

## ANALISIS FAKTOR AUDIT MUTU INTERNAL ISO 9001:2015

**Septiani Fransisca  
Sabeli Aliya**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang

Email: [septiani.fransisca@binadarma.ac.id](mailto:septiani.fransisca@binadarma.ac.id)

[sably@binadarma.ac.id](mailto:sably@binadarma.ac.id)

**Abstract:** *Many companies have implemented ISO 9001: 2015 but no research has focused on the factors that make up the internal audit quality variables. This research took place at the Rumah Sakit Umum Daerah of Kayu Agung of Ogan Komering Ilir Regency. This research uses quantitative descriptive method. The population is stakeholders related to the entity, the sample using cluster sampling and simple random sampling. The data used are primary data derived from the dispersed questionnaire. The distribution of questionnaire was conducted in 2018. The technique of data analysis using normality test and factor analysis. In analyzing the researchers using KMO and Bartlett's Test, Communalities, Anti-Image Matrices, The Scree Plot, and Component Matrix. Factors tested consisted of customer focus, leadership, HR involvement, process approach, continuous improvement, fact-based decision making, and stakeholder relationships. The results showed all the factors have a very good correlation of above 0.870 to the variables studied.*

**Keywords:** *Audit Mutu Internal, ISO 9001:2015, Analisis Faktor*

### PENDAHULUAN

Laju arus globalisasi yang kian cepat dan padat ini, menyebabkan kebutuhan manusia menjadi semakin beragam serta kompleks sifatnya. Berbagai hal bisa saja tersaji dengan cepat (*instant*), namun tetap terkendali. Artian terkendali di sini adalah adanya pengaturan yang baik serta profesional di belahan bumi manapun. Menelaah hal ini maka dibutuhkan standar baku atau layanan terpadu yang mampu menghasilkan produk dan jasa seragam serta bisa difungsikan dimana pun keberadaan kita. Standar baku universal inilah yang kemudian disebut ISO. Merupakan kepanjangan dari *International Organization for Standardization* (Suryatama, 2014).

Kualitas pada saat ini banyak digunakan sebagai strategi dalam memenangkan persaingan. Menawarkan produk/jasa dengan kualitas yang relatif lebih tinggi dan harga yang relatif sama dari pesaing dapat

menjadi modal bagi entitas untuk memperluas pangsa pasarnya. Namun kualitas juga bisa menjadi pemborosan bagi entitas. Produk berkualitas rendah (tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan) akan membutuhkan berbagai tambahan sumber daya (tenaga, bahan, waktu, dan sebagainya) untuk menjadikan produk/jasa tersebut mencapai kualitas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, produk/jasa yang dihasilkan dengan kualitas yang rendah merupakan salah satu sumber pemborosan bagi perusahaan (Bayangkara, 2016).

Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Indonesia telah memberikan dampak yang baik bagi semua jenis entitas yang ada di Indonesia. Peningkatan mutu tak jarang menjadi prasyarat dalam penilaian baik oleh pemerintah maupun pengguna. Jaminan mutu kualitas produk maupun jasa dalam negeri diperoleh dari penerapan sistem mutu secara berkesinambungan. Peran auditor melalui audit internal sangat dibutuhkan untuk menjaga keberlangsungan kualitas entitas.

Audit sangat bermanfaat bagi entitas untuk menjaga konsistensinya terhadap efisiensi serta efektifitas yang selama ini telah berhasil diraih, baik entitas dalam sektor komersil maupun entitas dalam sektor publik. Melalui audit diketahui sampai sejauh mana para penanggung jawab di entitas harus bekerja sesuai dengan ketentuan kerja, standar yang ditetapkan, prosedur dan instruksi kerja yang nyata. Selain itu juga harus memenuhi kondisi lingkungan kerja yang harus dipatuhi dan disiplin terhadap dokumen-dokumen yang digunakan. Karena audit memiliki prinsip bahwa pengecekan terhadap auditi harus memberikan bukti-bukti yang nyata (Priyadi, 2012).

Adanya penerapan ISO 9001:2015 disinyalir dapat meminimalkan risiko pada lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir. Selain itu, sebagai salah satu instansi pemerintah yang menjadi andalan masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ilir, maka RSUD Kayu Agung berbenah diri dengan mengikuti sertifikasi ISO 9001:2015 demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. ISO 9001:2015 dianggap mampu memperbaiki bukan hanya dari internal tetapi juga bagi pihak eksternal. Karena itulah, sangat menarik untuk mengetahui bagaimana analisis faktor audit mutu internal

ISO 9001:2015 pada RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir dengan cara audit internal.

Agar tidak menyimpang jauh dari permasalahan diatas, maka disini peneliti membatasi permasalahan hanya yang terkait dengan analisis faktor Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 pada RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir dengan berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan sumber daya manusia, pendekatan proses, perbaikan yang berkelanjutan, pembuatan keputusan berdasarkan fakta, serta hubungan dengan pemangku kepentingan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Definisi ISO**

Menurut pengertiannya, ISO adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani (Greek), yaitu *isos* yang berarti 'sama' atau '*equal*'. Awalan kata "iso-" juga banyak kita jumpai misalnya pada kata "*isometric*", "*isomer*", "*isonomy*" dan sebagainya. Banyak pihak yang melihat ketidakcocokan antara nama lengkap "*International Organization for Standardization*" dengan kependekannya yaitu 'ISO' yang lazimnya disingkat 'IOS'. Anggapan itu akan menjadi benar bila penetapan nama didasarkan pada kependekan atau singkatan. Akhirnya, sebutan ISO bukan lagi suatu kependekan, tetapi merupakan nama sebuah organisasi berkelas internasional (Suryatama, 2014).

ISO sebagai nama satuan organisasi juga dimaksudkan untuk menghindari penyingkatan bila diterjemahkan ke dalam bahasa lain dari Negara-negara anggota. Misalnya ISO menjadi IOS dalam bahasa Inggris, atau OIN (*Organisation Internationale de Normalisation*) dalam bahasa Prancis. Atau pun menjadi OSI (Organisasi Standardisasi Internasional) dalam bahasa Indonesia. Karenanya, apapun berbagai bahasa yang digunakan, organisasi ini tetap berjulukan ISO. Dengan begitu, ISO dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional, dan promosi pemakaian standar internasional (Suryatama, 2014).

### **ISO 9001**

ISO 9001 adalah *Quality Management System*, atau Sistem Penjaminan Mutu. ISO 9001 merupakan mekanisme standar yang disusun, disepakati,

dan diterapkan oleh suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas suatu entitas. Sistem ISO 9001 menjelaskan bagaimana entitas beroperasi. Bagaimana pekerjaan mengalir dari satu aktivitas ke aktivitas lain. Penanganan pekerjaan mulai dari pelanggan, input ke dalam masing-masing proses, dan output yang dihasilkan dari setiap proses. Parameter-parameter fisik dari hasil pekerjaan, yang menentukan apakah hasil tersebut memenuhi prasyarat kualitas yang ditentukan dan disepakati atau belum. Penerapan implementasi ISO 9001 tidak hanya sekedar *copy paste* prosedur yang ditetapkan. Jika perusahaan ingin mendapatkan nilai tambah dari sistem ISO 9001, implementasinya harus benar-benar dijalankan secara maksimal dan memerlukan komitmen manajemen yang bagus (Suryatama, 2014).

### **Manfaat Standar Internasional**

Berikut ini merupakan manfaat-manfaat yang dapat dirasakan entitas jika menerapkan Standar Internasional menurut Suryatama (2014):

- Penghematan biaya, standar internasional membantu mengoptimalkan operasional usaha entitas;
- Meningkatkan kepuasan pelanggan, standar internasional membantu meningkatkan kualitas, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan penjualan;
- Akses ke pangsa pasar baru, standar internasional membantu mencegah hambatan perdagangan dan membuka pasar global;
- Peningkatan pangsa pasar, standar internasional membantu meningkatkan produktivitas dan keunggulan kompetitif.
- Manfaat lingkungan, standar internasional membantu mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan.

### **ISO 9001:2015**

Menurut Bayangkara (2016) standar ini mendasarkan Manajemen Kualitas pada 7 (tujuh) prinsip manajemen kualitas yang terdiri atas:

- Fokus pada Pelanggan;
- Kepemimpinan;
- Keterlibatan Sumber Daya Manusia;
- Pendekatan Proses;
- Perbaikan yang Berkelanjutan;
- Pembuatan Keputusan berdasarkan Fakta;
- Hubungan dengan Pemangku Kepentingan.

### **Audit**

Audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut (Agoes, 2014).

Audit adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan (Mulyadi, 2016).

### **METODE**

Metode deskriptif kuantitatif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Karena dalam penelitian ini data penelitian berupa angka-angka dan kemudian dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah *stakeholders* (pihak-pihak

yang berkepentingan) pada RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir. Populasi dapat berasal dari manajemen Rumah Sakit, Tenaga Medis, Tenaga Non Medis, Pasien, Masyarakat, pihak instansi lain, dsb. Sedangkan sampel dalam penelitian menggunakan dua teknik sampling. Pertama menggunakan *Cluster Sampling* (Sampling Area) terhadap lingkungan Rumah Sakit yang cukup besar. Sehingga responden diambil dari perwakilan masing-masing bagian yang ada di Rumah Sakit. Setelah di *Cluster Sampling*, peneliti kemudian menggunakan *Simple Random Sampling* (Sampling Acak Sederhana) maksudnya ketika peneliti telah ke Bagian Poli tertentu yang ada pada Rumah Sakit, maka siapapun pihak *Stakeholders* yang bersedia mengisi kuisisioner akan dipersilahkan untuk mengisi kuisisioner hingga jumlah kuisisioner dirasa cukup mewakili dari bagian tersebut (Sugiyono, 2014).

### **Sumber Data**

Pengumpulan data yang langsung dilakukan oleh peneliti terhadap sumber data dinamakan data primer (Sugiyono, 2014). Penelitian ini didukung oleh data primer dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Pertama, peneliti melakukan wawancara pada bagian terkait, kemudian menyebarkan kuisisioner kepada sampel yang dituju. Penyebaran kuisisioner berfokus pada faktor-faktor Audit Mutu Internal ISO 9001:2015. Tipe pengisian kuisisioner adalah *Self Administrated Questionnaire*, dimana kuisisioner diisi sendiri oleh subjek penelitian. Dalam hal ini adalah pihak *Stakeholders* yang terkait dengan RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir.

### **Teknik Analisis Data**

Data-data yang didapatkan hasil kuisisioner kemudian akan diuji normalitasnya menggunakan Uji Normal Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas data ini sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model penelitian. Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam

penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal (Sujarweni, 2016).

Setelah mendapatkan hasil uji normalitas, maka tahapan berikutnya adalah melakukan analisis data. Penulis dalam kesempatan ini menggunakan teknis analisis faktor dalam melakukan analisa data. Analisis faktor menurut Sujarweni (2016) merupakan analisis statistik yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengelompokkan, dan meringkas faktor-faktor yang merupakan dimensi suatu variabel, definisi dan sebuah fenomena tertentu. Fungsi lain analisis faktor adalah dapat mengurangi atau peringkasan sejumlah variabel menjadi lebih kecil jumlahnya. Pengurangan dilakukan dengan cara melihat interdependensi beberapa variabel yang dapat dijadikan satu yang disebut faktor, sehingga nantinya akan diperoleh variabel-variabel atau faktor-faktor yang dominan atau penting untuk dianalisis lebih lanjut.

Analisa menggunakan analisis faktor tidak terdapat variabel bebas dan variabel tergantung/terikat, karena analisis faktor tidak mengklasifikasikan variabel ke dalam kategori variabel bebas dan variabel tergantung/terikat, melainkan mencari hubungan interdependensi antar variabel agar dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi atau faktor-faktor yang menyusunnya (Sujarweni, 2016).

## **HASIL**

### **Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data ini sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model penelitian. Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan Uji Normal Kolmogorov-Smirnov (Sujarweni, 2016). Dalam penelitian ini data telah diuji normalitasnya dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Faktor						
		_1	_2	_3	_4	_5	_6	_7
N		93	93	93	93	93	93	93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	12.67	12.30	13.41	13.43	14.08	13.82	13.52
	Std. Deviation	3.797	4.388	3.902	4.385	3.618	4.366	4.622
Most Extreme Differences	Absolute	.120	.119	.109	.115	.128	.134	.121
	Positive	.080	.119	.066	.069	.071	.083	.080
	Negative	-.120	-.118	-.109	-.115	-.128	-.134	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.161	1.151	1.048	1.107	1.232	1.289	1.162
Asymp. Sig. (2-tailed)		.135	.141	.222	.172	.096	.072	.134

a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data.

Dari hasil perhitungan menggunakan *one-sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa Sig data untuk Faktor\_1 (Fokus pada Pelanggan) adalah sebesar 0.135 maka lebih besar dari 0.005 sehingga sebaran data dikatakan normal. Hasil Sig data untuk Faktor\_2 (Kepemimpinan) adalah sebesar 0.141 > 0.005 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Hasil Sig data untuk Faktor\_3 (Keterlibatan Sumber Daya Manusia) adalah sebesar 0.222 > 0.005 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Hasil Sig data untuk Faktor\_4 (Pendekatan Proses) adalah sebesar 0.172 > 0.005 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Hasil Sig data untuk Faktor\_5 (Perbaikan yang berkelanjutan) adalah sebesar 0.096 > 0.005 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Hasil Sig data untuk Faktor\_6 (Pembuatan Keputusan Berdasarkan Fakta) adalah sebesar 0.072 > 0.005 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Dan begitu pula hasil Sig data untuk Faktor\_7

(Hubungan dengan Pemangku Kepentingan) adalah sebesar 0.134 > 0.005 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini membuat peneliti dapat melakukan uji analisis ke tahap berikutnya menggunakan analisis faktor.

### Hasil Analisis Faktor

#### *Output bagian KMO and Bartlett's Test*

KMO merupakan suatu nilai yang merupakan ukuran untuk kelayakan data. Nilai KMO yang kecil mengindikasikan bahwa penggunaan analisis faktor harus dipertimbangkan kembali, karena korelasi antar peubah asal tidak dapat diterangkan oleh peubah lain (Sujarweni, 2016). Kriteria pengukuran bahwa KMO sebesar 0.9 adalah sangat bagus; 0.8 adalah bagus; 0.7 adalah cukup; 0.6 adalah kurang; 0.5 adalah jelek; dan di bawah 0.5 tidak dapat diterima. Jika besar KMO lebih dari 0.5 maka penggunaan analisis faktor sudah cocok untuk data tersebut.

**Tabel 2.**  
**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.901
	Approx. Chi-Square	698.455
Bartlett's Test of Sphericity	df	21
	Sig.	.000

Dari tabel KMO and Bartlett's Test didapat nilai KMO sebesar 0.901. Ini berarti bahwa analisis Faktor sangat bagus untuk menganalisis matrix data yang bersangkutan.

#### *Output bagian Communalities*

Komunalitas merupakan proporsi keragaman peubah asal ke-I yang dapat dijelaskan oleh faktor umum, dan sisanya yang tidak dapat

dijelaskan oleh faktor umum dijelaskan oleh faktor khusus yang melalui ragam khusus (*Spesific Variance*).

**Tabel 3.**  
**Communalities**

	Initial	Extraction
Fokus Pada Pelanggan	1.000	.792
Kepemimpinan	1.000	.823
Keterlibatan SDM	1.000	.757
Pendekatan Proses	1.000	.868
Perbaikan Berkelanjutan	1.000	.802
Pembuatan Keputusan berdasarkan Fakta	1.000	.770
Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	1.000	.786

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Komunalitas adalah jumlah varian yang disumbangkan oleh suatu variabel dengan seluruh variabel lainnya dalam analisis. Bisa juga disebut proporsi atau bagian dari varian yang dijelaskan oleh *common factor* atau besarnya sumbangan suatu faktor terhadap varian seluruh variabel.

Dari tabel "communalities" di atas, maka pada kolom Extraction bisa dijelaskan bahwa Faktor 'Berfokus pada Pelanggan' terhadap jumlah seluruh varians adalah sebesar 0.792. Demikian pula halnya dengan variabel lainnya. Faktor 'Kepemimpinan' terhadap jumlah seluruh varians adalah sebesar 0.823 terhadap seluruh varians. Faktor 'Keterlibatan SDM' terhadap jumlah seluruh varians adalah sebesar 0.757 terhadap seluruh varians. Faktor 'Pendekatan Proses' terhadap jumlah seluruh varians adalah sebesar 0.868 terhadap seluruh varians. Faktor 'Perbaikan Berkelanjutan' terhadap jumlah seluruh varians adalah sebesar 0.802 terhadap seluruh varians. Faktor 'Pembuatan Keputusan berdasarkan Fakta' terhadap jumlah seluruh varians adalah sebesar 0.770 terhadap seluruh varians. Dan Faktor 'hubungan dengan Pemangku Kepentingan' terhadap jumlah seluruh varians adalah sebesar 0.786 terhadap seluruh varians.

### Output bagian Anti-Image Matrices

Berikut ini merupakan data hasil output Anti-Image Matrices:

**Tabel 4.**  
Anti-image Matrices

	Fokus Pada Pelanggan	Kepemimpinan	Keterlibatan SDM	Pendekatan Proses	Perbaikan Berkelanjutan	Pembuatan Keputusan berdasarkan Fakta	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	
	Fokus Pada Pelanggan	.215	-.096	-.011	-.042	-.019	.051	-.042
	Kepemimpinan	-.096	.174	-.089	.008	.002	-.046	-.009
	Keterlibatan SDM	-.011	-.089	.231	-.060	-.010	-.058	.061
	Pendekatan Proses	-.042	.008	-.060	.161	-.071	-.009	-.057
	Perbaikan Berkelanjutan	-.019	.002	-.010	-.071	.231	-.034	-.052
	Pembuatan Keputusan berdasarkan Fakta	.051	-.046	-.058	-.009	-.034	.253	-.095
	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	-.042	-.009	.061	-.057	-.052	-.095	.208
Anti-Image Covariance	Fokus Pada Pelanggan	.899 <sup>a</sup>	-.497	-.047	-.224	-.084	.220	-.200
	Kepemimpinan	-.497	.880 <sup>a</sup>	-.444	.049	.009	-.221	-.048
	Keterlibatan SDM	-.047	-.444	.885 <sup>a</sup>	-.309	-.044	-.242	.280
	Pendekatan Proses	-.224	.049	-.309	.910 <sup>a</sup>	-.370	-.043	-.311
	Perbaikan Berkelanjutan	-.084	.009	-.044	-.370	.941 <sup>a</sup>	-.142	-.236
	Pembuatan Keputusan berdasarkan Fakta	.220	-.221	-.242	-.043	-.142	.906 <sup>a</sup>	-.416
	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	-.200	-.048	.280	-.311	-.236	-.416	.886 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Perhatikanlah baris *Anti-Image Correlation*, dimana nilai MSA ditandai dengan huruf a. Rincian hasilnya sebagai berikut:

- Fokus pada Pelanggan  $0.899 > 0.5$
- Kepemimpinan  $0.880 > 0.5$
- Keterlibatan Sumber Daya Manusia  $0.885 > 0.5$
- Pendekatan Proses  $0.910 > 0.5$
- Perbaikan yang Berkelanjutan  $0.941 > 0.5$
- Pembuatan Keputusan berdasarkan Fakta  $0.906 > 0.5$

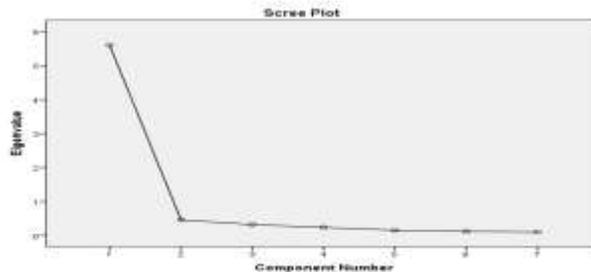
- Hubungan dengan Pemangku Kepentingan  $0.886 > 0.5$

Berdasarkan hasil rangkuman MSA di atas, maka semua variabel dapat dianalisis lebih lanjut karena masing-masing nilainya lebih besar dari 0.5.

### **Output bagian Sree Plot**

Scree plot merupakan plot dari eigen value sebagai sumbu vertical dan banyaknya faktor sebagai sumbu horizontal, untuk menentukan banyaknya faktor yang bisa ditarik (*factor extraction*). Berikut ini merupakan hasil dari Scree Plot:

**Gambar 1.**



Hasil percobaan di atas menunjukkan bahwa titik pada tempat dimana The Scree mulai terjadi, menunjukkan banyaknya faktor yang benar. Hal ini ditunjukkan pada saat The Scree mulai merata/mendatar. Bisa kita lihat garis yang muncul pada gambar The Scree lebih didominasi oleh garis mendatar, menandakan bahwa faktor yang dianalisis sangatlah tepat.

### **Output bagian Component Matrix**

Berikut ini merupakan hasil dari *Component Matrix*:

**Tabel 5.**  
**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
Fokus Pada Pelanggan	.890
Kepemimpinan	.907

Keterlibatan SDM	.870
Pendekatan Proses	.932
Perbaikan Berkelanjutan	.895
Pembuatan Keputusan berdasarkan Fakta	.878
Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	.886

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Dapat kita lihat bersama bahwa korelasi antar variabel independen dengan faktor yang hendak membentuknya. Faktor 'Fokus pada Pelanggan' memiliki korelasi 0.890 terhadap variabel. Faktor 'Kepemimpinan' memiliki korelasi 0.907 terhadap variabel. Faktor 'Keterlibatan SDM' memiliki korelasi 0.870 terhadap variabel. Faktor 'Pendekatan Proses' memiliki korelasi 0.932 terhadap variabel. Faktor 'Perbaikan Berkelanjutan' memiliki korelasi 0.895 terhadap variabel. Faktor 'Pembuatan Keputusan berdasarkan Fakta' memiliki korelasi 0.878 terhadap variabel. Dan faktor 'Hubungan dengan Pemangku Kepentingan' memiliki korelasi 0.886 terhadap variabel.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Interdependensi Faktor-Faktor yang Menyusun Variabel Audit Mutu Internal ISO 9001:2015

Menurut Bayangkara (2016) bahwa banyaknya organisasi yang telah menerapkan ISO 9001 sebagai standar untuk mengembangkan sistem manajemen kualitasnya dimana akan terintegrasi ke dalam strategi bisnis entitas itu sendiri. Penerapan standar ini sangat membantu tercapainya tujuan strategi bisnis perusahaan. Hal ini berarti bahwa telah terjadi peningkatan nilai tambah terhadap entitas.

Faktor-faktor yang membentuk ISO 9001:2015 antara lain berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan SDM, pendekatan proses, perbaikan berkelanjutan, pembuatan keputusan berdasarkan fakta, serta hubungan dengan pemangku kepentingan. Semua faktor ini ketika diuji pada *stakeholders* RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan

Komering Ilir, menunjukkan hasil yang sejalan dengan teori. Semua faktor yang membentuk variabel memiliki korelasi di atas 0.870. Ini artinya faktor-faktor yang membentuk Variabel Audit Mutu Internal ISO sudah sangat baik. Hasil The Scree Plot juga menunjukkan konsistensi sumbu horizontal yang jelas. Gambar The Scree Plot juga menunjukkan apakah faktor-faktor yang membentuk sudah benar. Garis menunjukkan nyaris horizontal sempurna, hal ini berarti memang faktor berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan SDM, pendekatan proses, perbaikan berkelanjutan, pembuatan keputusan berdasarkan fakta, serta hubungan dengan pemangku kepentingan yang dikembangkan pada banyak Audit Mutu Internal memanglah sesuai untuk mewakili Manajemen Kualitas suatu entitas.

Audit mutu internal ISO 9001:2015 pada RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir bisa dikatakan telah memiliki faktor-faktor yang tepat untuk mewakili variabelnya. *Stakeholders* yang memiliki kepentingan terhadap pihak RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat memantau mutu internal RSUD dengan mengamati ketujuh faktor dalam penelitian ini.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil beberapa uji dan pembahasan yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor seperti berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan SDM, pendekatan proses, perbaikan berkelanjutan, pembuatan keputusan berdasarkan fakta, serta hubungan dengan pemangku kepentingan merupakan faktor-faktor yang sangat tepat untuk mewakili Audit Mutu Internal ISO 9001:2015. Korelasi dari hasil pengujian menunjukkan hasil yang sangat memadai. Maka kita bisa meyakini kesemua faktor ini jika sebuah entitas jenis manapun mampu mewujudkan dengan maksimal, bukan tidak mungkin kualitas terbaiklah yang akan dihasilkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Agoes, Sukrisno. 2014. *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik Edisi ke 4 Buku 1*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Bayangkara, IBK. 2016. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi Edisi 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Priyadi, Gilang. 2012. *Panduan Audit Sistem Mutu*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V.Wiratna. 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.
- Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Penerbit Kata Pena.