnya telah dikelola secara ekonomis, efisien, dan efektif.

Fungsi audit operasional menurut Tunggal (2008:96) adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi permasalahan yang timbul dan memberikan alternative solusi perbaikannya
- b. Menentukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya.
- c. Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan pencapaian organisasi.
- d. Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi.
- e. Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi.

- f. Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan, prosedur organisasi yang belum ditentukan.
- g. Menemukan kepatuang untuk meningkatkan pendapat.
- h. Menelaah ketaatan atau kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tujuan organisasi, sasaran, kebijakan, dan prosedur.
- i. Menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya.
- j. Menilai system informasi manajemen dan system pengendalian.
- k. Menyediakan media komunikasi antara level operator dan manajemen.
- l. Memberikan penilaian yang independen dan obyektif atas suatu operasi.

Menurut Dan M. Guy, C. Wayne Alderman dan Alan J. Winters yang dialihbahasakan oleh paul A. Rajoe dan Ichsan Setiyo Budi ( 2003:421) tujuan audit operasional yaitu :

- a. Menilai kinerja  
Setiap audit operasional meliputi penilaian kinerja organisasi yang ditelaah. Penilaian kinerja dilakukan dengan membandingkan kegiatan organisasi dengan tujuan, seperti kebijakan, standar, dan sasarn organisasi yang ditetapkan manajemen atau pihak yang menugaskan, serta dengan kriteria penilaian lain yang sesuai.
- b. Mengidentifikasi peluang perbaikan  
Peningkatan efektivitas, efisiensi, dan ekonomi merupakan kategori yang luas dan pengklasifikasian sebagian besar perbaikan. Auditor dapat mengidentifikasi peluang perbaikan tertentu dengan mewawancarai

individu, mengobservasi operasi, menelaah laporan masa lalu atau masa berjalan, mempelajari transaksi, membandingkan dengan standar industry, menggunakan pertimbangan profesional berdasarkan pengalaman, atau menggunakan sarana dan cara lain yang sesuai.

- c. Mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut sifat dan luas rekomendasi akan berkembang secara beragam selama pelaksanaan audit operasional. Dalam kasus lainnya, mungkin diperlukan studi lebih lanjut di luar ruang lingkup penugasan, dimana auditor dapat menyebutkan alasan mengapa studi lebih lanjut pada bidang tertentu dianggap tepat.

### 3. Manfaat Audit Operasional

Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya audit operasional menurut tunggal (2012:96) adalah :

- a. Mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya dan alternative solusi perbaikannya.
- b. Menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya.
- c. Menemukan peluang untuk meningkatkan pendapatan.
- d. Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan.
- e. Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi.
- f. Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi.
- g. Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi.
- h. Menelaah ketaatan/kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tujuan organisasi, sasaran, kebijakan dan prosedur.
- i. Menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya.
- j. Menilai system informasi manajemen dan system pengendalian.
- k. Menyediakan media komunikasi antara level operator dan manajemen.
- l. Memberikan penilaian yang independen dan obyektif atas suatu organisasi.

### 4. Karakteristik Audit Operasional

Audit operasional memiliki karakteristik tertentu yang membedakan dengan audit lainnya. Menurut Drs. Amin Widjaja tunggal, MBA, Ak karakteristik audit operasional yaitu :

- a. Audit operasional adalah prosedur yang bersifat investigatif.
  - b. Mencakup semua aspek perusahaan, unit atau fungsi.
  - c. Yang diaudit adalah seluruh perusahaan, atau salah satu unitnya, atau salah satu fungsi, atau salah satu sub-klasifikasinya.
  - d. Penelitian dipusatkan pada prestasi atau keefektifan dari perusahaan/unit/fungsi yang diaudit dalam menjalankan misi, tanggung jawab dan tugasnya.
  - e. Pengukuran terhadap keefektifan didasarkan pada bukti/data dan standar.
  - f. Tujuan utama audit operasional adalah memberikan informasi kepada pimpinan tentang efektif-tidaknya perusahaan.
5. Standar yang harus dilakukan akuntan public independen dalam melaksanakan audit operasional.

Berdasarkan keahlian dan pengalaman, akuntan public independen memenuhi syarat untuk melakukan audit operasional. Pada tahun 1982, AICPA menunjukkan Komite Spesifik untuk Audit Operasional dan Manajemen guna mempelajari keterlibatan akuntan independen dalam audit operasional. Komite ini menyimpulkan dalam laporannya yang berjudul *Operational Audit Engagements* bahwa suatu penugasan audit operasional merupakan bentuk lain dari jasa konsultan manajemen (MSC = *management consulting services*). Komite ini juga melakukan pengamatan berikut ini :

- a. Akuntan independen akan semakin banyak diperlakukan untuk memberikan jasa ini baik pada sector swasta maupun klien pemerintah
- b. Jenis jasa ini memberikan evaluasi dan nasihat yang independen kepada dewan komisaris, manajemen senior, serta pejabat tertentu yang telah memenuhi standar tanggung jawab dan kepengurusan yang tinggi.
- c. Pengalaman yang diperoleh dibidang akuntansi public dalam aspek diagnosis dan penemuan fakta dari jasa audit keuangan serta konsultasi manajemen memberikan latar belakang yang sangat baik untuk melakukan audit operasional.

Jasa konsultasi manajemen telah menjadi bagian yang penting dari jasa yang dewasa ini diberikan oleh banyak kantor akuntan.

Dalam melakukan audit operasional, akuntan independen harus mengikuti standar praktik untuk penguasaan MCS yang ditetapkan oleh Komite Eksekutif Jasa Konsultasi Manajemen AICPA. Akuntan independen juga harus mematuhi aturan 201, standar umum, dari *Kode Perilaku Profesional AICPA*. Jika audit dilakukan entitas pemerintahan, maka auditor independen juga harus mengikuti *standar audit kinerja* pemerintah yang berlaku.

#### 6. Hubungan antara audit operasional dan pengendalian internal

Manajemen menetapkan pengendalian internal untuk membantu dirinya memenuhi tujuannya. Tiga pemikiran berikut merupakan hal yang penting untuk membentuk pengendalian internal yang baik antar lain :

- a. Keandalan laporan keuangan.
- b. Efisiensi dan efektivitas operasi.
- c. Ketaatan dengan hukum dan peraturan yang ada.

Jelas, pemikiran kedua dan ketiga pemikiran klien tersebut berhubungan langsung dengan audit operasional. Akan tetapi yang dua lainnya juga mempengaruhi efisiensi dan efektivitas. Dua hal yang membedakan evaluasi pengendalian internal dengan pengujian untuk audit keuangan dan operasi adalah tujuan dan lingkungannya.

a. Tujuan

Tujuan dari audit operasional pengendalian internal adalah mengevaluasi efisiensi dan efektivitas dan membuat rekomendasi untuk manajemen. Sebaliknya, evaluasi pengendalian internal untuk audit keuangan memiliki dua tujuan utama yaitu mengenai luas dari pengujian audit substantif yang diperlakukan dan melaporkan efektivitas pengendalian internal terhadap pelaporan keuangan untuk perusahaan public.

b. Lingkup

Lingkup audit operasional berkenaan dengan setiap pengendalian yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas, sedangkan lingkup dari evaluasi pengendalian internal untuk audit keuangan terbatas pada efektivitas pengendalian internal atas laporan keuangan dan dampaknya terhadap penyajian yang wajar dari laporan keuangan.

7. Kategori audit operasional

Audit operasional dibagi menjadi tiga kategori yang luas, yaitu (a) fungsional, (b) organisasi, (c) penugasan khusus. Dalam setiap kasus, bagian dari audit lebih mungkin mengurus pengevaluasian pengendalian internal demi mendapatkan efisiensi dan efektivitas.

a. Audit fungsional

Fungsi adalah cara untuk mengategorikan aktivitas dari suatu bisnis, seperti fungsi penjualan atau fungsi produksi. **Audit fungsional** (*functional audit*) berkaitan dengan satu atau lebih fungsi dalam suatu

organisasi, misalnya efisiensi dan efektivitas dari fungsi penggajian untuk suatu divisi atau untuk perusahaan secara keseluruhan.

b. Audit organisasi

Suatu audit operasional dari suatu organisasi berkenaan dengan unit organisasi keseluruhan, seperti suatu departemen, suatu cabang, atau anak perusahaan. Suatu **audit organisasional** (*organizational audit*) menekankan pada seberapa efisien dan efektif fungsi-fungsi organisasi berinteraksi. Rencana organisasi dan metode untuk mengkoordinasikan aktivitas merupakan hal yang penting bagi jenis audit semacam ini.

c. Penugasan khusus

Dalam audit operasional, **penugasan khusus** (*special assignments*) muncul atas permintaan manajemen untuk berbagai jenis audit, seperti menentukan penyebab dari sistem teknologi informasi yang efektif, menyelidiki kemungkinan dilakukannya kecurangan dalam suatu divisi, dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya dari produk yang dimanufaktur.

8. Kriteria untuk menilai efisiensi dan efektivitas

Tantangan utama dalam audit operasional hadir dalam pemilihan kriteria spesifik untuk mengevaluasi telah terdapat atau tidaknya efisiensi dan efektivitas. Untuk menetapkan kriteria bagi audit operasional, auditor dapat mendefinisikan tujuan untuk menentukan apakah beberapa aspek dari entitas dapat dijadikan lebih efektif atau lebih efisien. Mengembangkan kriteria evaluasi spesifik, auditor operasional dapat menggunakan beberapa sumber, diantaranya :



a. *Kinerja historis*

b. Kriteria dapat didasarkan pada hasil actual dari periode sebelumnya. Dengan menggunakan kriteria tersebut, auditor dapat menentukan apakah segala sesuatu telah menjadi “lebih baik” atau “lebih buruk” dalam perbandingan. Keuntungan dari pendekatan tersebut adalah bahwa kriteria mudah untuk diambil. Akan tetapi, mungkin saja kriteria tersebut tidak memberikan wawasan yang cukup mengenai seberapa baik atau buruk hasil jika dibandingkan dengan apa yang seharusnya didapat.

c. *Benchmarking*

Entitas di dalam atau di luar organisasi klien mungkin secara memadai serupa dengan organisasi klien sehingga auditor dapat menggunakan hasil operasi mereka sebagai kriteria. Auditor harus cermat dalam memilih organisasi yang akan digunakan untuk benchmark. Untuk entitas internal yang dapat dibandingkan, data tersebut tersedia untuk digunakan sebagai kriteria. Organisasi di luar sering kali bersedia memberikan informasi operasi mereka. Di samping itu, data benchmarking sering kali dimiliki kelompok industry dan agen pemerintah.

d. *Standar teknik*

Merupakan hal yang mungkin pada beberapa penugasan untuk mengembangkan kriteria berdasarkan standar teknik. Kriteria ini sering kali menghabiskan banyak waktu dan mahal untuk dikembangkan karena memerlukan banyak keahlian, akan tetapi pada beberapa kasus tersebut mungkin sebanding dengan biayanya. Standar dapat dikembangkan oleh

kelompok industry untuk digunakan oleh semua anggota mereka, dan dengan cara itu menyebarkan biayanya.

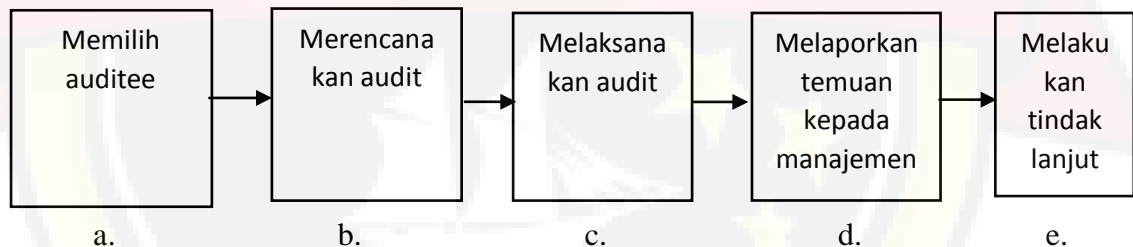
e. *Diskusi dan kesepakatan*

Kadang-kadang, kriteria yang objektif sulit diperoleh atau malah harganya, dan paling baik dikembangkan melalui diskusi dan kesepakatan. Pihak yang terlibat seharusnya memasukkan manajemen dari entitas yang akan diaudit, auditor operasional dan entitas atau orang kepada siapa temuan akan dilaporkan.

9. Tahap-tahap yang ada pada pelaksanaan audit operasional

Setiap tahap dalam audit operasional akan dijelaskan pada bagian berikut ini.

**Gambar 2.1 Tahap-tahap audit operasional**



a. Memilih auditee

Pemilihan auditee dimulai dengan studi (atau survei) pendahuluan terhadap calon auditee dalam entitas untuk mengidentifikasi aktivitas yang mempunyai potensi audit tertinggi dilihat dari segi perbaikan efektifitas, efisiensi, dan kehematan operasi. Pada intinya, studi pendahuluan merupakan proses penyaringan yang akan menghasilkan peringkat dari calon auditee.

Titik awal dari studi pendahuluan ini adalah memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai struktur organisasional entitas serta karakteristik operasinya. Selain itu, auditor juga harus memahami industri tempat entitas beroperasi serta sifat dan luas peraturan pemerintah yang berlaku. Selanjutnya perhatian difokuskan pada aktivitas, unit, atau fungsi yang akan diaudit. Pemahaman auditor mengenai setiap auditee harus didokumentasikan melalui kuesioner yang sudah diisi dengan lengkap, bagan rus, dan catatan naratif. Berdasarkan pemahaman ini, auditor menyiapkan suatu laporan atau memorandum studi pendahuluan, yang mengikhtisarkan semua temuan dan mencantumkan rekomendasi mengenai auditee yang harus diaudit. Laporan ini hanya digunakan oleh departemen audit internal dan tidak ditujukan untuk manajemen.

b. Merencanakan audit

Perencanaan audit yang cermat sangat penting baik bagi efektivitas maupun efisiensi audit operasional. Perencanaan terutama penting dalam jenis audit ini karena sangat beragamnya audit operasional. Landasan utama dari perencanaan audit adalah pengembangan program audit, yang harus dibuat sesuai dengan keadaan auditee yang ditemui pada tahap studi pendahuluan audit. Dalam penggunaan audit harus dipertimbangkan penggunaan teknik sampling statistik.

Perencanaan audit juga mencakup pemilihan tim audit dan penjadwalan pekerjaan. Tim audit ini harus terdiri atas auditor yang memiliki keahlian teknis yang diperlukan untuk memenuhi tujuan audit. Pekerjaan harus

dijadwalkan melalui konsultasi dengan auditee agar ada kerja sama maksimum dari personil auditee selama audit.

c. Melaksanakan audit

Selama melaksanakan audit, auditor secara ekstensif harus mencari fakta yang berhubungan dengan masalah yang teridentifikasi dalam auditee selama studi pendahuluan. Pelaksanaan audit adalah tahap yang paling memakan waktu dalam audit operasional. Tahap ini sering kali disebut sebagai melakukan audit yang mendalam (*indepth audit*).

Dalam suatu audit operasional, auditor sangat mengandalkan pada pengajuan pertanyaan dan pengamatan. Pendekatan yang biasa dilakukan adalah mengembangkan kuesioner untuk auditee dan menggunakannya sebagai dasar untuk mewawancarai personil auditee. Dari pengajuan pertanyaan, auditor berharap akan memperoleh pendapat, komentar, dan usulan tentang pemecahan masalah. Wawancara yang efektif sangat penting dalam audit operasional. Melalui pengamatan terhadap personil auditee, auditor akan dapat mendeteksi inefisiensi dan kondisi lainnya yang ikut menyebabkan masalah ini.

Pekerjaan yang dilakukan, temuan, dan rekomendasi harus didokumentasikan dalam kertas kerja. Seperti dalam audit laporan keuangan, kertas kerja merupakan pendukung utama laporan auditor. Auditor penanggung jawab (*in-charge*) biasanya bertanggung jawab untuk menelaah kertas kerja baik selama maupun pada saat selsesainya audit.

Review selama audit berguna dalam memantau kemajuan, sedangkan penelaah pada akhir audit memastikan mutu pekerjaan secara keseluruhan.

d. Melaporkan temuan

Audit operasional serupa dengan jenis audit lainnya karena produk akhir dari audit ini adalah laporan audit. Akan tetapi, ada banyak situasi unik yang berkaitan dengan pelaporan dalam audit operasional misalnya, berlawanan dengan standar yang terdapat pada laporan auditor dalam audit atas laporan keuangan, bahasa laporan dalam audit operasional bervariasi untuk setiap auditee. Laporan ini harus memuat :

1. Suatu pernyataan tentang tujuan dan ruang lingkup audit
2. Uraian umum mengenai pekerjaan yang dilakukan dalam audit
3. Ikhtisar temuan
4. Rekomendasi perbaikan
5. Komentar auditee
6. Melakukan tindak lanjut

Tahap terakhir atau tahap tindak lanjut (*follow-up phase*) dalam audit operasional adalah tahap bagi auditor untuk menindaklanjuti tanggapan auditee terhadap laporan audit. Idealnya, kebijakan entitas sebaiknya mengharuskan manajer unit yang diaudit untuk melaporkan secara tertulis selama periode waktu yang ditetapkan. Akan tetapi, tindak lanjut juga harus mencakup penentuan kelayakan tindakan yang diambil oleh auditee dalam mengimplementasikan rekomendasi. Standar praktik 440 IIA menyatakan bahwa auditor internal harus menindaklanjuti untuk

memastikan bahwa tindakan yang tepat telah diambil berdasarkan temuan yang dilaporkan. Kegagalan auditor untuk menerima tanggapan yang tepat harus dikomunikasikan kepada manajemen senior.

#### **2.1.4 Pelayanan Publik**

##### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan (*volunteet*), dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Jika penyelenggaraan pelayanan publik tertentu diserahkan kepada swasta dan pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif.

## 2. Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu :

### a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti .

### b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

### c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

### d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

### e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status social dan ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

**3. Prinsip Pelayanan Publik**

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan public antara lain :

a. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti”

b. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik ; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.



c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

d. Akurasi produk pelayanan public

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

g. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jaawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelakssanaan pelayanan publik.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (iklas).

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

**4. Standar pelayanan publik**

a. Pentingnya standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggaraan layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia pelayanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasa adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

## b. Cakupan standar pelayanan publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

### 1) Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

### 2) Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

### 3) Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

### 4) Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.

#### 5) Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### 5. Pola penyelenggaraan pelayanan publik

Terdapat beberapa pola penyelenggaraan pelayanan publik. Pole tersebut antara lain :

#### a. Pola fungsional

Pola pelayanan fungsional adalah pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsional dan kewenangannya.

#### b. Pola terpusat

Pola pelayanan terpusat adalah pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

#### c. Pola terpadu

Pola pelayanan terpadu terdiri atas dua bentuk, yaitu :

##### 1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai

keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupadukan.

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Pola gugus tugas

Pola pelayanan gugus tugas adalah pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

**6. Kriteria pelayanan publik**

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan. Kriteria efektivitas pelayanan publik yang harus diberikan oleh tiap organisasi adalah pelayanan yang terstruktur diantaranya adalah factor waktu, kecermatan dan pemberian pelayanan.

a. Factor waktu

Maksud dari factor waktu disini adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, hanya saja menggunakan ukuran waktu tepat atau tidaknya, cepat atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian

maka jelas faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran kriteria efektivitas pelayanan.

b. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai kriteria efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberi nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan.

c. Faktor gaya pemberi pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran yang dapat dan biasa digunakan dalam mengukur kriteria afektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan yang tidak terlepas dengan nilai social.

**7. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik, faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik yaitu :

a. Struktur organisasi

Struktur organisasi yang disusun untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini bidang kesehatan akan tercipta dengan baik bila disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang dihadapi untuk menjalankan mekanisme pelayanan dengan efisien dan efektif. Dengan demikian, struktur

organisasi memegang peranan yang penting dalam hal pemberian kesehatan kepada masyarakat. Karena struktur organisasi yang jelas akan mempermudah setiap organisasi untuk memahami posisinya. Pihak / bagian mana yang akan membantu dalam melaksanakan tugas, dan kepada siapa harus memberikan pertanggungjawaban atas tugas yang jelas serta didukung dengan tenaga ahli dan terampil. Peraturan juga memegang peranan utama serta jumlah pegawai yang memadai akan menambah terciptanya efektivitas kerja yang diharapkan.

b. Kedisiplinan pegawai

Disiplin dalam bekerja sangat dibutuhkan karena kedisiplinan dapat mempengaruhi efektivitas hasil kerja. Hal utama yang harus dimiliki dalam pelayanan publik dalam hal ini bidang kesehatan adalah menanamkan rasa disiplin dan rasa tanggungjawab atas tugas yang diberikan. Tanpa kehadiran kedisiplinan maka pelayanan dapat terbengkalai.

c. Sumber daya manusia

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan pekerja yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas pekerja yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal itu yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki.

### **2.1.5 Hubungan audit operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan publik**

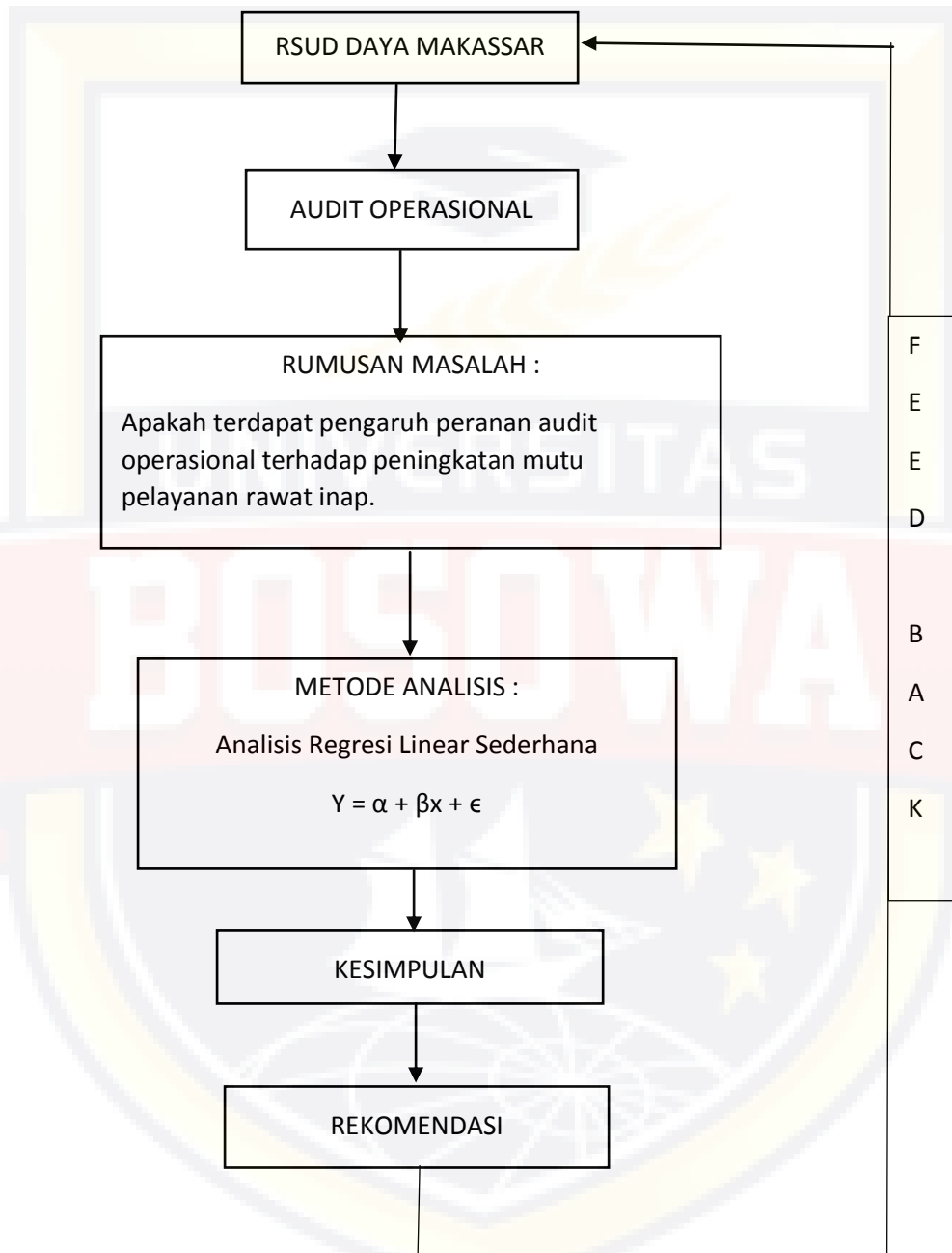
Hubungan audit operasional dengan kegiatan pelayanan publik di rumah sakit adalah audit operasional sebagai suatu pendekatan yang dilaksanakan untuk memeriksa, mengevaluasi, dan menelaah metode, prosedur, kebijakan, dan kegiatan pengelolaan pelayanan publik, dan umumnya auditor memberikan saran perbaikan kepada pihak rumah sakit, sehingga tujuan audit operasional terhadap kegiatan pelayanan publik dalam hal ini bidang kesehatan pada instalasi rawat inap adalah peningkatan efektivitas pelayanan publik pada instalasi rawat inap dapat tercapai.

Berdasarkan hal di atas maka hubungan antara audit operasional dan efektivitas pelayanan publik instalasi rawat inap adalah audit operasional sebagai suatu pendekatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kriteria efektivitas pelayanan publik instalasi rawat inap yang telah ditetapkan, artinya dengan dilaksanakannya audit operasional dalam kegiatan pelayanan publik instalasi rawat inap berupa kegiatan pemeriksaan, pengevaluasian, penelaahan, dan pendeteksian, maka akan ditentukan hambatan dan ketidakefektif yang kemudian akan dicari dan dipikirkan cara-cara untuk mengantisipasi dan menanggulangi hal-hal tersebut. Sehingga pada akhirnya efektivitas pelayanan publik akan tercapai dan lebih lanjut lagi tujuan perusahaan yang belum mencapai dapat terlaksana dengan baik.



## 2.2 KERANGKA PIKIR

Gambar 2.2 Kerangka Pikir

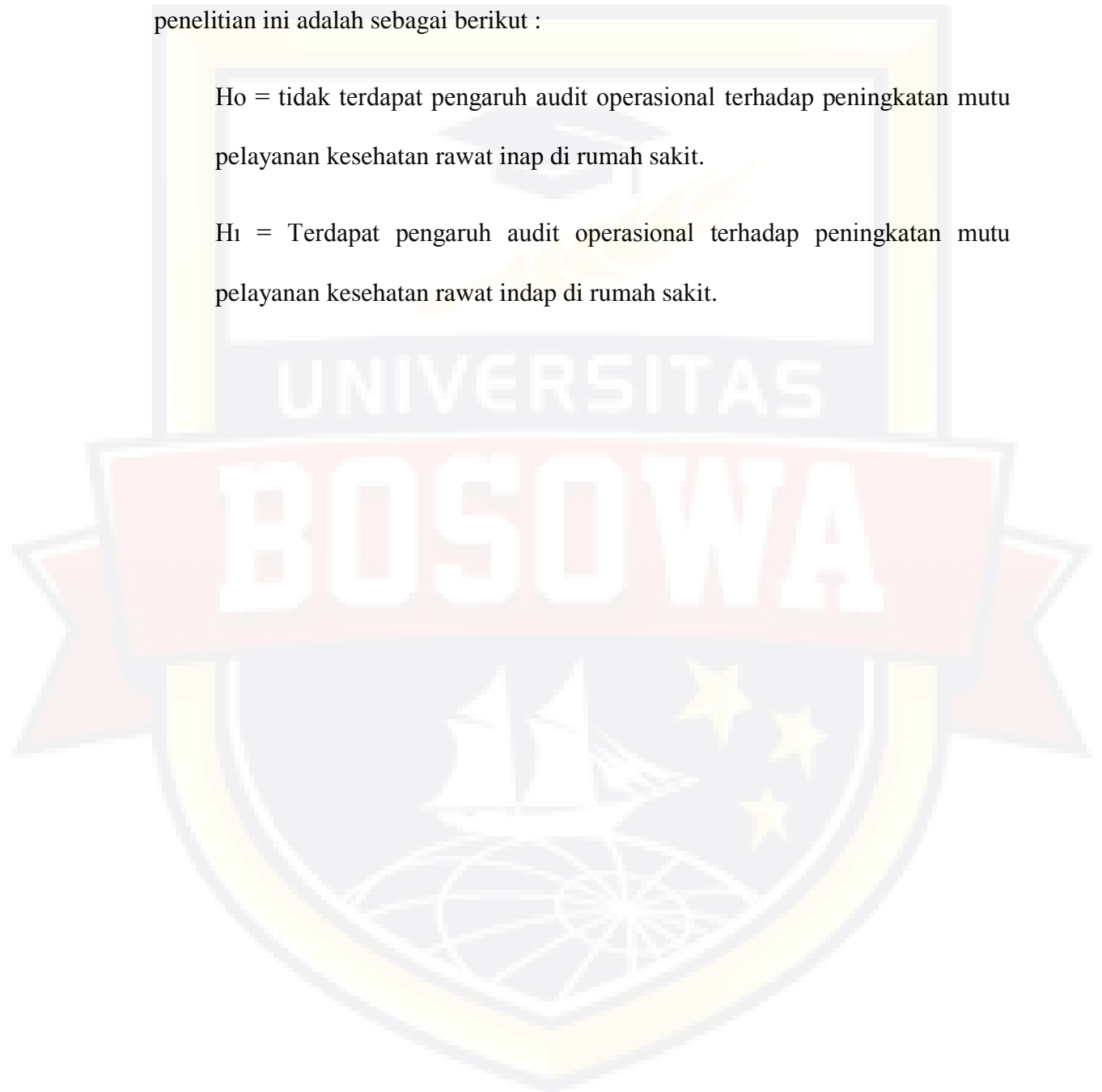


### 2.3 HIPOTESIS

Berdasarkan kajian literature yang ada, maka hipotesis yang dapat diuji pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ho = tidak terdapat pengaruh audit operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit.

H<sub>1</sub> = Terdapat pengaruh audit operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Daerah Penelitian

Dalam melakukan penelitian guna memperoleh data yang diperlukan untuk mendukung penulisan ini, maka penulis memilih penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Makassar yaitu Rumah Sakit Daya di Makassar.

#### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*Field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung terhadap obyek penelitian. Teknik yang digunakan meliputi :

a. Wawancara

Teknik ini merupakan cara untuk memperoleh data dengan mengadakan wawancara langsung pada pimpinan atau karyawan sehingga dapat diperoleh data yang valid dan dapat dipercaya.

b. Observasi

Merode observasi adalah penelitian yang dilakukan dengan melihat secara langsung kejadian di lapangan dan kemudian menarik kesimpulan lewat realita yang terjadi di lapangan.

c. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang

atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

d. **Study Pustaka** (*library research*)

Penelitian yang dilakukann cara dengan cara mempelajari literature atau referensi lain yang berhubungan dengan pokok bahasan sehingga digunakan sebagai acuan analisa untuk memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Data yang digunakan aadalah data primer. Data primer yaitu data secara langsung bersumber dari jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

### **3.4 Metode Analisis**

Teknik analisis data digunakan didalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah teknnik statistic melalui koefisien parameter untuk mengetahui besarnya pengaruh variable independen terhadap variable dependen, pengujian terhadap hipotesis baik secara persial maupun simultan, dilakukan setelah model regresi yang digunakan bebas dari pelanggaran asumsi klasik. Tujuannya adalah agar hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara tepat dan efisien. Persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta x + \epsilon$$

Keterangan :

Y	= Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan
X	= Peranan Audit Operasional
$\alpha$	= Konstanta
$\beta$	= Koefisien regresi
$\epsilon$	= Variabel Pengganggu

Untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representative atau disebut BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), maka model tersebut memenuhi asumsi klasik regresi, untuk itu dilakukan uji heteroskedastisitas.

### 1. Uji kualitas data

Penelitian ini menggunakan yang telah digunakan oleh penelitian sebelumnya, sehingga validitas dan realibilitasnya dapat dipertanggungjawabkan meski demikian, tetap akan dilakukan pengujian ulang caliditas dan reliabilitas instrument pada penelitian ini.

#### a. Uji validitas data

Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarannya. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesoiner, sehingga pengujian validitas yang digunakan berupa validitas isi (*content validity*). Pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrument dan materi

pelajaran yang telah diajarkan. Nilai koefisien korelasi antara skor setiap item dengan skor total dihitung dengan korelasi product moment.

b. Uji reliabilitas data

Uji realibilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pernyataan yang sama menggunakan alat ukur yang sama pula. Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan dengan nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), dimana suatu instrument dapat dinyatakan handal (*reliable*) bila memiliki  $\alpha \geq 0,6$ .

## 2. Uji hipotesis

a. Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variable independen (peranan audit operasional) terhadap variable dependen (efektivitas pelayanan rawat inap RSUD Daya).

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur kebenaran modal analisis regresi. Dimana analisisnya adalah apabila nilai  $R^2$  mendekati angka 1, maka variable independen semakin mendekati hubungan dengan variable dependen sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut dapat dibenarkan. Model yang baik adalah model yang meminimumkan residual berarti variasi variable indenpenden dapat menerangkan variable dependennya dengan  $\alpha$  sebesar diatas 0,75,

sehingga diperoleh korelasi yang tinggi antara variable dependen dan variable independen.

Akan tetapi ada kalanya dalam penggunaan koefisien determinasi terjadi bisa terhadap satu variabel independen yang dimasukkan dalam model. Setiap tambahan satu variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen (memiliki nilai t yang signifikan).

b. Uji statistik t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen dapat menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen secara nyata.

### **3.5 Definisi operasional**

Sesuai dengan judul yang dipilih yaitu peranan audit operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit daerah Makassar, maka terdapat 2 (dua) variable penelitian yaitu peranan audit operasional dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit.

1. Peranan audit operasional

Audit operasional, audit operasional berkaitan dengan memperoleh dan mengevaluasi bukti-bukti tentang efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi entitas dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan. Dalam melakukan audit operasional terdapat tahap-tahap audit operasional yaitu audit

pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit tujuan (terind), pelaporan, dan tindak lanjut.

2. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target kuantitas, kualitas dan waktu yang telah tercapai. Untuk menentukan efektivitas diperlukan asas pelayanan yang transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar**

Sejarah Rumah Sakit Umum Daya dimulai dari berdirinya Puskesmas Daya pada tahun 1975, pada tahun 1978 – 2002 Puskesmas Perawatan Daya berubah menjadi Puskesmas Plus Daya. Pada tahun 2002 dengan adanya surat izin rumah sakit dari Dirjen Yanmedik Nomor: HK.01.021.2.4474 Tanggal 28 Oktober 2002. SK Walikota Makassar Nomor : 50 pada Tanggal 6 November 2002, dan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 967/Menkes/SK/X/2008. Maka statusnya berubah menjadi rumah sakit tipe C dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah Daya. SK Walikota No. 5 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja RSUD Kota Makassar. Peraturan Walikota Makassar Nomor : 54 tahun 2009 tentang uraian tugas jabatan struktural RSUD kota Makassar.

Rumah Sakit Umum Daerah Daya kota Makassar adalah satu-satunya Rumah sakit milik pemerintah kota Makassar dan merupakan konversi dari Puskesmas Plus Daya menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar Tipe C, dan juga merupakan pusat rujukan pintu gerbang utara Makassar sesuai dengan keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan SK Gubernur Nomor 13 tahun 2008.

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan, Rumah sakit umum Daerah Daya Makassar bertekad memberi pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat serta mendukung tercapainya Kota Makassar, Provinsi, dan Indonesia Sehat 2010

dengan cara meningkatkan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Daya.

#### **4.1.2 Letak Geografis**

Secara Geografis lokasi Rumah Sakit Umum Kota Makassar berada pada bagian Utara Timur Kota Makassar yang merupakan kawasan pengembangan rencana induk kota pada kecamatan Biringkanaya dengan luas wilayah 80,06 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 168.848 jiwa dibandingkan luas wilayah Kota Makassar 175,77 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 1,6 juta dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Maros
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Tamalanrea
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Gowa
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar

#### **4.1.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar**

visi umah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar yang merupakan suatu keyakinan bagaimana Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar dimasa depan dalam pandangan pelanggan, karyawan, pemilik dan *stockholder* lainnya disusun sebagai berikut : “Rumah Sakit dengan Pelayanan yang Aman dan Nyaman Menuju Standar Kota Dunia”

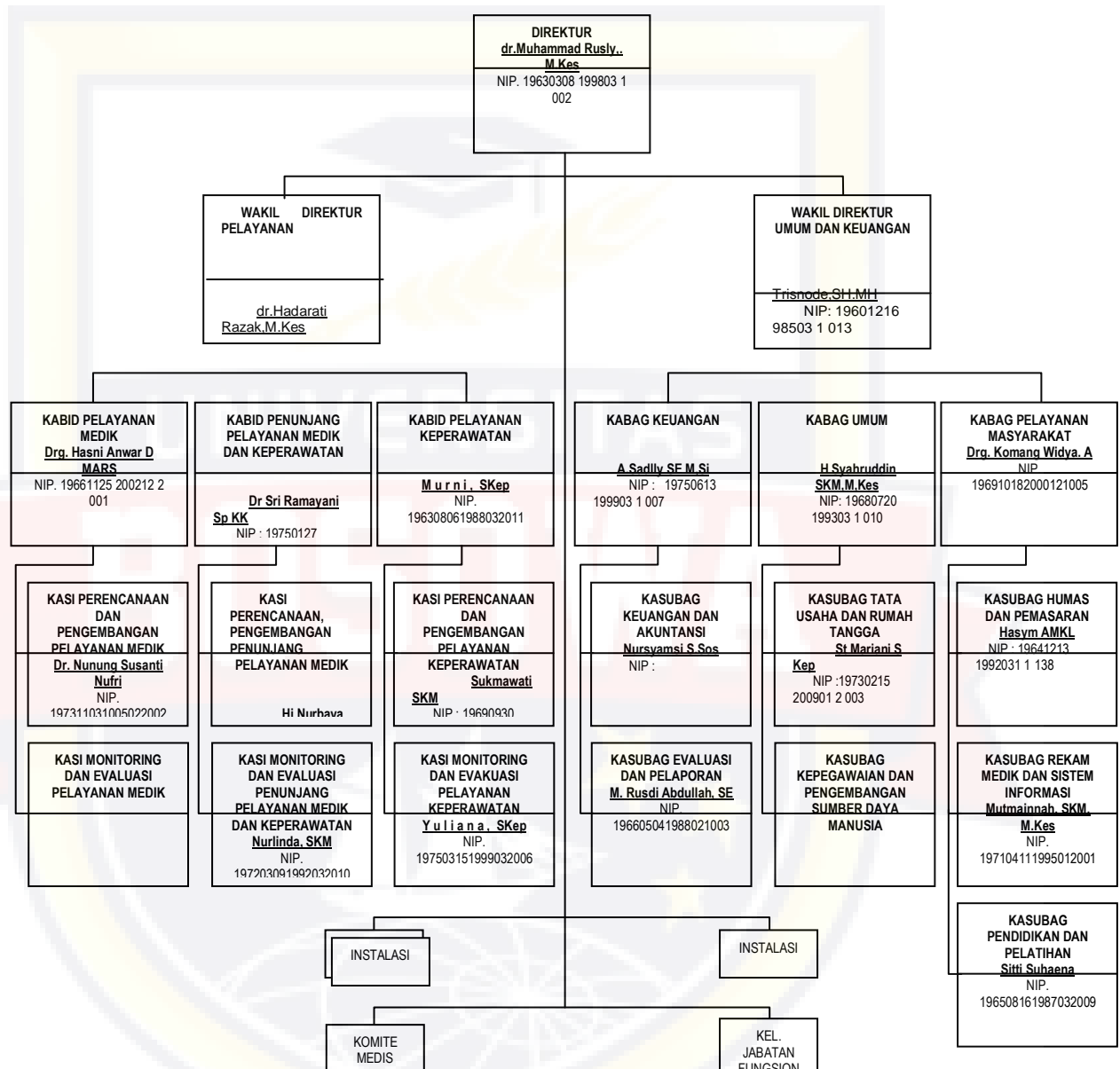
Misi Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar telah dirancang untuk memberikan tuntunan dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi dan merupakan suatu sarana komunikasi bagi karyawan, manajer, dan

*stockholder* lainnya. Misi Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar adalah:

- a. Mendukung visi dan misi pemerintahan kota dalam pelayanan kesehatan masyarakat
- b. Meningkatkan kompetensi SDM di seluruh lini pelayanan.
- c. Melengkapi peralatan medis dan non medis dengan teknologi kedokteran mutakhir.
- d. Mengadakan dan mengembangkan system informasi manajemen rumah sakit.
- e. Memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar akreditasi.
- f. Mengembangkan sarana dan prasarana rumah sakit yang lebih modern.
- g. Meningkatkan kesejahteraan seluruh karyawan rumah sakit.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Daya

Gambar 4.1



## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 uji kualitas data

#### 4.2.1.1 uji validitas

penelitian ini menggunakan *corrected item-total Correlation* yaitu dengan menghitung korelasi antara butir instrument dengan skor total. Analisis ini dilakukan dengan mengkorelasi masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan adapun hasil uji validitas masing-masing data dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X**

No	Pernyataan	Corrected item- Total correlation	R tabel	Keterangan
1	P1	.472	0,232	Valid
2	P2	.678	0,232	Valid
3	P3	.870	0,232	Valid
4	P4	.698	0,232	Valid
5	P5	.716	0,232	Valid
6	P6	.328	0,232	Valid

7	P7	.584	0,232	Valid
8	P8	.678	0,232	Valid
9	P9	.637	0,232	Valid
10	P10	.400	0,232	Valid
11	P11	.589	0,232	Valid
12	P12	.378	0,232	Valid
13	P13	.791	0,232	Valid
14	P14	.269	0,232	Valid
15	P15	.798	0,232	Valid
16	P16	.384	0,232	Valid
17	P17	.918	0,232	Valid
18	P18	.322	0,232	Valid
19	P19	.705	0,232	Valid
20	P20	.687	0,232	Valid
21	P21	.495	0,232	Valid
22	P22	.654	0,232	Valid
23	P23	.851	0,232	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan data tabel hasil uji validitas untuk masing-masing item pernyataan pada variabel X (Peranan Audit Operasional), diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan telah valid, yang ditunjukkan dengan nilai masing-masing item pernyataan lebih besar dari r table.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y**

No	Pernyataan	Corrected item- Total correlation	R tabel	Keterangan
1	P1	.874	0,232	Valid
2	P2	.835	0,232	Valid
3	P3	.929	0,232	Valid
4	P4	.881	0,232	Valid
5	P5	.895	0,232	Valid
6	P6	.898	0,232	Valid
7	P7	.798	0,232	Valid
8	P8	.908	0,232	Valid
9	P9	.348	0,232	Valid
10	P10	.329	0,232	Valid
11	P11	.922	0,232	Valid
12	P12	.894	0,232	Valid

13	P13	.930	0,232	Valid
14	P14	.725	0,232	Valid
15	P15	.933	0,232	Valid
16	P16	.947	0,232	Valid
17	P17	.868	0,232	Valid
18	P18	.739	0,232	Valid
19	P19	.836	0,232	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan tabel hasil uji validitas untuk masing-masing item pernyataan pada variabel Y (Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap). Diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan telah valid. Yang ditunjukkan dengan nilai masing-masing item pernyataan lebih besar dari nilai  $r$  table.

#### 4.2.1.2 Uji Realibilitas

uji reabilitas dilakukan dengan melihat hasil dari *cronbach's Alpha Coefficient*. Suatu instrument dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan reabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Hasil pengujian dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel X**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	6





1	0	0	6	37,5	3	18,75	1	6,25	6	37,5	16	100
2	2	12,5	11	68,75	1	6,25	2	12,5	0	0	16	100
3	4	25	8	50	2	12,5	1	6,25	1	6,25	16	100
4	6	37,5	7	43,75	1	6,25	2	12,5	0	0	16	100
5	3	18,75	11	68,75	1	6,25	0	0	1	6,25	16	100
6	6	37,5	7	43,75	2	12,5	1	6,25	0	0	16	100
Akumulasi	21		50		7		7		8		93	
%	21,88		52,08		10,42		7,29		8,33		100	

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari dimensi kualifikasi auditor dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban tidak setuju (52,08%) dan disusul oleh jawaban sangat tidak setuju (21,88%) hal ini dikarenakan pada Rumah Sakit umum Daerah Daya Makassar Belum memiliki satuan pengawasan Intern (SPI).

#### 4.2.2.2 Tahap-Tahap Audit Operasional

**Tabel 4.6 Hasil Skorsing Tahap-Tahap Audit Operasional**

Nomor Pernyataan	STS(1)		ST(2)		KS(3)		S(4)		SS(5)		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%
1	0	0	11	68,75	3	18,75	2	12,5	0	0	16	100
2	0	0	11	68,75	4	25	1	6,25	0	0	16	100
3	1	6,25	11	68,75	2	12,5	1	6,25	1	6,25	16	100
4	1	6,25	12	75	3	18,75	0	0	0	0	16	100

5	6	37,5	6	37,5	3	18,75	1	6,25	0	0	16	100
6	4	25	7	43,75	4	25	1	6,25	0	0	16	100
7	5	31,25	8	50	1	6,25	2	12,5	0	0	16	100
8	2	12,5	7	43,75	4	25	2	12,5	1	6,25	16	100
9	3	18,75	7	43,75	4	25	1	6,25	1	6,25	16	100
10	7	43,75	8	50	1	6,25	0	0	0	0	16	100
11	2	12,5	12	75	1	6,25	0	0	1	6,25	16	100
12	0	0	13	81,25	1	6,25	1	6,25	1	6,25	16	100
13	2	12,5	8	50	5	31,25	0	0	1	6,25	16	100
14	5	31,25	8	50	2	12,5	1	6,25	0	0	16	100
15	7	43,75	5	31,25	3	18,75	0	0	1	6,25	16	100
16	2	12,5	9	56,25	4	25	1	6,25	0	0	16	100
17	3	18,75	8	50	4	25	0	0	1	6,25	16	100
Akumulasi	50		151		49		14		8		272	
%	18,38		44,93		18,01		5,15		2,94		100	

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari dimensi tahap-tahap operasional dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju (44,93) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju (18,38). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai satuan pengawasan intern di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar melaksanakan tahap-tahap operasional dalam melaksanakan fungsinya dalam audit operasional. Bila dilihat berdasarkan butir pertanyaan, paling banyak responden sependapat bahwa

satuan pengawas intern selalu melakukan pengamatan terhadap aktifitas di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar dan memperoleh kemudahan dalam meninjau keseluruhan bagian diperiksa.

Satuan pengawasan intern juga pada umumnya selalu mengkonfirmasi cakupan audit dengan bagian diperiksa serta mendiskusikan rencana audit dan pengendalian informasi umum tentang organisasi diperiksa dan objek yang akan diaudit. Kemudian sebagian besar responden sependapat bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar selalu Mempunyai prinsip-prinsip dan kebijakan mengenai aktivitas rumah sakit yang selaras dengan tujuan rumah sakit. Namun sangat disayangkan prinsip-prinsip dan kebijakan mengenai aktifitas rumah sakit belum dimengerti oleh semua tingkatan manajemen dan pengawas. Dalam pendelegasian wewenang dari kepala unit ke bawahan atau dari satu divisi ke divisi lainnya, suda dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Akan tetapi system dan teknologi informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar masih belum terintegrasi sepenuhnya dalam pelayanan pasien maupun antar divisi.

Satuan pengawasan intern pada umumnya selalu mengkonfirmasi kepada bagian diperiksa terkait kelemahan yang ditemukan serta selalu melakukan wawancara kepada pihak yang berwenang dan kompeten terkait dengan masalah yang diaudit guna mendapatkan informasi yang lengkap, relevan dan akurat. Kemudian laporan hasil audit biasanya selalu diterbitkan segera setelah audit operasional dilaksanakan dan laporan hasil audit yang disajikan sudah bersifat objektif.

Selain itu laporan hasil audit disajikan singkat, jelas dan mampu memberikan arah bagi manajemen untuk mengambil keputusan. Akan tetapi satuan pengawasan intern masih kurang dalam melakukan pemantauan sehubungan dengan rekomendasi yang diberikan. Saran dan rekomendasi yang diberikan juga belum sepenuhnya dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik oleh bagian yang diperiksa.

#### **4.2.3 Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Pada Rumah**

##### **Sakit Umum Daerah Daya Makassar**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Untuk mengetahui gambaran peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar, peneliti menyebarkan koesioner sesuai dengan indikator dari variabel peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap yang terdiri dari 3 dimensi yaitu asas pelayanan, prinsip pelayanan, dan efektifitas pelayanan. Lebih jelasnya tabel-tabel berikut ini menunjukkan hasil skor dari jawaban responden berkaitan dengan indikator-indikator peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap.

#### 4.2.3.1 Asas Pelayanan

**Tabel 4.7 Hasil Skoring Asas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap**

Nomor pernyataan	SS(1)		S(2)		KS(3)		ST(4)		STS(5)		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Resp	%
1	6	37,5	6	37,5	2	12,5	0	0	2	12,5	16	100
2	6	37,5	7	43,75	1	6,25	1	6,25	1	6,25	16	100
3	6	37,5	8	50	0	0	0	0	2	12,5	16	100
4	3	18,75	11	68,75	0	0	1	6,25	1	6,25	16	100
5	4	25	9	56,25	1	6,25	1	6,25	1	6,25	16	100
6	4	25	10	62,5	0	0	0	0	2	12,5	16	100
Akumulasi	29		51		4		3		9		96	
%	30,20		53,13		4,17		3,13		9,38		100	

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari dimensi asas pelayanan dapat dilihat mayoritas responden memilih jawaban setuju (53,13%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju (30,20%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai asas pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar diterapkan dengan sangat baik. Bila dilihat berdasarkan butir pertanyaan, paling banyak responden sependapat bahwa pihak Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar selalu memberikan kemudahan dalam menerima setiap masukan dari pasien dan bagian

rawat inap selalu mempunyai rasa tanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya.

Bagian rawat inap juga selalu berdasarkan riwayat penyakit pasien dalam melakukan pekerjaan serta memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Bagian rawat inap tidak diskriminatif atau selalu memperhatikan kesamaan hak penerima pelayanan serta mempertimbangkan aspek keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan.

#### 4.2.3.2 Prinsip Pelayanan

**Tabel 4.8 Hasil Skoring Prinsip Pelayanan Kesehatan Rawat Inap**

Nomor pernyataan	STS(1)		TS(2)		KS(3)		S(4)		SS(5)		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Resp	%
7	1	6,25	2	12,5	1	6,25	9	56,25	3	18,75	16	100
8	1	6,15	1	6,25	1	6,25	12	75	1	6,15	16	100
9	0	0	1	6,25	1	6,25	9	56,25	5	31,25	16	100
10	0	0	1	6,25	1	6,25	10	62,5	4	25	16	100
11	0	0	2	12,5	4	25	10	62,5	0	0	16	100
12	1	6,25	1	6,25	1	6,25	11	68,75	2	12,5	16	100
13	2	12,5	0	0	2	12,5	11	68,75	1	6,25	16	100
14	2	12,5	1	6,25	3	18,75	9	56,25	1	6,25	16	100
15	2	12,5	0	0	1	6,25	12	75	1	6,25	16	100
16	1	6,25	0	0	1	6,25	1	6,25	13	81,25	16	100

Akumulasi	10	9	16	94	31	160
%	6,25	5,63	10	58,75	16,88	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari dimensi prinsip pelayanan dapat dilihat mayoritas responden memilih jawaban setuju (58,75%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju (16,88%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai prinsip pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar sudah diterapkan dengan baik. Bila dilihat berdasarkan butir pertanyaan, mayoritas responden sependapat bahwa pelayanan yang diberikan bagian rawat inap tidak berbelit-belit dan bagian rawat inap bertanggung jawab dalam memberikan penyelesaian keluhan bila terjadi ketidakpuasan pelayanan.

Kemudian waktu berkunjung pada bagian rawat inap sesuai dengan aturan yang berlaku dan penanganan pasien yang diberikan bagian rawat inap selalu berdasarkan riwayat penyakit pasien. Bagian rawat inap juga memberikan rasa aman dalam pelayanannya serta tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Mengenai kelengkapan sarana dan prasarana, pada umumnya responden sependapat bahwa sarana dan prasarana yang ada di bagian rawat inap sudah memadai dan bagian rawat inap sudah memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan. Bagian rawat inap juga menerapkan sikap disiplin, sopan dan ramah kepada perawatnya dalam memberikan pelayanan sehingga terciptanya rasa aman dalam memberikan pelayanan di lingkungan bagian rawat inap.



#### 4.2.3.3 Efektifitas Pelayanan

**Tabel 4.9 Hasil Skoring Efektivitas pelayanan**

Nomor pernyataan	STS(1)		TS(2)		KS(3)		S(4)		SS(5)		Total	
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Resp	100
17	1	6,25	1	6,25	5	31,25	8	50	1	6,25	16	100
18	0	0	0	0	4	25	8	50	1	6,25	16	100
19	1	6,25	2	12,5	4	25	8	50	0	0	16	100
Akumulasi	2		3		13		24		2		44	
%	8,33		10,42		27,08		50		8,33		100	

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari dimensi efektivitas pelayanan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju (50%) dan disusul responden yang memilih jawaban kurang setuju (27,08%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar sudah efektif bila dilihat berdasarkan butir pernyataan, mayoritas responden sependapat bahwa ketepatan dan kecepatan waktu yang diberikan bagian rawat inap sudah tinggi. Ketelitian pelayanan yang diberikan bagian rawat inap juga telah memuaskan dan sangat sesuai dengan standard an etika pelayanan profesi.

## 4.2.4 Uji Hipotesis

### 4.2.4.1 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yang dinyatakan dalam adjusted R square ( $R^2$ ).

**Tabel 4.10 Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.312 <sup>a</sup>	.097	.030	.41306	2.094

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Data dari tabel di atas, nilai adjusted  $R^2$  adalah sebesar 0,531. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu peningkatan mutu pelayanan yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen yaitu peranan audit operasional sebesar 53,1%. Sedangkan sisanya 46,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

### 4.2.4.2 Uji Statistik t

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kriteria pengujian adalah :

- a.  $H_0$  diterima jika nilai probabilitas ( $\text{sig } t$ ) > (0,05) dan p value > 0,05
- b.  $H_0$  ditolak jika nilai probabilitas ( $\text{sig } t$ ) < (0,05) dan p value < 0,05

**Tabel 4.11 Signifikan Nilai T**

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.831	.271		6.758	.000
	Kualifikasi Auditor	.609	.066	.689	9.206	.000
	Audit	.427	.106	.017	.067	.000

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, nilai sig adalah sebesar 0, nilai tersebut lebih kecil dari tariff signifikan sebesar 5% yang berarti bahwa peranan audit operasional (X) berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap. Dengan demikian Ho ditolak karena  $\text{sig } t < 0,05$ . Tabel di atas juga memperlihatkan bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu  $9.206 > 0,1994$ , yang berarti bahwa variabel peranan audit operasional (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap (Y).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai peranan audit operasional terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar tidak memiliki anggota SPI (Sistem Pengendalian Internal). Peranan audit operasional di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar telah memadai dan efektif. Hal ini didukung dengan sebagian besar responden menilai asas pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar sudah diterapkan dengan sangat baik.
- b. Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dikategorikan bermutu dan efektif, karena tidak terlepas dari proses dan prosedur pelaksanaannya, yakni antara fakta dan standar sesuai tanggapan-tanggapan responden pada hasil penelitian dibandingkan dengan informasi masyarakat sebelumnya.
- c. Sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar berdasarkan data hasil penelitian, pada tingkat ppersediaan dan perlengkapannya masih dalam tahap pengembangan, sehingga hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dinilai kurang efektif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Sebaiknya memperluas objek penelitian, sehingga memungkinkan diperolehnya hasil penelitian yang lebih akurat.
- b. Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar seharusnya memiliki Satuan Pengawasan Intern (SPI) agar melakukan pemantauan sehubungan dengan rekomendasi yang diberikan terkait dengan bagian yang diperiksa untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah daya Makassar.
- c. Sebagaimana tingkat mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar dinilai efektif dalam pengelolaannya, pihak rumah sakit sebagai wadah dapat memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan berkelanjutan, serta memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan di segala bidang agar lebih meningkatkan kepuasan pelanggannya (pasien).
- d. Rumah Sakit Umum daerah Daya Makassar beserta pemerintah setempat agar tetap berupaya menyediakan sarana-sarana penunjang pelayanan kesehatan demi meminimalisasi tingkat penderita dan lebih meningkatkan motivasi kerja pada tenaga-tenaga rumah sakit di bidang pelayanan medis maupun pelayanan non medis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gultom, Adelina Donna. 2014. *Peranan Audit Operasional Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Makassar*: Fakultas ekonomi Universitas Hasanuddin.
- Institut Akuntansi Publik Indonesia. 2011. *Standar Profesional Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Jl. Palangan Tentara Pelajar Km. 7
- Mukminin, Saiful Lion. 2010. *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kinerja Non Keuangan Dengan Audit Atas Persediaan Sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. [www.repository.uinjkt.ac.id](http://www.repository.uinjkt.ac.id). Diakses pada 16 maret 2017.
- Purwanto, Rahmad. 2014. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah. FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. <http://fisip.untagsmg.ac.id/index.php/11-artikel-ilmiah/25-evaluasi-pelaksanaan-pelayanan-publik-di-rumah-sakit-umum-daerah>. Diakses 19 maret 2017.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, P Sondang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *AUDITING Pemeriksa Akuntansi*. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Tunggal, Widjaja Amin. 2008. *Audit Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tunggal, Widjaja Amin. 2016. *Tanya Jawab Seputar Audit Operasional*. Jakarta: Harvarindo.