

**PENERAPAN AUDIT SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK  
MENILAI EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN  
KARYAWAN PADA BPJS KESEHATAN  
KOTA PANGKALPINANG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**LESTA SAFITRI  
(NIM. 3011511049)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2019**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN AKUNTANSI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Lesta Safitri  
NIM : 301 15 11 049  
Jurusan : Akuntansi  
Judul Skripsi : Penerapan Audit Sumber Daya Manusia Untuk Menilai Efektivitas Kinerja Pelayanan Karyawan Pada BPJS Kesehatan Kota Pangkalpinang

Pembimbing Utama

Suhaidar, S.E., M.Si  
NP. 506406001

Pembimbing Pendamping

Julia, S.E., M.Si  
NP. 508915034

Balunujuk, Juli 2019  
PLT. Ketua Jurusan Akuntansi

Suhaidar, S.E., M.Si  
NP. 506406001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENERAPAN AUDIT SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENILAI  
EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN KARYAWAN PADA BPJS  
KESEHATAN KOTA PANGKALPINANG

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **LESTA SAFITRI**

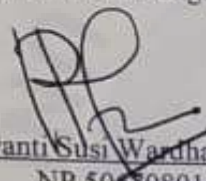
Nomor Induk Mahasiswa: **3011511049**

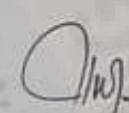
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 6 Agustus 2019, dan  
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji)

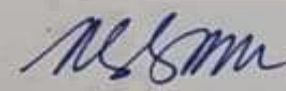
(Sekretaris)

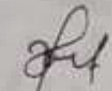
  
Dr. Rulvanti Suci Wardhani, S.E., M.Si  
NP.506308016

  
Duwi Agustina S.E., M.Sc  
NIP.198508012015042001

(Anggota/Pembimbing I)

(Anggota/Pembimbing II)

  
Anggraeni Yunita, S.E., M.Si  
NIP.198001212014042001


  
Julia, S.E., M.Si  
NP.508915034

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Bangka Belitung

Balunijuk, 6 Agustus 2019

  
Dekan  
  
Dr. Remati, S.E., M.Si  
NP.507206003

A.n Pli. Ketua Jurusan Akuntansi,  
Sekretaris Jurusan Akuntansi

  
Anggraeni Yunita, S.E., M.Si  
NIP.198001212014042001

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **"Penerapan Audit Sumber Daya Manusia Untuk Menilai Efektivitas Kinerja Pelayanan Karyawan Pada BPJS Kesehatan Kota Pangkalpinang"** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Balunjuk, 30 Juli 2019

Penulis,



Lesta Safitri

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *MOTTO*

- ❖ “Tidaklah seseorang muslim ditimpa keletihan, penyakit, kesusahan, kesedihan, gangguan, kegundah-gulanan hingga duri yang menusuknya, melainkan Allah akan menghapuskan sebagian dari kesalahan-kesalahannya”. (HR. Bukhari no. 5641)
- ❖ “Perumpamaan orang yang berdoa tanpa berusaha ialah seperti orang yang memanah tanpa menggunakan tali busur”. (Wahb bin Munabbih)
- ❖ “Tidaklah kenikmatan itu diberikan kecuali setelah engkau diberi ujian. Maka sabarlah dalam tiap ujianmu, maka seluruh kenikmatan akan menghampirimu”.

### *PERSEMBAHAN*

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta, Ayah Tobilal dan Ibu Alianti atas segala dukungan, kasih sayang, kesabaran, ketulusan, keikhlasan, pengorbanan yang telah diberikan baik secara moril maupun materiil serta doa yang tulus yang tiada henti kalian panjatkan dan usaha tanpa pamrih untuk keberhasilan dan kesuksesan penulis.
2. Suami terkasih Adriansah, atas segala dukungan, doa, dan pengorbanan baik secara moril maupun materiil yang telah mendampingi dari awal sampai akhir penulis menyelesaikan pendidikan.



3. Kakak dan adik-adikku tersayang, Yogi Pratama, Luvia Rosalina, Lulu Anisa Putri, yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi.
4. Kedua Mertuaku tercinta, Ayah Yar dan Ibu Wana, atas segala pengorbanan, perhatian, kasih sayang, dan semangat yang sudah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Teman-teman seperjuangan dalam memperjuangkan gelar sarjana, teman-teman 15 Akuntansi 2 (AK 2) dan teman-teman angkatan 2015, serta sahabat-sahabatku Eulis, Dita, Sella, yang selalu mendukung dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

## **ABSTRACT**

**Lesta Safitri. 301 15 11 049. *Implementation of Human Resource Audits for Assessing the Effectiveness of Employee Service Performance in BPJS Kesehatan Pangkalpinang City.***

*This research aims to analyze the process of human resource audits carried out at BPJS Kesehatan Pangkalpinang and also assessing whether the management of employee service performance in BPJS Kesehatan Pangkalpinang City is effective. Management of employee service performance human resource planning, recruitment, selection and placement, training and human resource development, planning and career development, compensation and remuneration, occupational health and safety, employee job satisfaction, and assessment of employee service performance*

*This research is a qualitative descriptive study. Data collection methods used in this research is a literature study, observations, interviews, documentation, and questionnaires. The data analysis method used is a qualitative descriptive analysis using multiple elements as a data analysis stage to measure the effectiveness of management employee performance are criteria, conditions, causes, and consequences.*

*The results of this research show that the management of service performance employee at BPJS Kesehatan Pangkalpinang City is very effective. However there are still some weaknesses in selection and placement that do not have specific standards and only follow standards at the beginning of HR planning alone and the performance assessment of employee service evaluations that do not communicate standards as a performance assessment of their employee . Based on findings provided suggestions that can be used as inputs for the agencies to improve and improve management of service performance employees should have specific standards for the selection and the placement written for branch offices and agencies should communicating standards or basics in the performance assessment of employees.*

*Keywords: Audit, Human Resource Audit, Effectiveness, Service Performance*

## INTISARI

### **Lesta Safitri. 301 15 11 049. Penerapan Audit Sumber Daya Manusia Untuk Menilai Efektivitas Kinerja Pelayanan Karyawan Pada BPJS Kesehatan Kota Pangkalpinang.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses audit sumber daya manusia yang dilaksanakan pada BPJS Kesehatan Kota Pangkalpinang dan menilai apakah pengelolaan kinerja pelayanan karyawan pada BPJS Kesehatan Kota Pangkalpinang sudah efektif. Pengelolaan kinerja pelayanan karyawan yang diteliti yaitu perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi dan penempatan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, kompensasi dan balas jasa, kesehatan dan keselamatan kerja, kepuasan kerja karyawan, dan penilaian kinerja pelayanan karyawan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kepustakaan, observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan beberapa elemen sebagai tahapan analisis data untuk mengukur keefektifan pengelolaan kinerja karyawan yaitu kriteria, kondisi, penyebab, dan akibat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan kinerja pelayanan karyawan pada BPJS Kesehatan Kota Pangkalpinang sangat efektif. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan pada seleksi dan penempatan yang tidak memiliki standar khusus dan hanya mengikuti standar di awal perencanaan SDM saja serta penilaian kinerja pelayanan karyawan yang tidak mengkomunikasikan standar atau dasar sebagai penilaian kinerja karyawannya. Berdasarkan temuan tersebut maka diberikan saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi instansi untuk meningkatkan dan memperbaiki pengelolaan kinerja pelayanan karyawan yaitu instansi sebaiknya harus mempunyai standar khusus untuk seleksi dan penempatan yang tertulis untuk kantor cabang dan instansi sebaiknya mengkomunikasikan standar atau dasar dalam penilaian kinerja pelayanan karyawan.

Kata Kunci: Audit, Audit Sumber Daya Manusia, Efektivitas, Kinerja Pelayanan



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirant Allah SWT karena atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Penerapan Audit Sumber Daya Manusia Untuk Menilai Efektivitas Kinerja Pelayanan Karyawan Pada BPJS Kesehatan Kota Pangkalpinang”** dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi atau materi maupun susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini ke arah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyamaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Muh. Yusuf, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung serta Pelaksana Tugas Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung dan sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan memberikan perhatian, nasehat dan bimbingan serta ilmu dalam menyusun skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Julia, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang selalu berkenan memberikan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan, semangat dan motivasi serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen dan para staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah memberikan pengetahuan dan membuka pikiran serta wawasan keilmuan kepada penulis.
7. Seluruh staf AAK, AUK dan perpustakaan Universitas Bangka Belitung yang telah banyak membantu dan memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan penulis dalam proses perkuliahan sampai proses skripsi ini,
8. Pihak-pihak yang berkepentingan di BPJS Kesehatan Kota Pangkalpinang yang telah memberikan kesempatan dan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian hingga akhir skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta, Ayah Tobilal dan Ibu Alianti atas segala dukungan, kasih sayang, kesabaran, ketulusan, keikhlasan, pengorbanan yang telah diberikan baik secara moril maupun materiil serta doa yang tulus

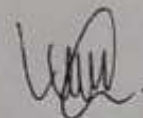
yang tiada henti kalian panjatkan dan usaha tanpa pamrih untuk keberhasilan dan kesuksesan penulis.

10. Suami terkasih Adriansah, atas segala dukungan, doa, dan pengorbanan baik secara moril maupun materiil yang telah mendampingi dari awal sampai akhir penulis menyelesaikan pendidikan.
11. Kakak dan adik-adikku tersayang, Yogi Pratama, Luvia Rosalina, Lulu Anisa Putri.
12. Kedua Mertuaku tercinta, Ayah Yar dan Ibu Wana.
13. Teman-teman seperjuangan dalam memperjuangkan gelar sarjana, teman-teman 15 Akuntansi 2 (AK 2) dan teman-teman angkatan 2015 serta sahabat-sahabatku.
14. Segenap keluarga besar, Kakek H. Amri dan Nenek Hj. Arbi yang tersayang.
15. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu penulisan dalam memperoleh gelar sarjana ini.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah wawasan pengetahuan kita.

Balunijuk, 30 Juli 2019

Penulis



Lesta Safitri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kontribusi Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Audit .....	13
2.1.1 Pengertian Audit .....	13
2.1.2 Jenis-Jenis Audit .....	15
2.1.3 Standar Audit .....	17
2.2 Audit Sumber Daya Manusia .....	21
2.2.1 Pengertian Audit Sumber Daya Manusia .....	21
2.2.2 Tujuan Audit SDM .....	22
2.2.3 Manfaat Audit SDM .....	23
2.2.4 Pendekatan Audit SDM .....	23

2.2.5	Langkah-Langkah Audit .....	24
2.3	Efektivitas .....	31
2.4	Kinerja Pelayanan .....	33
2.4.1	Peningkatan Pelayanan .....	33
2.4.2	Kinerja Pelayanan Profesional .....	34
2.5	Pelayanan .....	36
2.5.1	Pelayanan Publik .....	36
2.5.2	Asas Pelayanan Publik.....	38
2.5.3	Kendala Pelayanan.....	39
2.6	Penelitian Terdahulu.....	40
2.7	Rerangka Berpikir .....	46
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Metode Penelitian .....	47
3.2	Fokus Penelitian .....	48
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5	Sumber Data .....	50
3.6	Instrumen Penelitian .....	51
3.7	Teknik Analisis Data .....	53
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....59</b>		
4.1	Deskripsi Data Umum.....	59
4.1.1	Sejarah Berdirinya Organisasi Perusahaan .....	59
4.1.2	Visi, Misi dan Landasan Hukum Perusahaan.....	61
4.2	Deskripsi Data Khusus .....	63
4.2.1	Audit Pendahuluan .....	63
4.2.2	<i>Review</i> dan Pengujian Pengendalian .....	64
4.3	Audit Lanjutan.....	64
4.3.1	Perencanaan Sumber Daya Manusia .....	65
4.3.2	Rekrutmen .....	65
4.3.3	Seleksi dan Penempatan .....	66
4.3.4	Pelatihan dan Pengembangan SDM .....	67

4.3.5 Perencanaan dan Pengembangan Karir .....	68
4.3.6 Kompensasi dan Balas Jasa.....	68
4.3.7 Kesehatan dan Keselamatan Kerja.....	69
4.3.8 Kepuasan Kerja Karyawan.....	70
4.3.9 Penilaian Kinerja Pelayanan Karyawan .....	71
4.3.10 Pembahasan Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	79
5.3 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel III.1	Pedoman Observasi.....	51
Tabel III.2	Skor Penilaian dalam Persentase .....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Berpikir .....	46
Gambar III.1 Model Analisis interaktif Miles and Huberman .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1    Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2    Program Audit
- Lampiran 3    Laporan Audit Sumber Daya Manusia BPJS Kesehatan Kota  
Pagkalpinang
- Lampiran 4    Foto-foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 5    Kode Etik BPJS Kesehatan
- Lampiran 6    Surat Permohonan dan Izin Penelitian
- Lampiran 7    Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 8    Kartu Bimbingan Skripsi

