

## ABSTRAK

Putri, Lestari Setya. 2009. *Peranan Unit Pengendali Mutu Sebagai Upaya Peningkatan Pelaksanaan Sistem Mutu ISO 9001 : 2000 Pada Rumah sakit Umum Daerah “Kanjuruhan“ Kepanjen Kabupaten Malang di Kepanjen*. Skripsi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. Pembimbing : (1) Drs. H Sumadi, SE, MM, (2) Sri Pujiningsih, SE, M.Si.

**Kata kunci :** audit mutu internal, pelaksanaan sistem mutu, ISO 9001 : 2000

Di era globalisasi saat ini masyarakat cenderung akan semakin kritis dalam menyikapi gejala yang ada, terutama yang terjadi di lingkungan pemerintah. Kondisi sosial masyarakat Indonesia kebanyakan yang sudah semakin tinggi tingkat pendidikannya, mengakibatkan semakin tinggi pula tuntutan dari masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang bermutu disegala bidang terutama dari pihak pemerintah. Masyarakat cenderung menuntut adanya instansi yang bersih, transparan, dan selalu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Untuk menyikapi kondisi yang berkembang saat ini, Rumah Sakit Umum Daerah “Kanjuruhan“ Kepanjen Kabupaten Malang di Kepanjen sebagai salah satu bentuk instansi pemerintah bertekad untuk membangun sistem manajemen mutu yang berstandar Internasional yaitu melalui ISO 9001 : 2000 guna memberikan pelayanan becitra prima seperti yang diinginkan masyarakat. Untuk menjaga kekonsistenan dan untuk upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu, maka diperlukan suatu audit mutu internal.

Penelitian ini membahas peranan Audit Mutu Internal sebagai upaya peningkatan pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001 : 2000 di Rumah Sakit Umum Daerah “Kanjuruhan“ Kepanjen Kabupaten Malang di Kepanjen.

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif yang menggunakan Sekretariat ISO dan IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kepanjen sebagai sampel penelitian. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode observasi, wawancara dan melalui media dokumen yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah “Kanjuruhan” Kepanjen Kabupaten Malang di Kepanjen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dengan rentang waktu empat tahun yaitu dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2008.

Hasil penelitian ini menunjukkan efektifnya peranan Audit Mutu Internal karena dalam setiap periode audit mampu menemukan temuan yang lebih detail lagi, sehingga sangat berguna dalam upaya perbaikan berkesinambungan yang semakin maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disarankan bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah “Kanjuruhan” Kepanjen Kabupaten Malang di Kepanjen untuk lebih memperbaiki lagi masalah pendokumenan, pengendalian sarana, menggunakan sebutan auditor manajemen untuk pihak yang melaksanakan audit mutu internal dan menempatkan tim auditor manajemen sebagai departemen atau subag yang independen. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambah sampel penelitian.