

SKRIPSI

PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA



Oleh :

FA'IQ ABDILLAH

NBI : 1221408749

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2019

SKRIPSI

PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA



Oleh :

FA'IQ ABDILLAH

NBI : 1221408749

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2019

**PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFISIENSI
DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

FA'IQ ABDILLAH

NBI : 1221408749

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : FA'IQ ABDILLAH
N.B.I. : 1221408749
Fakultas : EKONOMI dan BISNIS
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi :

**PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFISIENSI DAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

Surabaya, *26 November*,... 2019

Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing,



I.B.K Bayangkara. SE., MM. Ak, CA, CMA

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : **04 Februari 2019**

TIM PENGUJI :

1. Dr. H. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA - Ketua



2. I.B.K Bayangkara, SE., MM., Ak., CA., CMA - Anggota



3. Drs. J.B. Amiranto, M.Si., Ak., CA - Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319

LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Fa'iq Abdillah
2. NBI : 1221408749
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. NIK : 3578091809960002
5. Alamat Rumah : Jl. Menur II No. 77 Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

**PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFISIENSI DAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa asa sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 4 Februari 2019

Yang membuat
**METERAI
TEMPEL**
191AHF215088733
0000
LIMA RIBU RUPIAH
(Fa'iq Abdillah)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag.sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FA'IQ ABDILLAH
NBI : 1221908749
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

PENERAPAN AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI
EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM
HADI SURABAYA

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 9 Januari 2020

Yang Menyatakan,



(.....Fa'iq Abdillah.....)

KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: **Penerapan Audit Manajemen untuk Menilai Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya**. Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Strata Satu pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Sudiro dan Ibunda yang kusayangi Rosyidah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Penghargaan dan terimakasih penulis berikan kepada bapak I.B.K Bayangkara. SE., MM. Ak, CA, CMA selaku pembimbing penelitian ini, yang luar biasa dan senantiasa sabar serta semangat untuk mengantar mahasiswanya mencapai kesuksesan. Serta ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Bapak Dr. Slamet Riyadi, MSi, AK, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Drs. Dantje Salean, MM selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Seluruh Karyawan, Dokter, maupun Perawat IGD RSUD Haji Surabaya yang telah meluangkan waktu dan memberi ilmu kepada penulis.
5. Terima Kasih kepada semua teman-teman Fakultas Ekonomi angkatan 2014 yang telah member bantuan di dalam penyusunan skripsi dan terima kasih atas semangat dan doanya.

6. Seluruh teman-teman Organisasi Kemahasiswaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, keluarga D.304 yang membantu di dalam penyusunan skripsi dan juga ucapan terima kasih atas perhatian dan doanya selama ini terhadap penulis.
7. Seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas do'a dan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis menerima kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Motto saya adalah “*Yesterday, You Said Tomorrow. Just Do It*”

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Surabaya, 4 Februari 2019

Penulis

KATA PENGANTAR

Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh perawat dan dokter di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit harus diberikan secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien, mulai dari pasien datang sampai pasien dalam kondisi tertentu siap meninggalkan Instalasi Gawat Darurat.

Pemenuhan pelayanan kesehatan dilaksanakan

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji dengan melaksanakan audit manajemen untuk menilai efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit. Dalam melaksanakan dan menyusun penelitian ini, peneliti telah sesuai dengan kaidah keilmuan yang ada. Penelitian ini juga dapat memperkaya informasi dan tambahan ilmu dalam bentuk kegiatan-kegiatan lain yang sesuai dan relevan yang bersumber dari hasil penelitian ini. Penelitian ini sangat terbuka dan dapat terus dilakukan perbaikan serta penyempurnaan dimasa mendatang.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan yang terbaik bagi kemajuan dunia pendidikan dan keilmuan serta dapat meningkatkan dan memajukan organisasi dalam rangka mempersiapkan mencapai pelayanan kesehatan yang terbaik.

Surabaya, 4 Februari 2019

Fa'iq Abdillah

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang audit manajemen untuk menilai efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di IGD Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Data dalam penelitian ini didapatkan dengan melakukan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Indikator diperoleh dari berbagai dokumen yang mencakup aktivitas pelayanan kesehatan seperti keputusan menteri kesehatan, prosedur tetap rumah sakit, dan teori yang relevan. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan cara mendeskripsikan penilaian efisiensi dan efektivitas pada kondisi, kriteria, penyebab, dan akibat serta memberikan rekomendasi.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa aktivitas pelayanan kesehatan di IGD RSUD Haji Surabaya telah berjalan efisien dengan produktifitas yang cukup tinggi hal ini karena tidak adanya dokter, perawat dan karyawan yang menganggur disaat jam kerja meskipun pada hari libur. Namun aktivitas belum berjalan secara efektif karena belum berjalannya sistem triase secara optimal sehingga mengakibatkan angka kematian pasien bulan Juli-September 2018 diatas standart yaitu 0.003. Selain itu IGD juga belum melaksanakan sistem *discharge planning* secara intensif demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit

SUMMARY

This study aims to obtain explanative findings that are tested on management audits to improve the efficiency and delivery of health services at the IGD General Hospital, Haji Surabaya.

Data in this study were obtained by conducting observations, interviews, questionnaires, and documentation. Indicators obtained from various documents that discuss health services such as the decision of the minister of health, hospital permanent procedures, and relevant theories. The data analysis method used is descriptive qualitative by describing the assessment of efficiency and requirements, criteria, trends, and results and provides an assessment.

Based on the results of the research that has been carried out, it is known about the health service activities at the Haji Hospital Surabaya emergency room which has run efficiently with quite high productivity because it does not involve doctors, nurses and companies who are unemployed during working hours on holidays. July-September 2018 above the standard of 0.003. In addition, the IGD has not yet implemented an intensive discharge planning system to improve the quality of health services in hospitals

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang audit manajemen untuk menilai efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di IGD Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Data dalam penelitian ini didapatkan dengan melakukan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Indikator diperoleh dari berbagai dokumen yang mencakup aktivitas pelayanan kesehatan seperti keputusan menteri kesehatan, prosedur tetap rumah sakit, dan teori yang relevan. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan cara mendeskripsikan penilaian efisiensi dan efektivitas pada kondisi, kriteria, penyebab, dan akibat serta memberikan rekomendasi.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa aktivitas pelayanan kesehatan di IGD RSUD Haji Surabaya telah berjalan efisien dengan produktifitas yang cukup tinggi hal ini karena tidak adanya dokter, perawat dan karyawan yang menganggur disaat jam kerja meskipun pada hari libur. Namun aktivitas belum berjalan secara efektif karena belum berjalannya sistem triase secara optimal sehingga mengakibatkan angka kematian pasien bulan Juli-September 2018 diatas standart yaitu 0.003. Selain itu IGD juga belum melaksanakan sistem *discharge planning* secara intensif demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit

Kata kunci : Audit Manejemen, Efektivitas dan Efisiensi IGD RSUD Haji

ABSTRACT

This study aims to obtain proven explanatory findings about management audits to assess the efficiency and effectiveness of health services in the emergency department of the Surabaya Haji General Hospital.

The data in this study were obtained by conducting observations, interviews, questionnaires, and documentation. Indicators are obtained from various documents which include health service activities such as health minister decisions, hospital fixed procedures, and relevant theories. The data analysis method used is descriptive qualitative by describing the assessment of efficiency and effectiveness in conditions, criteria, causes, and consequences and providing recommendations.

Based on the results of the research that has been carried out, it is known that the health service activities in ED Surabaya Haji Hospital have been running efficiently with high productivity, because there are no doctors, nurses and employees who are unemployed at work even on holidays. However, the activity has not run effectively because the triage system has not been implemented optimally resulting in the patient mortality rate in July-September 2018 above standard, which is 0.003. In addition, the ED has not implemented an intensive discharge planning system to improve the quality of health services in hospitals

Keywords: Management Audit, Efficiency and Effectiveness of ED in Haji Hospital

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	viii
RINGKASAN	ix
<i>SUMMARY</i>	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Audit.....	6
2.1.1.1 Pengertian Audit.....	6
2.1.1.2 Jenis-Jenis Audit	7
2.1.2 Audit Manajemen.....	8

2.1.2.1	Definisi Audit Manajemen.....	8
2.1.2.2	Tujuan Audit Manajemen.....	9
2.1.2.3	Manfaat Audit Manajemen.....	11
2.1.2.4	Tahap-Tahap Audit Manajemen.....	12
2.1.2.5	Efisiensi dan Efektivitas.....	16
2.1.2.6	Hal-Hal yang Membatasi Audit Manajemen.....	17
2.1.2.7	Ruang Lingkup dan Sasaran Audit Manajemen.....	17
2.1.3	Manajemen Rumah Sakit	18
2.1.3.1	Pengertian Rumah Sakit	18
2.1.3.2	Fungsi Rumah Sakit	19
2.1.4	Manajemen Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit	20
2.1.4.1	Pengertian Manajemen IGD Rumah Sakit	20
2.1.4.2	Pelayanan IGD	20
2.1.5	Audit Manajemen Pelayanan Kesehatan IGD.....	21
2.1.5.1	Pengertian Audit Manajemen Pelayanan Kesehatan IGD	21
2.1.5.2	Tujuan Audit Manajemen Pelayanan Kesehatan IGD.....	22
2.1.5.3	Ruang Lingkup Audit Manajemen Pelayanan Kesehatan IGD	22
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Konseptual.....	25
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Desain Penelitian.....	26
3.2	Tempat dan Waktu	26
3.2.1	Tempat.....	26
3.2.2	Waktu	26
3.3	Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1	Jenis Data.....	26

3.3.2	Sumber Data	27
3.4	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	27
3.4.1	Definisi Variabel.....	27
3.4.2	Definisi Operasional	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1	Studi Kepustakaan	32
3.5.2	Studi Lapangan	32
3.6	Proses Pengolahan Data.....	33
3.7	Teknik Analisis Data	33
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....		36
4.1	Gambaran Umum RSUD Haji Surabaya.....	36
4.1.1	Sejarah RSUD Haji Surabaya	36
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan RSUD Haji Surabaya	37
4.1.2.1	Visi	37
4.1.2.2	Misi.....	37
4.1.2.3	Tujuan.....	37
4.1.3	Jenis Pelayanan Kesehatan RSUD Haji Surabaya	38
4.1.4	Fasilitas Pelayanan RSUD Haji Surabaya.....	39
4.1.5	Ruang Lingkup dan Tugas	39
4.1.6	Kedudukan, Tugas, dan Fungsi	40
4.2	Gambaran Umum IGD RSUD Haji Surabaya	42
4.2.1	Kondisi dan Situasi IGD	42
4.2.2	Falsafah, Tugas, Fungsi dan Tujuan IGD	42
4.2.2.1	Falsafah	42
4.2.2.2	Tugas dan Fungsi	42
4.2.2.3	Tujuan.....	43
4.2.3	Struktur Organisasi IGD	44
4.2.4	Tugas dan Fungsi	45
4.2.5	Fasilitas IGD	45

4.2.6 Ruang Lingkup IGD.....	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	47
5.1 Hasil Penelitian	47
5.1.1 Audit Pendahuluan.....	47
5.1.2 <i>Review</i> dan Pengujian Pengendalian Manajemen	47
5.1.3 Audit Lanutan.....	48
5.1.4 Pelaporan	48
5.1.5 Tindak Lanjut.....	48
5.2 Pembahasan.....	57
Bab VI SIMPULAN DAN SARAN.....	62
6.1 Simpulan	62
6.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

2.1	Hubungan Ekonomisasi, Efisiensi, dan Efektivitas	16
2.2	Kerangka Konseptual	25
4.1	Struktur Organisasi IGD	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Laporan Audit

Lampiran 2: Kuesioner

Lampiran 3: Prosedur Tetap Instalasi Gawat Darurat RSUD Haji Surabaya

Lampiran 4: Data Kematian di IGD \leq 8 jam Januari-November 2018