

**ANALISIS KEEFEKTIFAN AUDIT OPERASIONAL ATAS PELAYANAN
PASIEN *INTENSIVE CARE UNIT* DAN UNIT GAWAT DARURAT PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTAPINANG**

SKRIPSI

Oleh:

NURPIKOH ANNISA HARAHAHAP

NIM. 0502173446

Program Studi

Akuntansi Syariah



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022 M/1444 H

**ANALISIS KEEFEKTIFAN AUDIT OPERASIONAL ATAS PELAYANAN
PASIEN *INTENSIVE CARE UNIT* DAN UNIT GAWAT DARURAT PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTAPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan

Oleh:

NURPIKOH ANNISA HARAHAHAP

NIM. 0502173446

Program Studi

Akuntansi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022 M/1444 H

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurpikoh Annisa Harahap
Nim : 0502173446
Tempat/Tgl. Lahir : Sialang Bujing,31 Oktober 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Sialang Bujing,kec.Kotapinang,Kab.Labuhanbatu Selatan

Menyatakan dengan sebenarnya skripsi yang berjudul " ANALISIS KEEFKTIFAN AUDIT OPERASIONAL ATAS PELAYANAN PASIEN INTENSIVE CARE UNIT DAN UNIT GAWAT DARURAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTAPINANG" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apakah terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan,15 Februari 2022

Yang membuat pernyataan


Nurpikoh Annisa Harahap

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

ANALISIS KEEFEKTIFAN AUDIT OPERASIONAL ATAS PELAYANAN PASIEN *INTENSIVE CARE UNIT* DAN UNIT GAWAT DARURAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTAPINANG

Oleh:

NURPIKOH ANNISA HARAHAH

NIM. 0502173446

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada

Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sumatera Utara Medan

Medan, 15 Februari 2022

Pembimbing I



Dr. Saparuddin Siregar, S.E, A.k, SAS, M.Ag
NIDN. 2018076301

Pembimbing II



Rahmi Syahriza, S.Th.i, M.A
NIDN. 2003018501

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah



Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst, SHI. MA
NIDN. 2001077903


PENGESAHAN

Skripsi berjudul "**ANALISIS KEEFEKTIFAN AUDIT OPERASIONAL ATAS PELAYANAN PASIEN INTENSIVE CARE UNIT DAN UNIT GAWAT DARURAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTAPINANG**" Nama Nurpikoh Annisa Harahap, NIM 0502173446 Prodi Akuntansi Syariah telah dimunaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Pada Tanggal 15 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada Prodi Akuntansi Syariah.

Medan, 15 Februari 2022
Panitia Sidang Munaqosyahn Skripsi
Prodi Akuntansi Syariah UIN-SU

Ketua

Sekretaris


Dr. Ill. Yenni Sumri Julianti Nst. SHL., MA
NIDN.2001077903

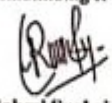

Hendra Hermain, SE, M.Pd
NIDN. 2010057302

Pembimbing I

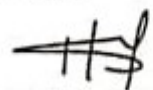
Anggota


Dr. Saqaruddin Sittegar, SE, AK, SAS, CA, M. Ag
NIDN. 2018076301


Pembimbing II


Rahmi Syahriza, S.Th, I.M.A
NIDN. 2003018501

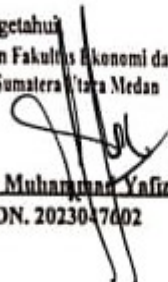
Penguji I


Hendra Hermain, SE, M.Pd
NIDN. 2010057302

Penguji II


Arnida Wahyuni, M.Si
NIDN. 2016068403

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan


Dr. Muhammad Yafir, M. Ag
NIDN. 2023017002

ABSTRAK

Nurpikoh Annisa Harahap (2022), Skripsi berjudul “Analisis Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien *Intensive Care Unit* dan Unit Gawat Darurat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang”, dengan Pembimbing Skripsi I Dr. Saparuddin Siregar, SE, Ak, SAS,M.Ag dan Pembimbing II Rahmi Syahriza, S. Th. I., MA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan pelaksanaan audit operasional pada RSUD Kotapinang. Dan juga bagaimana kualitas prosedur pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung oleh data kualitatif dan bersifat deskriptif. Analisis deskriptif dan menggunakan data primer yang diambil dengan teknik wawancara langsung dari sumber atau pihak pertamanya adapun pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara kepada pegawai, perawat, dan juga pasien yang ada dirumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah kini semakin mengemuka, bahkan juga menjadi salah satu tuntutan masyarakat. Di negara yang berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang kerap sering muncul, karena pada dasarnya negara yang berkembang pada umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhi sehingga persoalan yang sering dikritis masyarakat atau para penerima layanan ialah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat kepada seluruh aspek pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, efektivitas pelayanan pasien *intensive care unit* dan unit gawat darurat kurang didukung oleh peranan audit operasional dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang kurang berjalan secara baik, disemua indikator yang mencakupi bukti langsung (*tangible*) kompetensi.

Kata Kunci: Audit Operasional, *Intensive Care Unit*, Unit Gawat Darurat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil' alamin, segala puji bagi Allah Swt Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta senantiasa memberikan nikmat kesehatan, kesempatan kemampuan dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam tidak lupa saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dengan sunnah-Nya dan membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini serta yang kita harapkan syafa'at-Nya di akhirat kelak.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Keefektifan Audit Operasional Atas pelayanan Pasien *Intensive Care Unit* dan Unit Gawat Darurat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang”**. Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, saran, motivasi, serta dukungan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih tidak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Syahrin Harahap, M.Ag. selaku Rektor UIN Sumatera Utara Medan
2. Bapak Dr. H. MuhmmadYafiz, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan
3. Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati NST, S.H.I., M.A selaku Ketua Program Studi Akuntansi Syariah
4. Bapak Hendra Hermain, S.E., M.Pd. selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Dr.Saparuddin Siregar, S.E. A.K. SAS. M.Ag selaku pembimbing Skripsi I Yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Rahmi Syahriza, S.Th.I, M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada pemimpin dan seluruh staff pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang
8. Teristimewa saya sampaikan terima kasih kepada ayahanda Qamaruzzaman Harahap dan ibunda tersayang Sopiah Manurung yang telah membesarkan, mendidik, memberi motivasi, semangat dan doa yang tak henti-hentinya kepada saya.
9. Kepada kakak saya Sarah Oktiyana Harahap, Amd.Keb dan Abang saya dr. Syahri Hidayat Harahap dan tak lupa kepada adik saya Indah Uzrisa Harahap yang selalu memberikan nasihat, dukungan dan motivasi dalam penyelesaian pendidikan saya.
10. Semua teman-teman seperjuangan kelas Akuntansi Syariah 8 E yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terimakasih telah memberikan masa kebersamaan, keakraban dan kepeduliannya
11. Serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dan hanya Allah yang dapat memberikan balasan yang setimpal atas jasa dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca dan sempurnanya skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Medan, 15 Februari 2022
Penulis,

Nurpikoh Annisa Harahap
NIM. 0502173446

DAFTAR ISI

Pernyataan Keaslian Skripsi.....	i
Persetujuan	ii
Pengesahan.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
1. Bagi Perusahaan	7
2. Bagi Penulis.....	7
3. Bagi Dunia Pendidikan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Teoritis.....	9
1. Ruang Lingkup Keefektifan.....	9
2. Audit Operasional.....	14
a. Pengertian Audit Operasional.....	14
b. Tujuan Audit Operasional.....	16
c. Jenis-Jenis Audit Operasional.....	18
d. Perbedaan dan Persamaan Audit Operasional dan Audit Keuangan	19
e. Audit dalam Perpektif Islam.....	21
f. Tahapan Audit Operasional	24
3. Pelayanan ICU dan Pelayanan Gawat Darurat	25
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Konseptual	30
BAB III METODE PENELITIAN	34

A. Pendekatan Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Sumber Data	35
1. Data Primer.....	35
2. Data Sekunder	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Wawancara	35
2. Observasi (Pengamatan).....	36
3. Dokumentasi.....	67
E. Analisis Data	36
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80



 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.2 Perbedaan Audit Operasional dengan Audit Keuangan	20



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

2.2 Kerangka Konseptual	23
2.3 Struktur Organisasi RSUD Kotapinang	32

