

**PENGARUH PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RSUD
BUMI PANUA KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

NURFAJRIANA DAULIMA
E1119092

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana*



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RSUD
BUMI PANUA KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

NURFAJRIANA DAULIMA
E1119092

SKRIPSI

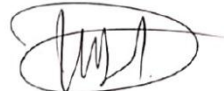
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
dan Telah di Setujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal
Gorontalo, 13 Mei 2023

PEMBIMBING I



Sulfianty, SE., M.Si
NIDN : 09 030984 03

PEMBIMBING II



Agus Baku, SE., M.Si
NIDN : 09 010886 01

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RSUD
BUMI PANUA KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

NURFAJRIANA DAULIMA
E1119092

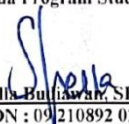
Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)
Universitas Ichsan Gorontalo

1. Syamsuddin, SE.,Ak.,MM
(Ketua Penguji)
2. Purnama Sari, SE.,M.Si
(Anggota Penguji)
3. Taufik Udango, SE.,M.Ak
(Anggota Penguji)
4. Sulfianty, SE.,M.Si
(Pembimbing Utama)
5. Agus Baku, SE.,M.Si
(Pembimbing Pendamping)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Musafir, SE.,M.Si
NIDN : 09 281169 01

Ketua Program Studi Akuntansi

Shella Butiawan, SE.,M.Ak
NIDN : 09 210892 02

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di universitas ichsan gorontalo maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan ini.

Gorontalo,.....

Yang Membuat Pernyataan



(NURFAJRIANA DAULIMA)
NIM:E1119092

ABSTRACT

NURFAJRIANA DAULIMA. E1119092. THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF OPERATIONAL AUDITS AND INTERNAL CONTROL ON THE HEALTH SERVICE EFFECTIVENESS AT BUMI PANUA REGIONAL HOSPITAL IN POHUWATO DISTRICT

This study aims to find out the effect of the implementation of operational audits and the implementation of internal control partially and simultaneously on the health service effectiveness at Bumi Panua Regional Hospital. It is comparative causal study with a quantitative approach. The study population consists of employees at Bumi Panua Regional Hospital in Pohuwato Regency in the service, finance, poly, nursing, and administrative departments. The sample in this study covers 52 respondents. The data analysis method uses multiple linear regression. The results show that there is a positive and significant effect of operational audit implementation on the health service effectiveness in hospitals. It is evidenced by the regression coefficient value of X1 by 0.388, significance value at 0.021, and t-count value of 3.149. There is a positive and significant effect of the implementation of internal control on the health service effectiveness at the hospital. It is proven by the X2 regression coefficient value of 0.231, a significance value of 0.006, and a t-count value of 5.579. There is a positive and significant effect of operational audit implementation and internal control implementation on the health service effectiveness at the hospital. It is indicated by the results of F-count of 10.392 and a significance value of 0.000.

Keywords: operational audit, internal control, health service effectiveness

ABSTRAK

NURFAJRIANA DAULIMA. E1119092. PENGARUH PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL DAN PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RSUD BUMI PANUA KABUPATEN POHUWATO

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal secara parsial dan simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada RSUD Bumi Panua. Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah pegawai pada RSUD Bumi Panua Kabupaten Pohuwato di bagian pelayanan, keuangan, poli, keparawatan dan tata usaha. Sampel pada penelitian ini sebanyak 52 responden. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pelaksanaan audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi X_1 0,388, nilai signifikansi 0,021 dan nilai t_{hitung} 3,149. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi X_2 0,231, nilai signifikansi 0,006 dan nilai t_{hitung} 5,579. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui hasil F_{hitung} sebesar 10,392 dan nilai signifikansi 0,000.

Kata kunci: audit operasional, pengendalian internal, efektivitas pelayanan kesehatan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan-Nya. Dengan nikmat dan karunia yang telah diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Bumi Panua Kabupaten Puhwato”**.

skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

Kepada kedua orang tua yang tercinta, terima kasih atas cinta kasih dan pengorbanan ayah dan ibu yang tidak akan pernah dapat terbalas.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- Ibu Dr. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT)
- Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
- Bapak Dr. Musafir, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo
- Ibu Shella Budiawan, SE.,M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Ichsan Gorontalo

- Ibu Sulfianty, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, waktu, dan motivasi bagi penulis.
- Bapak Agus Baku, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan saran kepada penulis.
- Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo yang telah membagi ilmu pengetahuan yang pasti akan bermanfaat bagi saya.
- Seluruh pegawai dan staf administrasi di Universitas Ichsan Gorontalo yang telah membantu saya dalam menyelesaikan kelengkapan administrasi.
- Seluruh teman-teman yang selalu ada memberi semangat sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas keterbatasan yang dimiliki penulis dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga sangat diperlukan masukan dan saran. Akhir kata penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Gorontalo, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Efektivitas Pelayanan Kesehatan	9
2.1.1 Definisi Efektivitas	9
2.1.2 Pengukuran Efektivitas	10
2.1.3 Konsep Kualitas Jasa Pelayanan	10
2.2 Audit Operasional	15
2.2.1 Definisi audit	15
2.2.2 Jenis-jenis audit	16
2.2.3 Definisi audit operasional	17
2.2.4 Tujuan dan manfaat audit operasional	18
2.2.5 Jenis-jenis audit operasional	21
2.2.6 Tahap-tahap audit operasional	22
2.2.7 Pelaksana audit operasional	26
2.2.8 Hal-hal yang membatasi audit operasional	27
2.3 Pengendalian Internal	28
2.3.1 Definisi pengendalian internal	28

2.3.2 Unsur-unsur pengendalian internal	29
2.3.3 Keterbatasan pengendalian internal suatu entitas	34
2.4 Penelitian Terdahulu	34
2.5 Kerangka Pemikiran.....	36
2.6 Hipotesis.....	38
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN	40
3.1 Obyek Penelitian	40
3.2 Metode Penelitian	40
3.2.1 Desain Penelitian.....	40
3.2.2 Operasional Variabel.....	40
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.2.4 Jenis dan Sumber Data	42
3.2.5 Prosedur Pengumpulan Data	42
3.2.6 Metode Analisis Data	44
3.2.6.1 Statistik Deskriptif	45
3.2.6.2 Uji Kualitas Data.....	45
3.2.6.3 Uji Asumsi Klasik	46
3.2.6.4 Uji Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum RSUD Bumi Panua.....	52
4.1.1 Sejarah Singkat RSUD Bumi Panua	52
4.1.2 Visi Misi	53
4.1.3 Tujuan.....	53
4.1.4 Nilai	54
4.1.5 Logo	55
4.2 Karakteristik Responden	56
4.3 Statistik Deskriptif.....	58
4.4 Hasil Uji Kualitas Data	60
4.4.1 Hasil Uji Validitas	60
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	63

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	64
4.5.2 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	67
4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	68
4.6 Hasil Uji Hipotesis	69
4.6.1 Hasil Uji Regresi berganda	69
4.6.2 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	70
4.6.3 Hasil Uji t	71
4.6.4 Hasil Uji F	72
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.7.1 Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit.....	73
4.7.2 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit	74
4.7.3 Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional Dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Secara Simultan Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert.....	45
Tabel 4.1	Pengembalian Kuesioner.....	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	59
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
Tabel 4.6	Deskriptif Statistik	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Pelaksanaan Audit Operasional (X1).....	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Pelaksanaan Pengendalian Internal (X2)	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y).....	63
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.11	Hasil <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	71
Tabel 4.14	<i>Coefficients</i>	72
Tabel 4.14	Anova	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	38
Gambar 4.1 Logo	56
Gambar 4.2 Normal Probability Plot	67
Gambar 4.3 Scatterplot.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	84
Lampiran 2 <i>Abstract</i>	85
Lampiran 3 Abstrak	86
Lampiran 4 Kuesioner	87
Lampiran 5 Hasil Jawaban Kuesioner Pelaksanaan Audit Operasional	95
Lampiran 6 Hasil Jawaban Kuesioner Pelaksanaan Pengendalian Internal ..	97
Lampiran 7 Hasil Jawaban Kuesioner Efektivitas Pelayanan.....	99
Lampiran 8 Statistik Deskriptif.....	101
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas.....	105
Lampiran 11 Hasil Uji Multikoloniritas	106
Lampiran 12 Hasil Output Regression.....	107
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas	108
Lampiran 14 Surat Keterangan Penelitian	118
Lampiran 15 Surat Balasan Penelitian	119
Lampiran 16 Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi.....	120
Lampiran 17 Hasil Turnitin.....	121
Lampiran 18 <i>Curriculum Vitae</i>	123

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Suatu instansi kesehatan yang bergerak dibidang jasa disebut dengan rumah sakit yang mempunyai peranan yang penting didalam melaksanakan layanan kesehatan untuk masyarakat, Oleh sebab itu rumah sakit seharusnya terus berusaha untuk menyelenggarakan layanan kesehatan dengan sebaik mungkin. Pada dunis medis sekarang Juga mengalami perkembangan yang cukup melonjak khususnya dibidang pelayanan. Kebijakan pemerintah mengenai pendirian rumah sakit, puskesmas serta sejenisnya telah menyebar disemua daerah, tak hanya kualitasnya saja yang dijadikan sebagai sorotan dimasyarakat namun kualitas dari segi layanan kesehatan dirumah sakit juga jadi sebagai sorotan yang paling penting yang diperlukan masyarakat.

Disemua rumah sakit diharuskan menjadi sebuah organisasi jasa yang fokus terhadap pengguna/konsumen agar mempunyai kemampuan agar bisa mempertahankan keberlangsungan usaha tersebut. Keefektivan layanan kesehatan berupa perawatan serta pengobatan yang baik bisa berpengaruh terhadap tingkatan kepuasan pasien dirumah sakit, agar mendapatkan hal seperti itu dibutuhkan beberapa aktivitas operasional yang dilaksanakan oleh pihak rumah sakit, seperti audit operasional. Hasil dari kegiatan audit tersebut bisa dipakai sebagai bahan didalam melakukan perbaikan kedepannya supaya rumah sakit bisa selalu memberi layanan yang efektif serta efisien.

Audit adalah sebuah proses dalam mengumpulkan data, menilai serta melakukan pengevaluasian bukti mengenai informasi guna menentukan serta melaporkan kesamaan antar informasi dengan kriteria yang sudah ditentukan. Kegiatan audit tersebut seharusnya dilaksanakan oleh seseorang ataupun pihak yang berkompeten serta bersifat independen. Audit operasional adalah kegiatan audit yang dilakukan untuk melakukan penilaian keefesiensi serta keefektivitas dari aktivitas sebuah organisasi didalam proses guna menggapai tujuan organisasi itu. Efesiensi serta efektivitas tersebut adalah suatu hal yang memiliki peranan yang penting didalam meningkatkan kinerja pemberian layanan mutu organisasi. Lawrence B. Sawyer, Mortimer A, James H. (2005:211), berpendapat bahwa keefesiensi berarti mengurangi angka kerugian ataupun penghamburan tenaga saat memberi efek, memperoleh ataupun menggunakan. Sedangkan Ratminto & Atik Septi Winarsih (2009:179), berpendapat bahwa efektivitas merupakan menggapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya baik itu targetnya, sasaran jangka panjangnya ataupun misi organisasi.

Audit operasional juga merupakan hal penting untuk dilakukan karena hasil audit itu berupa suatu rekomendasi yang memiliki kegunaan terhadap pihak manajemen guna menetapkan serta melakukan penilaian serta aktivitas diperusahaan itu telah betul untuk dilakukan ataukah masih membutuhkan rekomendasi didalam memperbaiki supaya memiliki pengaruh kepada hasil serta aktivitas operasional diperusahaan. Dengan diimplementasikannya kegiatan pengauditan operasional auditor bisa meninjau sejauhmanakah tujuan organisasi sudah digapai serta apakah aktivitas operasional diperusahaan sudah dilaksanakan

dengan cara yang efektif serta efisien. Hal tersebut dilaksanakan supaya perusahaan itu bisa menggapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan sangat mudah.

Praktek audit operasional bisa dilaksanakan oleh seorang auditor dari dalam perusahaan namun kemungkinan auditor dari luar perusahaan juga melaksanakan kegiatan audit itu. Dengan begitu, audit operasional bisa dilaksanakan guna melakukan penilaian kinerja apakah aktivitas operasi di perusahaan tersebut sudah dilaksanakan dengan baik serta sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Guna melakukan kegiatan pengevaluasian keefesiensi serta keefektifitas masing-masing bidang dari prosedur serta tatacara diorganisasi disebut dengan audit operasional, (Alvin A,Arens, Elder & Beasley,2008:17). Diakhir audit operasional, pihak manajemen berharap bisa memberikan masukan guna melakukan perbaikan operasi yang dilaksanakan oleh instansi tersebut.

Suatu hal penting didalam aktivitas operasi yang dilaksanakan sebuah perusahaan juga disebut dengan pengendalian internal yang memiliki fungsi guna melakukan pengendalian semua aktivitas yang ada didalam suatu perusahaan. Tujuan dilakukannya pengendalian ini yaitu guna melakukan penilaian tingkatan efektivitas serta efisiensi semua aktivitas apakah sudah sesuai dengan tujuan. Saat pengendalian internal didalam sebuah perusahaan itu lemah berarti mungkin saja terjadi suatu kesalahan yang bisa membuat keefektifan didalam memberikan layanan kesehatan jadi lemah juga. Sebaliknya, ketika pengendalian internal perusahaan itu kuat maka tingkatan kesalahan yang ada bisa diminimalisir agar

saat pelayanan kesehatan tiak efektif bisa di ketahui dengan cepat serta dilakukanya kegiatan untuk memperbaiki sedini mungkin.

Pengendalian internal bisa dilaksanakan terhadap tim SPI dari perusahaan tersebut. Tentu saja mereka lebih tahu mengenai perusahaan tersebut serta bukanlah hal yang susah guna melaksanakan suatu kegiatan pengevaluasian ketika dianggap terjadi hal yang mencurigakan. Pengendalian ini dilaksakan oleh SPI sebagai bentuk preventif yang dilaksanakan perusahaan guna meminimalisir ketidakefektivan yang berlangsung diperusahaan.

Diwaktu belakngan ini sudah banyak terjadi kasusu tentang kelemahan layananpublik dirumah sakit. Kejadian yang dialami di RSUP Fatmawati, yaitu seseorang pasien ruang ICU (Intensive Care Unit) dihinggapi sejumlah semut diselang infusnya karena tidak memperoleh laynan yang baik dari rumah sakit tersebut. Keadaan itu terjadi pada pasien atas nama Habibie Rezky Anandara berusia 6 bulan, diman pasien itu mengalami pembengkakan limba hati serta gangguan pernapasan paru-arua disaat melakukan perawatan diruangan ICU dirumah sakit tersebut dibulan Juni 2014. Bukan hanya itu saja, karena pasien memakai BPJS Kesehatan dari pemerintahan membuat dia tidak dilakukan penangana dalam kurung waktu satu hari satu malam serta dari pihak keluarganya juga memperoleh perlakuan serta tanggapan yang kurang baik dari beberapa perawat dan dokter yang bertugas diruangan tersebut. (Tribunnews.com/metropolitan).

Kemudian dirumah Sakit Umum Daerah water juga di anggap tak memiliki sifat profesional didalam memberikan layanan hal itu disebabkan oleh

penagnan kepada pasien dianggap kurang cepat. Hal itu terjadi diruangan registrasi yang ada dirumah sakit tersebut, pasien mengalami antrian yang panjang serta menunggu dengan waktu yang lama sampai berjam-jam guna melakukan pemeriksaan kepada dokter poli. Dirumah sakit diharap secepat mungkin melakukan perbaikan serta melaksakan beberapa upaya memperbaiki layanan kesehatan yang diberikan terhadap masyarakat. Ketika hal seperti itu seterusnya di biarkan, bisa membuat rugi kepada semua orang padahal dengan adanya rumah sakit pemerintahan itu untuk memberikan layanan kesehatan yang baik terhadap masyarakat (sindonews.com).

Ditinjau dari banyak permasalahan dialami masyarakat pada bisang kesehatan serta kasus tentang kualitas layanan yang dianggap kurang baik dirumah sakit sehingga sangat membutuhkan tindakan guna mengatasi permasalahan itu. Semua orang tentunya menginginkan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas. Hal seperti itu tentu saj diperoleh dari kinerja pegawai, dokter serta suster dirumah sakit yang baik dan fasilitas yang memadai supaya bisa menunjang tingkatan kepuasan pasien kepada layanan kesehatan dirumah sakit. Ketika ditemukan suatu permsalahan dipelayan itu yang membuat masyarakat kurang puas, berarti auditor serta SPI bisa melakukan evaluasi serta memberi pendapat serta saran untuk memperbaiki supaya keden layanan kesehatan bisa jadi lebih efektif serta efesien sesuai dengan tujuan utam rumah sakit guna melaksanakan pelayanan kesehatan dengan sebaik mungkin.

Penelitian ini memakai objek Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bumi Panua Kabupaten Pohuwato. Rumah sakit telah menjalankan kegiatan

operasionalnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal namun masih terdapat kendala yang terjadi berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan seperti pemberian pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal hal ini terjadi dimana rumah sakit ini juga memberikan pelayanan kedokteran spesialis namun masih terbatas, adanya keluhan pasien baik tentang lamanya waktu pelayanan dan kurang tanggapnya para petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Dengan penjelasan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Bumi Panua Kabupaten Pohuwato”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Bumi Panua ?
2. Bagaimanakah pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Bumi Panua ?
3. Bagaimanakah pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Bumi Panua ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian adalah

Adapun maksud penelitian yang dilakukan pada RSUD Bumi Panua adalah untuk mendapatkan data-data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, terutama data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden

Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Bumi Panua .
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Bumi Panua
3. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Bumi Panua.

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Dipenelitian ini diharap bisa digunakan bagi pihak akademisi serta peneliti lainnya sebagai suatu acuan ataupun referensi dibidang akuntansi terkhusus dibidang pengauditan tentang Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada rumah sakit.

2. Manfaat praktis

Data serta informasi dan hasil dari penelitian ini diharap bisa bermanfaat sebagai:

- a. Untuk pihak manajemen rumah sakit, penelitian ini diharap bisa dijadikan sebagai masukan, pertimbangan serta pengevaluasian guna mengembangkan keefektivitas serta pelayanan kesehatan dirumah sakit serta juga diharap rumah sakit bisa melakukan tindakan koreksi yang diperlukan guna membuat peningkatan keefektivan pada pelayanan keshatan terhadap masyarakat.
- b. Untuk pihak universitas diharapkan melalui penelitian ini bisa dijadikan sebuah bahan pustaka, seerta referensi untuk peneliti lainnya yang mempunyai keinginan guna melakukan penelitian terhadap pengaruh audit operasional dan pengendlian iternal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dirumah sakit.
- c. Untuk pihak penulis diharap bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan serta bis diterapkan ilmu yang diperoleh saat masa perkuliahan terkhusus tentang pengaruh audit operasional dan pengendlian iternal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dirumah sakit.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas Pelayanan Kesehatan

2.1.1 Definisi Efektivitas

Arti dari efektifitas secara umum menyatakan sejauh manakah tergapainya suatu tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009:179), berpendapat bahwa tergapainya sebuah tujuan yang sudah ditentukan baik itu target, sasaran jangka panjang ataupun misi organisasi disebut dengan efektifitas. Tetapi didalam mencapai suatu tujuan seharusnya berpedoman terhadap visi organisasi tersebut.

Bayangkara (2008:24), berpendapat bahwa didalam menilai keefektivan berarti seorang auditor seharusnya lebih mengutamakan perhatiannya terhadap pencapaian tujuan program serta aktivitas yang telah ditentukan, penggunaan hasil program, serta dampak penggunaan hasil prograam ataupun aktivitas dalam mencapai tujuan perusahaan yang menyeluruh.

Efektifitas menjelaskan sejauhmanakah kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang berhubungan berkontribusi terhadap keberhasilan perusahaan. Ketika kasil dari aktivitas itu makin mendekat ketujuan yang diinginkan, hal itu menyatakan bahwa makin tinggi tingkatakn aktivitas diperusahaan tersebut. Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa sebuah ukuran yang menjelaskan berapa jauhkah target yaitu kualitas, kuantitas serta waktu yang sudah didapat pihak manajemn, yanag dimana target itu telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.2 Pengukuran efektivitas

Kejelasan tujuan, kejelasan strategi didalam mencapai tujuan, proses analisis serta perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, proses menyusun program yang tepat, ketersediaan sarana serta prasana dan sistem dalam mengawas serta menyelidiki dengan sifat mendidik merupakan efektivitas organisasi yang bisa diukur menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005:65).

2.1.3 Konsep Kualitas Jasa Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Jasa

Ada 5 kriteria dalam menentukan kualitas jasa pelayanan didalam memberi jasa pelayanan terhadap konsumen menurut Kotler, Philip dan Kevin (2008:56), sebagai berikut :

- a) Keandalan, kemampuan didalam melakukan suatu pelayanan yang dijanji secara menyakinkan serta akurat.
- b) Daya tanggap, kesediaan dalam menolong konsumen serta pemberian jasa dengan cepat.
- c) Jaminan, pengetahuan serta kesopanan pekerja serta bakat mereka didalam memberikan penyampaian serta kepercayaan.
- d) Empati, kesiapan didalam memberi sebuah perhatian yang lebih dalam terhadap semua konsumen.
- e) Benda yang memiliki wujud, penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan serta bahan konsumsi.

Kualitas jasa adalah sebuah yang diharap konsumen ataupun pengguna jasa serta seharusnya tingkatan keunggulan & pengendalian

dari semua organisasi. Ketika kualitas jasa dirasa pengguna telah sama dengan apa yang diharap berarti kualitas jasa yang diterapkan telah baik serta benar. Namun ketika apa yang dirasa tidak sesuai dengan apa yang diharap berarti pelanggan berarspepsi bahwa kualitas jasa itu ideal. Ketika jasa yang didapatkan lebih rendah dari apa yang diharap berarti pengguna bisa berarspepsi bahwa kualitas jasa itu buruk.

2) Asas layanan publik

Sinambela (2006:6), berpendapat bahwa tujuan memberi layanan publik sebenarnya merupakan suatu alat untuk memuaskan masyarakat. Guna mengapai kepuasan tersebut diharuskan kualitas pelayanan prima berupa:

- a) Akuntabilitas yaitu layanan yang diberi bisa di pertanggungjawabkan sesuai dengan undang-undang yang ada.
- b) Kondisional yaitu layanan yang diberi dengan sifat efektif, efisien serta diberi sesuai dengan kemampuan dalam memberikan layanan serta kebutuhan kepada masyarakat.
- c) Partipatif yaitu layanan yang diberi yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta harapan penerima pelayanan.
- d) Kesamaan hak yaitu dengan tak membuat suatu diskriminasi didalam memberikan layanan jika ditinjau dari aspek apa saja terkhusus sukunya, rasnya, agamanya, golongan, status sosial dan lainnya.
- e) Kesamaan hak serta kewajiban yaitu menimbang semua aspek keadilan antar penerima dan pemberi pelayanan.

3) Kriteria dalam memberikan layanan publik

Keefektivan kerja diorganisasdi sangat bergantung terhadap efektivitas kerja dari pekerja diorganisasi itu. Cukup sulit dalam mengukur efektivitas kerja karena proses menilainya dilakukan secara subjektif serta bergantung terhadap orang yang menerima layanan itu. Terdapat kriteria-kriteria yang bisa dipakai didalam melakukan pengukuran efektivitas kerja dari organisasi yang memberi suatu pelayanan. Kriteria efektivitas pelayanan publik seharusnya diberi oleh masing-masing organisasi yaitu pelayanan yang berstruktur seperti faktor waktu, kecermatanserta pemberian pelayanan menurut Siagian (2007:60).

- a) Faktor waktu yaitu ketepatan serts kecepatan waktu didalam memberikan layanan tetapi pemakaian ukuran waktu sesuai atau tidak sesuainya, cepat atautidak cepatnya dalam memberikan pelayanan.
- b) Faktor kecermatan yaitu faktor ketelitian didalam memberikan layanan terhadap konsumen. Konsumen akan cenderung memberikan nilai yang tak terlalu tinggi terhadap orang yang memberikan pelayanan ketika mengalami sebuah kesalahan didalam kegiatan pelayanan.
- c) Faktor gaya pemberian pelayanan yaitu cara serta kebiasaan didalam memberikan layanan jasa terhadap konsumen yang tak lepas dari nilai sosial.

4) Prinsip dalam memberikan layanan publik

Didalam buku yang dituliskan oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih (2009:21), dikatakan Keputusan Manteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No. 3 Tahun 2003 yaitu penyelenggaraan pelayanan seharusnya memenuhi berbagai prinsip dibawah ini:

- a) Kesederhanaan yaitu tatacara didalam memberikan layanan publik yang gampang untuk dilakukan dan dimengerti.
- b) Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan yang harus tertib, tersedianya ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah serta sehat yang dilengkapi dengan sarana pendukung lainnya berupatempat parkir, WC, tempat beribadah serta lainnya.
- c) Kedisiplinan, kesopanan serta keramahan. Didalam memberikan pelayanan seharusnya memiliki sifat disiplin, sopan santun, ramah dan memberi pelayanan dengan ikhlas.
- d) Kemudahan didalam mengakses seperti tempat serta lokasi dan fasilitas pelayanan yang sesuai, tidak sulit untuk ditemukan masyarakat, serta bisa menggunakan teknologi telekomunikasi serta informasi.
- e) Kelengkapan sarana serta prasarana termaksud didalam menyediakan fasilitas teknologi informasi & komunikasi.
- f) Tanggung jawab yaitu seorang yang dijadikan sebagai seorang pemimpin ataupun pejabat harus memiliki sifat tanggung jawab terhadap kegiatan didalam menyelenggarakan pelayanan serta menyelesaikan semua permasalahan didalam melakukan pelayanan publik.
- g) Keamanan yaitu didalam memberikan pelayanan harus memberi rasa aman serta kepastian hukum terhadap pelanggannya.

h) Akurasi yaitu produk pelayanan yang di terima dengan benar, tepat serta sudah ada didaftar hukum.

i) Kepastian yaitu dalam melakuka pelayanan yang diberi harus selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

j) Kejelasan yaitu suatu syarat tehnik serta administrasi pelayanan publik. Orang yang memiliki kewenangan serta memiliki tanggung jawab didalam memberi layanan serta menyelesaikan permasalahan didalam melakukan pelayanan publik, perincian biaya pelayanan publik serta proses dalam membayar harus dijelaskan dengan baik.

5) Pengertian kualitas layanan kesehatan

Layanan kesehatan yang memiliki kualitas yaitu sebuah pelayanan kesehatan yang diperlukan, yaitu ditentukan oleh profesi layanan kesehatan serta di inginkan baik oleh pasie ataupun konsumen/masyarakat dan bisa dijangkau oleh daya beli masyarakat hal itu diungkapkan oleh Imbalo S. Pohan (2006:17).

Menunjuk seberapa jauhkah bisa dicapainya kualitas jasa kesehatan yang diperlukan serta diharap oleh masyakarat dengan memperhatikan asas serta prinsip pelayanan publik. Didalam hal ini yaitu pelayanan kesehatan yang diperlukan yaitu layanan yang ditetapkan oleh profesi layanan kesehatan serta di inginkan baik oleh pasien dan daya belinya bisa dijangkau di masyarakat.

2.2 Audit Operasional

2.2.1 Definisi Audit

Sebuah aktivitas memeriksa serta menguji sebuah pernyataan, melaksanakan dari aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak independen untuk memberi sebuah pendapat disebut dengan auditing. Auditor merupakan pihak yang melakukan proses audit.

Beberapa pengertian audit menurut para ahli, yaitu :

- a) Sukrisno Agoes (2006:3), berpendapat bahwa auditing merupakan sebuah kegiatan memeriksa yang dilaksanakan dengan cara yang kritis serta sistematis oleh pihak independen kepada laporan keuangan yang sudah disusun pihak manajemen, dan juga semua catatan serta bukti yang mendukung laporan keuangan tersebut dengan tujuan agar bisa memberi pendapat tentang kewajaran laporan keuangan itu.
- b) Alvin A. Arens, Elder dan Beasley yang sudah diahli bahasakan oleh Herman Wibowo (2008:4), auditing yaitu mengumpulkan serta mengevaluasikan bukti mengenai informasi dalam penentuan serta melakukan pelaporan derajat yang sesuai antar informasi dan kriteria yang sudah ditentukan. Auditing itu dilaksanakan oleh orang berkompeten serta independet.
- c) James A. Hall dan Tommie Singleton (2007:3), berpendapat bahwa audit merupakan suatu proses yang sistematis tentang memperoleh serta pengevaluasian dengan cara yang objektif bukti yang berhubungan dengan menilai tentang beberapa aktivitas serta kejadian ekonomi yang memastikan

tingkatan kesesuaian antara penilaian tersebut serta membentuk kriteria dan menyampaikan hasilnya terhadap pihak yang membutuhkan.

Melalui beberapa penjeleasan dari para ahli mengenai audit sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa audit merupakan sebuah proses dalam mengambil serta mengevaluasi kebenaran bukti serta informasi guna dilaporkan terhadap pihak yang berkepentingan.

2.2.2 Jenis-jenis audit

Jenis-jenis audit yang diungkapkan oleh Alvin A. Arens, dan Beasley yang diali bahasakan oleh Herman Wibowo (2008:17), yaitu :

1. Audit Operasional

Audit operasional ini memiliki tujuan pengevaluasian serta pengevektivan masing-masing bidang dari prosedur serta cara dalam melakukan operasi diorganisasi. Diakhir kegiatan audit operasional, manajemen pada umumnya mengarap suatu pendapat guna melakukan perbaikan dalam kegiatan operasi. Didalam audit ini. Review yang dilaksanakan tak terbatas hanya diakuntansi saja namun bisa mencakup pengevaluasian atau struktur organisasi, operasi komputer, metode produksi, pemasaranserta seluruh bidang lainnya dimana auditor menguasai hal tersebut.

2. Audit Ketaatan

Audit ketaatan yang dilakukan guna membuat penentuan apakah pihak yang akan dilakukan audit sudah ikut prosedur, aturan ataupun ketentuan tertentu yang ditentukan oleh otoritas yang tinggi. Hasil dari

kegiatan audit ini pada umumnya dilaporkan terhadap pihak manajemen. Bukan terhadap pengguna luar hal itu dikarenakan manajemen merupakan sekelompok utama yang memiliki kepentingan dengan tingkatan ketaatan kepada prosedur serta aturan yang sudah ditetapkan.

3. Audit laporan keuangan

Audit laporan keuangan dilaksanakan guna melakukan penentuan apakah laporan keuangan sudah dikatakan sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Pada umumnya, kriteria yang berlaku merupakan prinsip akuntansi yang dipakai umum (GAAP), walau auditor kemungkinan melaksakan audit terhadap laporan keuangan yang disusun memakai akuntansi dasar kas ataupun beberapa dasar lain yang dirsa sesuai dengan organisasi tersebut. Didalam melakukan penentuan apakah laporan keuangan sudah dianggap wajar serta sesuai dengan GAAP, auditor melakukan pengumpulan bukti guna menetapkan apakah laporan keuangan tersebut terjadi kesalahan yang material ataupun kesalahan dalam penyajian lainnya.

2.2.3 Definisi Audit Operasional

Salah satu aktivitas dalam melakukan pengevaluasian kinerja sebuah divisi diperusahaan yaitu dengan melaksanakan audit kepada kinerja divisi itu. Audit dilaksanakan guna mengetahui sejauh manakah sebuah divisi melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan perusahaan. Audit dilihat dari jenis pemeriksaan salah satunya adalah audit operasional. Audit yang dilaksanakan guna melakukan

penilaian efesiensi, efektivitas serta ekonomis dari fungsi yang ada didalam perusahaan.

Audit operasioanl merupakan kegiatan mengevaluasi kepada efesiensi serta efketivitas operasi diperusahaan, (Bayangkara, 2008:2). Sedangkan menurut Phyr yang di kutip oleh Widjayanto (2006:16) yaitu pemeriksaan operasional merupakan sebuah tinjauan serta penelahan efektivitas serta evesiensi sebuah aktivitas ataupun prosedur aktivitas dalam memerisa ini dilakukan dengan tanggungjawab serta mengunhkap serta memberikan informasi terhadap manajemen tentang pemecahan beberapa permasalahan dengan memberikan rekomendasi beberapa tindakan yang dibutuhkan.

Melalui penelitian diatas, penulis bisa menarik sebuah kesimpulan bahwa audit operasional adalah sebuah kajian kepada aktivitas operasi guna melakukan pengevaluasian efesiensi serta efektivitas kinerja sebuah bidang didalam perusahaan. Hasil dari audit tersebut diberikan terhadap pihak manajemen guna melakukan perbaikan permasalahan yang didapatkan didalam menggapai tujuan perusahaan.

2.2.4 Tujuan dan Manfaat Audit Operasional

Dimasing-masing aktivitas yang dilaksanakan pastinya mempunyai tujuan yang dingin digapai, begitu juga dengan audit operasional yang dilaksanakan disebuah istansi. Bayangkara (2008:3), berpendapat bahwa tujuan audit operasional yaitu melakukan identifikasi aktivitas, program serta kegiatan yang dianggap membutuhkan sebuah perbaikan, sehingga dengan saran yang diberikan nanti akan bisa mencapai sebuah perbaikan dalam mengelola beberapa program

serta kegiatan diperusahaan itu. Sedangkan Amin Widjaja Tunggal (2012:40), berpendapat bahwa terdapat beberapa tujuan umum audit operasional yaitu :

- a) Objek dari audit operasional merupakan pengungkapan kekurangan serta ketidak beresan didalam masing-masing unsur yang dilakukan pengujian oleh auditor operasional serta guna menunjukan peraian yang memungkinkan guna mendapatkan hasil yang baik dari kegiatan operasi yang berkaitan.
- b) Alat bantu manajemen dalam menggapai administrasi operasi yang efesiensi.
- c) Memberikan usulan terhadap pihak manajemen mengenai cara serta alat dalam menggapai tujuan jika manajemen diorganisasi tersebut kurang paham dalam mengelola dengan cara yang efisien.
- d) Audit operasional memiliki tujuan dalam menggapai efesiensi dari mengelola guna membantu manajemen.
- e) Auditor operasional berkaitan dengan masing-masing fase dari kegiatan usaha yang bisa berupa dasar pelayanan terhadap manajemen.
- f) Menolong manajemen disetiap tingkatan didalam melakukan yang efektif serta efesiensi dari tujuan serta pertanggungjawaban mereka.

Melalui beberapa penjelasan diatas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa audit operasional yaitu memberi sebuah informasi terhadap pihak manajemen tentang aktivitas operasional diperusahaan, apakah telah dilaksanakan dengan efektif & efisien dan memberi saran dalam melakukan perbaikan terhadap bidang yang

berkaitan. Ketika auditor bisa mengambil tindakan yang lebih lanjut ketika hal tersebut di butuhkan.

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:96) audit operasional dapat memberikan manfaat melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya alternatif solusi perbaikannya.
2. Menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya.
3. Menemukan peluang untuk peningkatan pendapatan.
4. Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan.
5. Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi
6. Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi.
7. Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi.
8. Menelaah ketaatan/kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tujuan organisasi, sasaran, kebijakan dan prosedur.
9. Menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat audit operasional adalah untuk menilai dan mengevaluasi setiap kebijakan dan prosedur mengenai kegiatan yang telah ditetapkan oleh suatu entitas serta mengidentifikasi berbagai bidang yang bermasalah untuk dicari solusi untuk

memperbaiki. Hal-hal tersebut membuat kegiatan di suatu entitas menjadi lebih efektif dan efisien.

2.2.5 Jenis-jenis Audit Operasional

Ada 3 jenis audit operasional menurut Arens & Loebbecke (2006:166), yaitu sebagai berikut :

1) Functional Audit (Audit Fungsional)

Fungsi-fungsi merupakan sebuah sarana dalam menggolongkan kegiatan bisnis berupa penagihan ataupun fungsi produksi, terdapat beberapa cara yang berlainan dalam melakukan peggolongan serta membagikan lagi fungsi yang ada. Audit ini membahsa mengenai 1 ataupun lebih fungsi didalam organisasi.

2) Organizatiol Audit (Audit Organisasi)

Audit operasioanl diorganisasi menjelaskan mengenai semua organisasi berupa bagian, cabang ataupun perusahaan anak. Audit ini menekan terhadap sebrapa efesienkah serta efektifkah fungsi yang melakukan interaksi. Rencana organisasi serta metode guna melakukan rekomendasi kegiatan yang penting didalam audit seperti ini.

3) Special Assigment (Penugasan Khusus)

Didalam audit operasioal, penugasan khusus muncul akibat keinginan pihak manajemen. Terdapat beberapa varians audit seperti ini misalnya berkaitan dengan menentukan penyebab tidak efektifnya sistem tehnologi informasi, menyelidiki mungkin terjadinya kecurangan didalam

divisi tertentu serta membuat suatu saran guna melakukan pengurangan biaya sebuah barang.

2.2.6 Tahap-tahap audit operasional

Tahap-tahap audit operasional menurut Bayangkara (2008:178-180) sebagai berikut:

1. Audit Pendahuluan Audit pendahuluan diawali dengan pengenalan antara pihak auditor dengan organisasi auditee. Pertemuan ini juga bertujuan untuk mengkonfirmasi scope audit, mendiskusikan rencana audit dan penggalian informasi umum tentang organisasi auditee, objek yang akan diaudit, mengenal lebih lanjut kondisi perusahaan dan prosedur yang diterapkan pada proses produksi dan operasi. Pada tahap ini auditor melakukan overview terhadap perusahaan secara umum, produk yang dihasilkan, proses produksi dan operasi yang dijalankan, melakukan peninjauan terhadap pabrik (fasilitas produk), layout pabrik, sistem komputer yang digunakan dan berbagai sumber daya penunjang keberhasilan fungsi ini dalam mencapai tujuannya. Setelah melakukan tahapan audit ini, auditor dapat memperkirakan (menduga) kelemahan-kelemahan yang mungkin terjadi pada fungsi produksi dan operasi perusahaan auditee. Hasil pengamatan pada tahapan audit ini dirumuskan ke dalam bentuk tujuan audit sementara yang akan dibahas lebih lanjut pada proses audit berikutnya.
2. Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen Pada tahapan ini auditor melakukan review dan pengujian terhadap beberapa perubahan yang terjadi pada struktur perusahaan, sistem manajemen kualitas, fasilitas yang

digunakan dan/atau personalia kunci dalam perusahaan, sejak hasil audit terakhir. Berdasarkan data yang diperoleh pada audit pendahuluan, auditor melakukan penilaian terhadap tujuan utama fungsi produksi dan operasi serta variabel-variabel yang mempengaruhinya. Variabel-variabel ini meliputi berbagai kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan untuk setiap program/aktivitas, praktik yang sehat, dokumentasi yang memadai dan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dalam menunjang usaha pencapaian tujuan tersebut. Di samping itu, pada tahap ini auditor juga mengidentifikasi dan mengklasifikasikan penyimpangan dan gangguangangguan yang mungkin terjadi yang mengakibatkan terhambatnya pencapaian tujuan produksi dan operasi. Review terhadap hasil audit terdahulu juga dilakukan untuk menentukan berbagai tindakan korektif yang harus diambil. Berdasarkan review dan hasil pengujian yang dilakukan pada tahap ini, auditor mendapat keyakinan tentang dapat diperolehnya data yang cukup dan kompeten serta tidak terhambatnya akses untuk melakukan pengamatan yang lebih dalam terhadap tujuan audit sementara yang telah ditetapkan pada tahapan audit sebelumnya. Dengan menghubungkan permasalahan yang dirumuskan dalam bentuk tujuan audit sementara yang dan ketersediaan dana serta akses untuk mendapatkannya. Auditor dapat menetapkan tujuan audit yang sesungguhnya yang akan dialami pada audit lanjutan.

3. Audit Lanjutan (Terinci) Pada tahap ini auditor melakukan audit yang lebih dalam dan pengembangan temuan terhadap fasilitas, prosedur,

catatancatatan yang berkaitan dengan produksi dan operasi. Konfirmasi kepada pihak perusahaan selama audit dilakukan untuk mendapatkan penjelasan dari pejabat yang berwenang tentang adanya hal-hal yang merupakan kelemahan yang ditemukan auditor. Di samping itu, analisis terhadap hubungan kapabilitas potensial yang dimiliki dan utilitasi kapabilitas tersebut di dalam perusahaan sangat penting dalam proses audit. Untuk mendapatkan informasi yang lengkap, relevan dan dapat dipercaya, auditor menggunakan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada berbagai pihak yang berwenang dan berkompeten berkaitan dengan masalah yang diaudit. Dalam wawancara yang dilakukan, auditor harus menyoroti keseluruhan dan ketidaksesuaian yang ditemukan dan menilai tindakan-tindakan korektif yang telah dilakukan

4. Pelaporan Hasil dari keseluruhan tahapan audit sebelumnya yang telah diringkaskan dalam kertas kerja audit (KKA), merupakan dasar dalam membuat kesimpulan dan rumusan rekomendasi yang akan diberikan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih ditemukan. Pelaporan menyangkut penyajian hasil audit kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil audit tersebut. Laporan audit disajikan dengan format sebagai berikut:

- a. Informasi Latar Belakang

Menyajikan gambaran umum fungsi produksi dan operasi dari perusahaan yang diaudit, tujuan dan strategi pencapaiannya serta

ketersediaan sumber daya yang mendukung keberhasilan implementasi strategi tersebut.

b. Kesimpulan Audit dan Ringkasan Temuan Audit

Menyajikan kesimpulan atas hasil audit yang telah dilakukan auditor dan ringkasan temuan audit sebagai pendukung kesimpulan yang dibuat.

c. Rumusan Rekomendasi

Menyajikan rekomendasi yang diajukan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih terjadi. Rekomendasi harus didukung hasil analisis dan menjelaskan manfaat yang diperoleh jika rekomendasi ini diterapkan serta dampak negatif yang mungkin terjadi masa depan jika rekomendasi ini tidak diterapkan.

d. Ruang Lingkup Audit

Ruang lingkup audit menjelaskan tentang cakupan (luas) audit yang dilakukan, sesuai dengan penugasan yang diterima (disepakati) dengan pemberi tugas audit.

5. Tindak Lanjut Rekomendasi yang disajikan auditor dalam laporannya merupakan alternatif perbaikan yang ditawarkan untuk meningkatkan berbagai kelemahan (kekurangan) yang masih terjadi pada perusahaan. Tindak lanjut (perbaikan) yang dilakukan merupakan bentuk komitmen manajemen untuk menjadikan organisasinya menjadi lebih baik dari yang sebelumnya. Dalam rangka perbaikan ini auditor mendampingi manajemen dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan program-program

perbaikan yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

2.2.7 Pelaksana audit operasional

Menurut Arens, Randy Elder dan Mark Beasley yang dialihbahasakan oleh Ford Lumban Gaol (2006:499-501) mengemukakan bahwa audit operasional bisa dilaksanakan oleh

1. Auditor Internal

Auditor internal memiliki posisi yang unik untuk melaksanakan audit operasional, sehingga beberapa orang menggunakan istilah audit internal dan audit operasional saling bergantian. Akan tetapi, tidaklah tepat untuk menyimpulkan bahwa semua audit operasional dilakukan oleh auditor intern atau bahwa auditor intern hanya melakukan audit operasional. Banyak bagian audit intern melaksanakan audit operasional dan juga audit keuangan. Sering hal itu dilakukan secara bersamaan. Manfaat yang diperoleh jika auditor intern melakukan audit operasional adalah bahwa mereka mencurahkan seluruh waktunya ke perusahaan yang mereka audit. Oleh karenanya mereka mendapatkan banyak pemahaman mengenai perusahaan dan kegiatan usahanya, yang mana sangat penting bagi audit operasional yang efektif.

2. Auditor Pemerintah

Auditor pemerintah merupakan salah satu badan dalam pemerintahan yang bertugas untuk melakukan audit operasional, seringkali merupakan bagian dari pelaksanaan audit keuangan

3. Kantor Akuntan Publik

Latar belakang pengetahuan mengenai bisnis klien yang harus dimiliki auditor ekstern dalam melaksanakan audit seringkali memberikan informasi yang berguna dalam memberikan rekomendasi-rekomendasi operasional. Merupakan suatu yang biasa bagi klien untuk menugasi kantor akuntan publik melaksanakan audit operasional atas satu atau lebih bagian perusahaannya. Biasanya penugasan seperti itu hanya akan terjadi jika perusahaan tersebut tidak mempunyai staf audit intern atau staf audit internnya tidak mempunyai keahlian dalam bidang tertentu.

2.2.8 Hal-hal yang membatasi audit operasional

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:43) hal-hal yang membatasi audit operasional yaitu:

1. Waktu Berkaitan dengan kekomprehesifan audit tersebut.
2. Pengetahuan Karena orang tidak bisa ahli dalam dalam setiap aspek perusahaan maka auditor hanya akan sensitif terhadap masalah-masalah yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki saja, dan kurang memberi perhatian pada masalah lain diluarnya.
3. Biaya
4. Data
5. Standar-standar

Bidang-bidang yang berada di luar standar atau kriteria keefektivan adalah di luar ruang lingkup audit operasional.

6. Orang

Tidak boleh menyinggung tentang ketidakmampuan seseorang dalam melakukan fungsinya, tetapi hanya menunjukkan bahwa suatu pekerjaan atau tugas dilaksanakan dengan tidak efektif.

7. Entitas audit (audit entity)

Pembatasan audit operasional pada suatu fungsi tertentu atau unit dalam beberapa hal yang menyampingkan aspek-aspek yang mempengaruhi audit entity tetapi aspek-aspek tersebut berada dalam cakupan atau lingkup suatu fungsi atau unit lain.

2.3 Pengendalian internal

2.3.1 Definisi Pengendalian Internal

Suatu kegiatan yang disebabkan oleh dewan direksi, manajer dan anggota lain didalam sebuah entitas, yang dibuat guna memberi jaminan yang layak yang berhubungan dengan mencapai beberapa tujuan dengan katgegori efektivitas & efesiensi operasional, keandalan laporan keuangan dan ketaatan kepada hukum serta aturan yang ada disebut dengan pengendalian internal (Sawyer, Dittenhofer dan Scheiner).

Berkaitan dengan defenisi diatas ada beberapa konsep dasar pengendalian internal, sebagai berikut :

- 1) Sebuah proses dalam menggapai tujuan tertentu karena itu merupakan beberapa tindakan yang pervasif serta tidak bisa dipisah disebut dengan pengendalian intern. Tak hanya tambahan dari infrastruktur entitas.

- 2) Pengendalian intern dilaksanakan oleh seorang yang masing-masing disetiap tingkatan organisasi contohnya dewan komisaris, manajemen serta anggota lainnya.
- 3) Pengendalian intern diharap bisa memberi kepercayaan yang wajar bukan keyakinan mutlak. Hal itu diakibatkan oleh terbatasnya yang meneempel disemua sistem pengendalian intern serta mempertimbangkan manfaaat dan pengorbanan.
- 4) Pengendalian intern diarahkan guna menggapi beberapa tujuan yaitu laporan keuangan, kepatuhan serta operasi. Tak seluruh pengendalian inern sama dengan audit terhadap laporan keuangan, pertanggungjawaban auditor didalam mengikuti standar kerja lapangan kedua sebagaimana dicantumkan diatas hanya dibatasi digolongan pertama hambatan pelaporan keuangan. Oleh sebab itu audiotr seharusnya memahami pengendalian imter supaya bisa memberi kepercayaan yang meyakinkan bahwasanya laporan yang diswediakan wajar serta sesuai dengan prinsip akuntansi secara umum diindonesia.

2.3.2 Unsur-unsur pengendalian internal

Terdapat beberapa unsur pengendalia internal menurut Sawyer, Dittenhofer dan Scheimer yang diahli bahasakan oleh Desi Andhariani (2005:62) yaitu :

- 1) *Control Environtment* (Lingkungan Pengendalian) meliputi sikap manajemen disemua tingkatan kepada operasi dengan cara yang umum

serta konsep kontrol dengan cara khusus. Terdapat beberapa faktor lingkungan pengendalian didalam sebuah entitas, antara lain :

- a) Nilai integritas serta etika efektivitas pengendalian intern tergantung terhadap desain serta pertanggungjawaban pelaksana. Desain yang memenuhinya ketika dilaksanakan oleh orang yang tak menjunjung tinggi integritas serta etika berarti pengendalian intern tak akan berwujud begitupun sebaliknya. Oleh sebab itu, manajemen diharap supaya dapat menjunjung tinggi integritas serta etika. Kedua hal tersebut didalam suatu manajemen umumnya di komunikasikan didalam personal behaviour (tindakan individu) yang membuat nilai-nilai itu bisa ditinjau oleh karyawan entitas serta operasional behaviour (sistem operasional).
- b) Komitmen kepada kompetensi personel disetiap tingkatan organisasi harusnya mempunyai pengetahuan serta kemampuan yang memadai sesuai dengan tugas supaya bisa kerja dengan efektif. Hal tersebut ialah suatu komitmen manajemen kepada kompetensi yang wajib untuk di junjung tinggi, mengingat akan sangat mempengaruhi diproses perusahaan didalam menghasilkan barang serta jasa yang diperlukan pelanggan.
- c) Dewan komisaris serta komite audit. Penunjukan seorang auditor wajib dilaksanakan oleh bagian dari organisasi yang mempunyai hak didalam menunjuk auditor yaitu Dewan Komisaris serta Komite Audit. Wakil pemegang saham serta mempunyai fungsi melakukan

pengawasan pelaksanaan perusahaan yang dilaksanakan oleh manajemen direksi disebut dengan Dewan Komisaris sedangkan komite yang anggotanya itu dari luar perusahaan disebut dengan komite audit. Komite tersebut dipilih oleh masyarakat guna memperkuat independent auditor didalam melakukan penilaian kewajaran atas tanggung jawab keuangan yang dilaksanakan oleh manajemen. Sehingga harusnya tak adanya penunjukan auditor yang dilaksanakan oleh manajemen puncak karena harusnya manajemen puncak yang dilakukan penilaian atas kejujuran mereka. Saat ada, maka kejadian seperti itu akan berpengaruh terhadap kebebasan auditor di pandang dari sudut pemegang saham.

d) Filosofi serta gaya manajemen

Filosofi adalah suatu perangkat keyakinan dasar yang dijadikan parameter perusahaan serta karyawanya. Seluruh aktivitas yang ada didalam perusahaan bisa berlangsung sesuai filosofi masing-masing. Filosofi tersebut akan memberi acuan nilai didalam aktivitas perusahaan. Sedangkan gaya operasi menggambarkan ide manajer bagaimanakah sebuah entitas bisa berjalan. Terdapat beberapa gaya operasi, gaya operasi tersebut bisa menentukan hasil dari pemeriksaan akan akan dilaksanakan.

e) Struktur Organisasi

Organisasi dibuat manusia guna mencapai tujuantujuan dalam merencanakan, melaksanakan, mengendalikan serta memantau

kegiatan entitas. Pengembangan struktur organisasi disebut entitas merangkul pemberian wewenang serta tanggungjawab didalam menggapai tujuan perusahaan.

f) Pembagian wewenang serta pemberian beban pertanggungjawaban

Pembagian wewenang serta pemberian pertanggungjawaban ini adalah perluasan struktur organisasi. Dengan pembagian wewenang yang jelas berarti organisasi bisa mendapatkan sumber daya dengan cara yang efisien. Dengan memberikan tanggungjawab yang tak lebih pada manajer, bisa berpengaruh kewajaran melaksanakan wewenang itu.

g) Kebijakan serta sumber daya manusia (SDM)

Karyawan adalah unsur penting didalam pengendalian intern, dengan karyawan yang memiliki sifat kompeten serta jujur berarti dapat mengurangi unsur pengendalian intern tetapi tetap bisa memperoleh tanggung jawab keuangan yang bisa dipercaya. Supaya tidak mengalami apa yang tidak diinginkan, maka perusahaan harusnya mempunyai cara yang baik didalam mendapatkan karyawan, melakukan pengembangan kompetensi karyawan, melakukan penilaian prestasi serta memberi kompensasi untuk prestasi karyawan.

h) Kesadaran pengendalian

Kesadaran Pengendalian adalah suatu kesadaran pengendalian yang dilaksanakan oleh manajemen guna melaksanakan pengendalian sebelum auditor internal ataupun eksternal menyampaikan kekurangan pengendalian.

2) Penilaian Risiko

Komponen tersebut sudah dijadikan bagian dari kegiatan audit internal yang akan berkembang. Dalam menentukan risiko merangkul menentukan risiko di semua bidang organisasi serta menentukan kekuatan organisasi di semua bagian operasi guna memastikan bahwasanya seluruh bagian diorganisasi melakukan pekerjaan dengan cara harmonis.

3) Aktivitas Pengendalian

Perangkat ini merangkul kegiatan-kegiatan yang sebelumnya dihubungkan dengan konsep kontrol internal. Kegiatan-kegiatan tersebut berupa persetujuan, pertanggungjawaban serta kewenangan, pemisahan tugas, dokumentasi, rekonsiliasi, pekerja yang kompeten serta jujur, kegiatan memeriksa secara internal serta audit internal. Kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan kegiatan evaluasi risiko untuk organisasi menyeluruh. Kegiatan pengendalian yang paling relevan dengan audit terhadap laporan terhadap laporan keuangan dikelompokkan jadi pengendalian pengelolaan informasi, pemisahan fungsi yang mencukupi, pengendalian fisik terhadap kekayaan serta catatan dan review mengenai kinerja.

4) Informasi serta komunikasi

Perangkat ini adalah bagian penting didalam proses manajemen. Manajemen tidak mempunyai fungsi jika tidak ada informasi. Komunikasi informasi mengenai operasi kontrol internal memberi substansi yang bisa dipakai manajemen dalam melakukan pengevaluasian keefektifan manajemen kontrol.

- 5) Pengawasan adalah kegiatan pengevaluasian rasional yang dinamis mengenai informasi yang diberi terhadap komunikasi informasi yang digunakan untuk tujuan manajemen kontrol.

2.3.3 Keterbatasan pengendalian internal suatu entitas

Pengendalian internal dimasing-masing entitas mempunyai batasan bawaan seperti kesalahan didalam menimbang, gangguan diakibatkan oleh salah mengerti perintah ataupun kesalahan lainnya, kolusi, pengabdian oleh manajemen dan biaya lawan manfaat.

2.4 Penelitian terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Icah Cahyanti (2013) dengan judul “Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit”. Dengan hasil dari penelitian ini yaitu audit operasional mempunyai dampak didalam melakukan peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Umu Daerah Cibabat. Audit operasioanal berpengaruh 53,7% didalam melakukan peningkatan efektivitas pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat sedangkan 46,3% adalah dampak dari faktor lainnya yang diteliti misalnya struktur organisasi, disiplinya pekerja serta SDM (Sumber Daya Manusia).
2. Zulkarnain Usman (2013) dengan judul “Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT.MNC Sky Vision Cabang Gorontalo”. Dengan hasil dari penelitian tersebut yaitu sistem pengendalian intern memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja perusahaan di PT.MNC Sky Vision Cabang Gorontalo. Koefisien

determinasi menyatakan besar pengaruhnya sistem pengendalian intern kepada kinerja perusahaan PT.MNC Sky Vision Cabang Gorontalo yaitu sebanyak 40,2%.

3. Anggit Purwitasari (2013) berjudul “Pengaruh Pengendalian Internal dan Komitmen Organisasi dalam pencegahan fraud pengadaan barang (survey pada 5 Rumah Sakit di Bandung)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pengendalian internal dan komitmen organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel pencegahan fraud pengadaan barang sedangkan Pengendalian internal dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap pencegahan fraud pengadaan barang.
4. Risandra Rejina (2014) “Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Studi Kasus PT Indosat Tbk Bagian IT Data Center”. Dengan hasil penelitian yaitu audit operasional berdasar kepada Uji F dengan cara simultan (bersamaan) memiliki dampak yang signifikan kepada efektivitas kinerja karyawan. Sesuai dengan Uji t dengan cara parsial hanya variabel tak lanjut audit (TL) yang mempunyai dampak kepada efektivitas kinerja karyawan, namun untuk kualifikasi auditor (KA), program audit serta pelaksanaan kegiatan tidak memiliki pengaruh secara parsial kepada efektivitas kinerja karyawan.

2.5 Kerangka pemikiran

Audit operasional diperlukan didalam menunjang egektivitas serta efesiensi aktivitas yang dilaksanakan oleh rumah sakit. Audit ini bisa digunakan sebagai alat pengevaluasian didalam mecarie permasalahan yang dialami didalam aktivitas operasional istansi supaya bisa dicari jalan keluar untuk mempernaikinya. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Icah Cayanti (2013), bahwasanya variabel audit operasional mempunyai dampak didalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dirumah sakit. Ketika dirumah sakit mengimplementasikan audit tersebut dengan cara yang baik serta berstruktur sehingga bisa menghasilkan efektivitas pelayanan kesehatan.

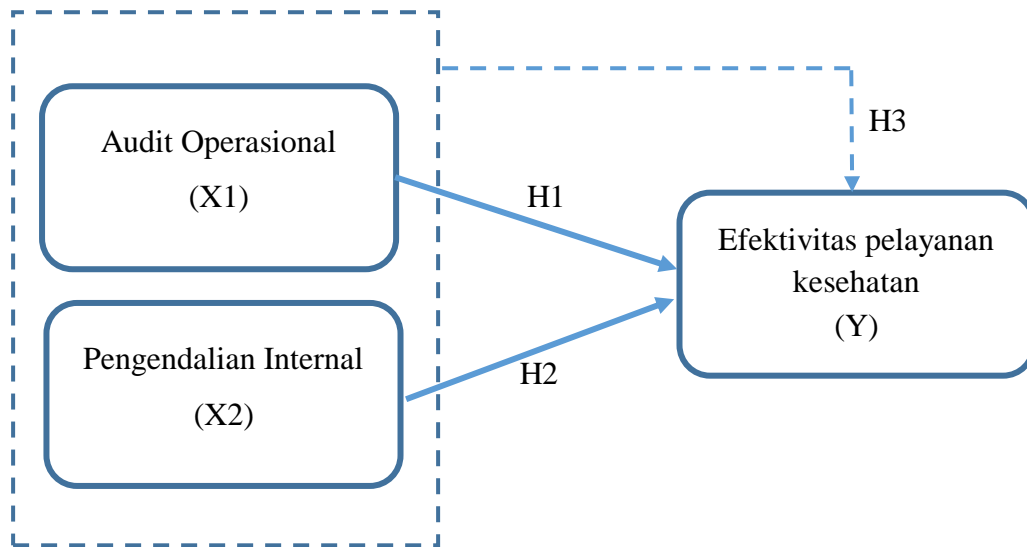
Pengendalian internal adalah sebuah proses yang dilaksanakan oleh dewan komisaris yang ditujukan guna memberi kepercayaan kepada efektivitas serta efesiensi operasional, keandalan laporan keuangan serta patuh kepada hukum serta undang-undang. Ketika dirumah sakit mengimplementasikan pengendalian intern berarti pelayanan kesehatan dirumah sakit bisa jadi efektifserta efesien sesuai dengan tujuan dari dibuatnya sistem pengendalian intern/internal. Hal tersebut dikuatkan juga oleh penelitian yang dilaksanakn oleh Zulkarnain Usman (2013) yang menyatakan bahwa pengendalian internal memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada kinerja perusahaan di PT. MNC Sky Vision Cabang Gorontalo.

Tumbuh kembang sebuah istansi tentunya bisa membuat wilayah kerja kadi makin luas hal tersebut bisa membuat kegiatan yang terjadi disebuah istansi itu makin meluas/banyak. Oleh sebab itu, tingkatan kegiastan yang makin tinggi, efektif serta efesien. Audit operasional bisa dipakai pihak manajemn didalam



melakukan evaluasi disemua aktivitas operasionall yang dilaksanakan oleh suatu instansi. Audit tersebut dapat dilaksanakan oleh auditor internal atau auditor eksternal yang ditugasnya guna melakukan pemeriksaan aktivitas diistansi itu dan yang paling diutamakan dirumah sakit yaitu pengelolaan kepada pelayanan yang diberi terhadap masyarakat.

Tujuan dari pengendalian internal yaitu guna menggapai efektivitas serta efesiensi operasional perusahaan. Hal tersebut berhubungan dengan efektifitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakan dirumah sakit. Makin baik pengendalian intern yang dilakukan pihak perusahaan maka makin baik juga efektivitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakan diperusahaan.

Sesuai dengan beberapa penjelasan diatas yaitu hubungan antar audit operasioanal, pengendalia intern dengan efektivitas pelayanan kesehatan dirumah sakit meruapakan audit operasioanl sebagai sebuah pendekatan yang dilakukan guna memenuhi kriteri efektivitas pelayanan keshetan yang sudah dutetapkan pihak instansi. Yang berarti dengan dilakukannya audit operasional seperti aktivitas pemeriksaan, melakukan identifikasi, memantau serta tahapan mengevaluasi berarti akan didapatkannya permasalahan-permasalahan yang bisa membuat aktivitas pelayanan tak efektif yang kemudian akan dicarikan solusinya guna memecahkan serta menanggulangi kepada hambatan itu. Sedangkan itu, dengan pengendalian intern bisa mencegah terjadi kasus tentang keburusan pelayanan kesehatan sehingga jika dua variabel tersebut diimplementasikan bisa menghasilkan efektivitas pelayanan kesehatan yang diinginkan pihak rumah sakit.



Keterangan :

-  : Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial
-  : Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan

2.6 Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Audit Operasional berpengaruh dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan

Kesehatan pada RSUD Bumi Panua

H2 : Pengendalian Internal berpengaruh dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Bumi Panua

H3 : Audit Operasional dan Pengendalian Internal Secara Simultan berpengaruh dan

signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Bumi
Panua

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Bumi Panua Kabupaten Pohuwato. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan dari bulan November 2022 sampai bulan Maret 2023.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif melalui pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:11), berpendapat bahwa penelitian kausal komparatif adalah jenis penelitian dengan karakteristik permasalahan berupa sebab akibat antar 2 variabel ataupun lebih. Variabel dependen didalam penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan kesetun dan untuk variabel independennya yaitu audit operasional serta pengendalian internal.

3.2.2 Operasional Variabel

Variabel dependen didalam penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan kesehatan, yaitu sebuah ukuran yang menjelaskan bahwa berapa jauhkah target pelayanan kesehatan yang sudah diperoleh pihak manajemen, diman target itu telah ditetapkan sebelumnya oleh rumah sakit yang sesuai dengan asas pelayanan publik, prinsip serta efektivitas layanan public.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen, yaitu Audit Operasional (X1) dan Pengendalian Internal (X2).

1. Audit Operasional adalah audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Audit operasional dapat dinilai dari kualifikasi auditor, tujuan audit operasional, manfaat audit operasional, pelaksanaan audit operasional dan hasil audit operasional.
2. Pengendalian Internal merupakan suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris yang ditujukan untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tujuan pengendalian operasional yang efektif dan efisien, keandalan laporan keuangan dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Pengendalian Internal dapat dinilai dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko manajemen, aktivitas pengendalian, sistem komunikasi dan informasi dan pemantauan.

3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah pegawai pada RSUD Bumi Panua Kabupaten Pohuwato pada bagian pelayanan, keuangan, poli, keparawatan dan tata usaha. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode total sampling (sederhana) dimana pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara keseluruhan (Sugiono, 2014: 83). Sampel dalam penelitian ini terdiri dari bagian pelayanan 4 responden, keuangan 8 responden, poli 29 responden, keparawatan 3

responden dan tata usaha 8 responden, maka jumlah sampelnya adalah 52 responden.

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka (Suryani dan Hendriyadi, 2016:109). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang telah diolah dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada pegawai RSUD Bumi Panua.

Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari objek penelitian atau responden, baik individu maupun kelompok. Data ini biasanya dikumpulkan dengan instrumen berupa kuesioner atau wawancara. Oleh karena data ini bersumber langsung dari responden, maka diperlukan untuk menguji validitas dan reliabilitasnya (Chandrarin, 2018:123).

Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini melalui kuesioner dengan menggunakan daftar pertanyaan/ Pernyataan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari para responden, berupa data yang berkaitan dengan variabel variabel.

3.2.5 Prosedur Pengumpulan Data

Metode yang digunakan didalam mengumpulkan data dipenelitian ini adalah dengan memakai kuesioner yaitu dengan cara membagi kuesioner kepada responden untuk dijawab serta diisi. Metode mengumpulkan data dengan cara

membagikan daftar pernyataan ataupun pertanyaan didalam penelitian ini yaitu pertanyaan/pernyataan tertutup yang disebabkan oleh sudah alternatif jawaban sudah disiapkan disebut dengan kuesioner. Kuesioner tersebut dibikin dengan arahan dalam mengisi serta mempermudah responden didalam mengisi jawabannya.

Metode mengumpulkan data yang dipakai didalam penelitian ini yaitu dengancara membagi kuesioner tersebut yang kepada responden yaitu pegawai yang kerja di instansi pemerintahan Kabupaten Pohuwato yang melakukan pekerjaannya dibidang akuntansi. Kuesioner tersebut di lengkapi dengan arahan dalam mengisi dengan dengan mudah dan sederhana guna membantu responden melaksanakan pengisian kuesioner.

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner berisi daftar pernyataan mengenai variabel independen (Audit Operasional, Pengendalian Internal), variabel dependen (Efektivitas Pelayanan Kesehatan). Pada penelitian ini skor untuk setiap jawaban dari pernyataan responden adalah menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2010:133) dengan skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala *Likert* yang digunakan adalah rentang nilai 1 sampai dengan 5 dengan skor sebagaimana yang tertera dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Jawaban atas Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

3.2.6 Metode Analisis Data

Analisis data memanfaatkan didalam melakukan penyederhanaan data supaya data lebih gampang diterapkan yang di olah dengan memakai rumus ataupun peraturan yang telah ada sesuai pendekatan penelitian (Sugiyono,2011:332). Tujuan dilakukannya analisis ini yaitu untuk memperoleh informasi yang sebetulnya yang ada didalam data itu seta memakai hasilnya didalam melakukan pemecahan sebuah permasalahan (Sugiyono,2011:332). Didalam penelitian ini, peneliti memakai analisis kuantitatif yaitu sebuah bentukan analisis yang dipakai untuk data yang besar yang bisa di kelompokkan kedalam kategori dengan wujud angka.

Sedangkan untuk alternatif jawaban dengan memakai skala likert berfungsi untuk memberi nilai dimasing-masing jawaban peertnyaan alternatif itu. Selanjutnya nilai dari alternatif jawaban dilakukan pemrosesan serta dilakukan pengolahan untuk dipergunakan sebagai alat ukur variabel yang di teliti dengan metode data memakai statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik serta uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS dikomputer.

3.2.6.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi data responden yang diperoleh dari kuesioner serta penjelasannya sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Statistik deskriptif pada umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden. Ukuran yang digunakan dalam statistik deskriptif antara lain frekuensi, tendensi sentral (mean, median, modus) dan standar deviasi serta varian.

3.2.6.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2001:105), uji validitas ini dipergunakan didalam melakukan pengukuran sah atau validnya sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dianggap valid ketika pertanyaan didalam kuesioner bisa menjelaskan suatu yang di ukur kuesiner tersebut. Uji ini bisa dilaksanakan melalui bantuan SPSS. Pengujian ini dilaksanakan dengan cara melakukan uji korelasi antar skor item dengan skor total masingmasing variabel. Dengan cara statistik angka korelasi bagian total yang didapatkan harus sesuai dengan angka didalam tabel r produk moment. Jika nilai r hitung $>$ r tabel ataupun r hitung minimal 0,30 berarti kuesioner itu bisa dianggap valid ataupun tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran sebuah kestabilan serta konsistensi responden didalam menjawab sesuatu yang berhubungan dengan pertanyaan yang bagian dari dimensi sebuah variabel serta di susun didalam sebuah bentuk kuesioner. Uji ini memiliki tujuan guna memastikan apakah data yang sudah diukur tersebut terdapat kesalahan material dari data yang di ukur, proses mengukur, ataupun ukuran yang dipakai itu sendiri. Sebuah kuesioner dianggap reliabel ataupun bisa dipercaya ketika jawaban seorang atas pernyataan yaitu kuesioner ataupun stabil dari waktu kewaktu. Uji ini bisa dilaksanakan dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel ketika koefisien lpha > 0,6 yang berarti kuesioner bisa dihandalkan serta bisa dipergunakan didalam penelitian.

3.2.6.3 Uji Asumsi Klasik

Sesudah memperoleh model regresi, berarti interpretasi kepada hasil yang didapatkan tak bisa lngsung dilaksanakan. Hal tersebut diakibatkan oleh model regresi harusnya diuji lebih dulu apakah telah memenuhi asumsi klasik. Uji ini mencakup :

1. Uji normalitas

Uji normalitas ini memiliki tujuan dalam melakuka pengujian apa sudah didalam model regresi variable bebas atau variabel terikat yang dua-duanya memiliki ditribudi normal ataupun tak normal. Model regresi yang baik yaitu mempunyai distribusi data normal ataupun mendekati kenormal. Didalam penelitian ini metode yang dipakai dalam melakukan pengujian

normalitas yaitu memakai metode grafik. Analisis grafik bisa dilaksanakan melalui :

- a. Meninjau grafik histogram yang membandingkan antar data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.
- b. Normal probability plot yang melakukan perbandingan antar distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal serta plotting data residual akan diperbandingkan dengan garis diagonal. Ketika distribusi data residual normal berarti garis yang menggambarkan data sebetulnya bisa ikuti garis diagonal.

Cara lainnya yaitu dengan melakukan pengujian *one-simple kolmogorov-smirnov* yaitu :

- a. Ketika hasil *one-simple kolmogorov-smirnov* lebih dari 0,05 menyatakan pola distribusi normal, berarti model regresi itu sudah sesuai dengan asumsi normalitas.
- b. Ketika hasil *one-simple kolmogorov-smirnov* $< 0,05$ tak menunjukkan pola distribusi normal berarti model regresi itu tidak sesuai dengan asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2005), berpendapat bahwa uji multikolonieritas memiliki tujuan dalam melakukan uji apakah model regresi didapatkan korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik harusnya tak mengalami korelasi diantara variabel bebas. Ketika variabel bebas (independet) saling ber korelasi berarti variabel ini tak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan

variabel bebas yang angka korelasinya antara sesama variable bebas = 0. Nilai tolerance serta VIF (*Variance Inflation Factor*) merupakan salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidak adanya multikolinearitas disebuah model regresi yaitu dengan cara:

- a. Ketika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 serta *Variance Inflation Factor* lebih kecil dari 10, berarti bisa dikatakan bahwasanya tidak adanya multikolonieritas dipenelitian itu.
- b. Ketika nilai tolerance lebih kevil dari 0,10 serta *Variance Inflation Factor* lbwih besar Dri 10, berarti bisa dikatakan adanya gangguan multikolonieritas dipenelitian itu.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki tujuan guna melakukan pengujia apaah model regresi mengalami tidak samaan carians dari residual 1 pengamatan kepengamatan lainnya. Ketika varians dari residual 1 pengamatan kepengamatan lainnya mengalami perbedaan dikatakan heteroskedastisitas. Model regresi yang lebih baik merupakan homoskedastisitas ataupun tak mengalami heteroskedastisitas disebabkan oleh data cross sectionan terdapat beberapa ukuran yaitu kecil, sedang serta besar,(Ghozali, 2005). Terdapat beberapa cara dalam melakukan pendeteksian atau atau tidak adanya heteroskedastisitas didalam penelitian ini yaitu dengan memakai metode grafik yaitu dengan grafik scatterplot. Ketika grafik itu menggambarkan titik-titik yang tersebar dengsn cara yang acak-acakkan baik diatas ataupun dibawah nilai 0 disumbu Y, hal itu

mneyatakan bahwasanya tidak terjadinya heteroskedastisitas simodel regresi didalam penelitian ini.

3.2.6.4 Uji Hipotesis

1. Analisis Uji Regresi

Didalam melakukan pengukuran keterkaitan ayang dialami antara variable bisa dilaksanakan dengan metode regresi. Analisis regresi ada 2 jenis variabel yang dipakai yaitu variabel independen (X) serta variable dependen (Y), dengan memakai analisis regresi bisa dilakukan perubahan variable dependen sesuai dengan perubahan bebas. Model regresi berganda didalam pernyataan tersebut yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	=	Efektivitas Pelayanan Kesehatan
α	=	Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3,$	=	Koefisien regresi variable
X1	=	Audit Operasional
X2	=	Pengendalian internal
E	=	Standar error

2. Uji Regresi Secara Parsial

Uji t dipakai didalam melakukan pengujian hipotesis dengan cara yang parsial untuk menyatakan dampak ditiap variabel bebas dengan cara individu kepada variabel terikat. Uji ini merupakan uji koefisien regresi dimasing-masing variabel bebas kepada variabel terikat serta

untuk mengetahui berapa besarkah dampak variabel terikat kepada variabel bebas dengan cara individu kepada variabel terikat. Penentuan untuk mengetahui hipotesis di terima ataupun di tolak terdapat 2 cara sebagai berikut :

1) Melakukan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}

- a) Ketika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , berarti hipotesis di terima. Yang berarti berpengaruh signifikan dari variabel bebas secara individual kepada variabel terikat.
- b) Ketika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , berarti hipotesis di tolak. Yang berarti tidak berpengaruh signifikan dari variabel bebas secara individual kepada variabel terikat.

2) Melihat Probabilities Values

Sesuai dengan nilai probabilities $\alpha=0,05$ berarti :

- a) Hipotesis di tolak ketika probabilitas lebih besar dari 0,05.
- b) Hipotesis di terima ketika probabilitas lebih kecil dari 0,05
- c) Hipotesis di tolak ketika hasil penelitian tak sesuai dengan arahan hipotesis (positif ataupun negatif) walaupun ada di bawah tingkatan signifikan.

3. Uji Regresi Secara Simultan

Uji F dilaksanakan gua mengetahui dampak dari variabel bebas yang dengan cara bersamaan kepada variabel dependen. Penentuan kriteria pengujian hipotesis bisa dilakukn pengukuran dengan persyatan sebagai berikut :

1) Melakukan perbandingan t_{hitung} dengan t_{table}

- a) Ketika t_{hitung} lebih besar t_{table} berarti hipotesis diterima. Yang berarti variabel dependen dengan cara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan cara yang signifikan.
- b) Ketika t_{hitung} lebih kecil dari t_{table} berarti hipotesis ditolak. Yang berarti variabel independen dengan cara bersamaan tak berpengaruh terhadap variabel dependen dengan signifikan.

2) Melihat *Probabilities Values*

Sesuai dengan nilai probabilitas alpha sama dengan 0,05 ($\alpha=0,05$)

- a) Hipotesis ditolak ketika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05
- b) Hipotesis diterima ketika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum RSUD Bumi Panua

4.1.1 Sejarah Singkat RSUD Bumi Panua

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Pohuwato sudah mulai dirintis pembangunannya dimana Pohuwato masih bergabung dengan kabupaten Induk yaitu Boalemo. Bangunan tersebut awalnya berlokasi di Blok Plan yang sekarang menjadi kantor Dinas Kesehatan kabupaten Pohuwato. Tahun 2004 lokasi pembangunan RSUD Pohuwato dipindahkan ke Desa Botubilotahu Kecamatan Marisa. Rumah Sakit diresmikan penggunaannya pada tanggal 6 April 2006 oleh Gubernur Gorontalo dengan nama RSUD Pohuwato.

Tahun 2011 RSUD Pohuwato telah beroleh tipe/kelas sebagai rumah sakit umum daerah dengan kelas C melalui ketetapan Surat keputusan Meteri kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.03.05/I/1173/11 tanggal 13 mei tahun 2011 dan telah terakreditasi 5 (lima) pelayanan dengan memperoleh sertifikat akreditasi dari komisis akreditasi Rumah Sakit (KARS) kementerian Kesehatan Republik Indonesia di Jakarta dengan nomor sertifikat KAS-SERT/126/XI/2011.

Pada tanggal 6 mei tahun 2016 bertepatan dengan ulang tahun pohuwato berganti nama menjadi RSUD Bumi Panua kabupaten Pohuwato.

4.1.2 Visi Misi

Suatu keinginan yang tidak berlebihan kiranya RSUD Pohuwato dapat tumbuh menjadi institusi layanan kesehatan modern, berkelas Nasional dalam bentuk jejaring rumah sakit di seluruh Indonesia.

Visi RSUD mengandung maksan cita-cita yang diinginkan seluruh pimpinan dan karyawan RSUD serta masyarakat, gambaran keinginan tersebut mengkristal dalam bentuk visi RSUD Pohuwato yaitu “ menjadi Rumah Sakit Rujukan di wilayah barat Provinsi Gorontalo”.

Agar visi menjadi kenyataan harus diupayakan cara untuk mencapainya, plihan cara untuk mewujudkan visi menjadi pilihan utama masyarakat pohuwato dirumuskan dalam misi sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dan terjangkau sesuai perkembangan ilmu kedokteran.
2. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat memalui promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative.
3. Pengembangan layana unggulan
4. Melakukan kerjasama dengan pemerintah dan swasta untuk memenuhi tenaga medis dan paramedis.
5. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

4.1.3 Tujuan

Pada garis besarnya, acuan yang digunakan untuk merumuskan tujuan adalah garis-garisan yang telah ditentukan oleh pemerintah, dalam hal ini

departemen kesehatan, departemen dalam negeri, pemerintah daerah dan departemen terkait. Adapun tujuan dari RSUD Pohnuato adalah :

1. Mengupayakan tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang optimal bagi masyarakat.
2. Menyediakan akses pelayanan kesehatan yang makin luas, professional, efektif, efisien dan terjangkau bagi semua golongan masyarakat.
3. Mewujudkan pelayanan unggulan sub spesialisik.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang kompetitif serta meningkatkan kesejahteraan karyawan.
5. Menjadikan rsud Bumi Panua sebagai jejaring pendidikan dan pelayanan keahlian di wilayah Barat Provinsi Gorontalo.

4.1.4 Nilai

Dalam rangka mewujudkan visi dan misinya RSUD Pohnuato memiliki nilai dan keyakinan dasar yang merupakan buaya kerja dan menjadi pijakan, pegangan dan pedomanan bagi direksi, unit kerja manajemen, unit kerja pelayanan operasional dan seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Nilai-nilai dasar (*CORE VALUES*) terdiri atas : profesionalisme (*professionalism*), kepedulian (*responveness*), kepuasan pelanggan (*customer statisfaction*), kewirausahaan (*entrepreneurship*), keterbukaan (*Transparancy*), efisiensi (*Efficiency*), dan keadilan (*equity*). Rumusan nilai-nilai dasar adalah seluruh jajaran RSUD Pohnuato tanpa terkecuali, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya memiliki buaya kerja kelembagaan

yang professional, efisien dan efektif, memiliki jiwa serta semangat birokrasi wirausaha yang berkeadilan dan terbuka disertai kepedulian yang tinggi terhadap tuntutan kepuasan pelanggan dalam upaya pencapaian visi dan misi rumah sakit.

Keyakinan dasar (*CORE BELIEFS*) terdiri atas ibadah, keikhlasan, kejujuran, kebersamaan, kemandirian, optimism dan keramahan. Rumusan keyakinan dasar adalah visi dan misi rsud pohuwato akan dapat diwujudkan apabila seluruh jajaran tanpa terkecuali mampu bekerja dalam suatu tim yang senantiasa dilandasi niat beribadah yang mengedepankan dan berpegang teguh pada nilai keikhlasan, kejujuran, keramahan yang disertai semangat kemandirian dan optimism yang tinggi dalam suasana kebersamaan dan saling ingat mengingatkan.

4.1.5 Logo



Gambar 4.1 Logo

Arti logo :

1. Bentuk garis bulat telur warna hitam melambangkan kebulatan tekad, keterpaduan dengan berbagai unsur dalam masyarakat.

2. Logo yang bertulis RSUD BUMI PANUA adalah rumah sakit kepunyaan daerah yang terletak di Kabupaten Pohuwato provinsi gorontalo dengan ciri khas burung maleo (Panua).
3. Arti lima setengah lingkaran warna merah yang saling berkaitan bermakna kebersamaan, kolektifitas dan gotong royong masyarakat Kabupaten Pohuwato dengan lima tujuan.
4. Betuk tambah warna hijau adalah mencerminkan ketenangan dan kesehatan menuju masyarakat sehat sekabupaten Pohuwato.
5. Bentuk burung maleo merupakan hewan lambing kebanggaan dan sebagai identitas Kabupaten Pohuwato dan warna putih mengandung arti memberikan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat.

4.2 Karakteristik Responden

Dalam bab ini penulis menganalisis data yang telah terkumpul, data yang telah dikumpulkan tersebut berupa hasil jawaban responden untuk mengetahui pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional dan pelaksanaan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. Penelitian dilakukan dengan sampel sebanyak 52 responden. Peneliti menyebarkan 52 kuesioner, tetapi hanya 41 kuesioner yang dapat dijadikan data penelitian sedangkan kuesioner yang tidak kembali sebanyak 11 kuesioner.

Tabel 4.1 Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	52	100
Kuesioner yang tidak kembali	11	21,15
Kuesioner yang digunakan	41	78,85

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu menurut usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Berikut ini disajikan karakteristik responden menurut usia, jenis kelamin, tingkat Pendidikan dan lama bekerja.

Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20 – 30 tahun	26	63,41
31 – 40 tahun	10	24,39
41 – 50 tahun	5	12,20

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini Sebagian besar berusia 20-30 tahun sebanyak 26 orang (63,41%), berusia 31-40 tahun sebanyak 10 orang (24,39%), dan yang berusia 41-50 tahun sebanyak 5 orang (12,20).

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	8	19,51
Perempuan	33	80,49

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini Sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 33 orang (80,49), dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 8 orang (19,51%).

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang pendidikan	Jumlah	Persentase
S1	17	41,46
D4	3	7,32
D3	21	51,22

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini Sebagian besar dengan jenjang Pendidikan D3 sebanyak 21 orang (51,22%), jenjang Pendidikan S1 sebanyak 17 orang (41,46%). Dan yang memiliki jenjang Pendidikan D4 sebanyak 3 orang (7,32%).

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
< 5 Tahun	14	34,15
5 – 10 tahun	20	48,78
> 10 Tahun	7	17,07

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini Sebagian besar dengan masa kerja 5-10 tahun sebanyak 20 orang (48,78%), masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 14 orang (34,15%), dan masa kerja diatas 10 tahun sebanyak 7 orang (17,07%).

4.3 Statistik Deskriptif

Penelitian ini memiliki tiga data yaitu data tentang Pelaksanaan Audit Operasional, Pelaksanaan Pengendalian Internal dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan. Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan responden mengenai pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional, Pelaksanaan Pengendalian

Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. Deskripsi data yang akan disajikan meliputi nilai mean, minimum, maximum dan deviasi standar.

Tabel 4.6

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelaksanaan Audit Operasional	41	55	87	73.71	7.072
Pelaksanaan Pengendalian Internal	41	60	82	74.10	5.103
Efektivitas Pelayanan Kesehatan	41	56	83	69.80	6.627
Valid N (listwise)	41				

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data penelitian yang diolah menggunakan bantuan program SPSS versi 20 yang tercantum pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa variable Pelaksanaan audit operasional dengan jumlah sampel sebanyak 41 memiliki skor tertinggi 87, skor terendah 55, nilai mean 70,71, dan standar deviasi 7,072. Pada variable pelaksanaan pengendalian internal menunjukkan bahwa jumlah sampel sebanyak 41 memiliki skor tertinggi 82, skor terendah 60, nilai mean 74,10, dan standar deviasi 5,103. Sedangkan variable efektivitas pelayanan Kesehatan menunjukkan bahwa jumlah sampel sebanyak 41 memiliki skor tertinggi 83, skor terendah 56, nilai mean 69,80, dan standar deviasi 6,627.

4.4 Hasil Uji Kualitas Data

Tujuan dari uji kualitas data adalah untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan. Uji kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrument penelitian dapat dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

4.4.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas adalah prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total masing-masing variabel. Secara statistik, angka korelasi bagian total yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka dalam table *r product moment*. Apabila nilai *r* hitung lebih dari ($>$) *r* tabel maka kuesioner tersebut dapat dikatakan valid dan sebaliknya. Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel (n) = 41 responden dan besarnya *df* dapat dihitung $41 - 2 = 39$, dengan $df = 39$ dan $\alpha (\alpha) = 0,05$ didapat *r* tabel = 0,3081. Jadi, item pernyataan yang valid mempunyai *r* hitung lebih besar dari 0,3081. Adapun hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pelaksanaan Audit Operasional (X1)

Variabel	Item	<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan
Pelaksanaan Audit Operasional	X1.1	0,752	0,3081	Valid
	X1.2	0,688	0,3081	Valid

(X1)	X1.3	0,662	0,3081	Valid
	X1.4	0,646	0,3081	Valid
	X1.5	0,760	0,3081	Valid
	X1.6	0,798	0,3081	Valid
	X1.7	0,712	0,3081	Valid
	X1.8	0,762	0,3081	Valid
	X1.9	0,881	0,3081	Valid
	X1.10	0,607	0,3081	Valid
	X1.11	0,752	0,3081	Valid
	X1.12	0,502	0,3081	Valid
	X1.13	0,716	0,3081	Valid
	X1.14	0,635	0,3081	Valid
	X1.15	0,525	0,3081	Valid
	X1.16	0,419	0,3081	Valid
	X1.17	0,646	0,3081	Valid
	X1.18	0,515	0,3081	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 pelaksanaan audit operasional (X1) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan nilai signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pelaksanaan Pengendalian Internal (X2)

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pelaksanaan Pengendalian internal (X2)	X2.1	0,637	0,3081	Valid
	X2.2	0,389	0,3081	Valid
	X2.3	0,413	0,3081	Valid
	X2.4	0,318	0,3081	Valid
	X2.5	0,250	0,3081	Valid

	X2.6	0,505	0,3081	Valid
	X2.7	0,505	0,3081	Valid
	X2.8	0,537	0,3081	Valid
	X2.9	0,627	0,3081	Valid
	X2.10	0,674	0,3081	Valid
	X2.11	0,654	0,3081	Valid
	X2.12	0,636	0,3081	Valid
	X2.13	0,639	0,3081	Valid
	X2.14	0,731	0,3081	Valid
	X2.15	0,716	0,3081	Valid
	X2.16	0,620	0,3081	Valid
	X2.17	0,656	0,3081	Valid
	X2.18	0,447	0,3081	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 pelaksanaan pengendalian internal (X2) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan nilai signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y)

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y)	Y.1	0,445	0,3081	Valid
	Y.2	0,769	0,3081	Valid
	Y.3	0,611	0,3081	Valid
	Y.4	0,711	0,3081	Valid
	Y.5	0,762	0,3081	Valid
	Y.6	0,798	0,3081	Valid
	Y.7	0,521	0,3081	Valid
	Y.8	0,445	0,3081	Valid

	Y.9	0,633	0,3081	Valid
	Y.10	0563	0,3081	Valid
	Y.11	0,847	0,3081	Valid
	Y.12	0,736	0,3081	Valid
	Y.13	0,419	0,3081	Valid
	Y.14	0579	0,3081	Valid
	Y.15	0,366	0,3081	Valid
	Y.16	0,401	0,3081	Valid
	Y.17	0,535	0,3081	Valid
	Y.18	0,681	0,3081	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 efektivitas pelayanan Kesehatan (Y) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan nilai signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas data dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika koefisien alphanya (α) lebih besar dari 0,60 artinya kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
Pelaksanaan audit operasional	0,923	Reliabilitas
Pelaksanaan pengendalian internal	0,870	Reliabilitas
Efektivitas pelayanan kesehatan	0,892	Reliabilitas

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel pelaksanaan audit operasional, pelaksanaan pengendalian internal dan efektivitas pelayanan kesehatan yaitu dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda untuk uji hipotesis, maka terlebih dahulu dilaksanakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat apakah asumsi-asumsi yang diperlukan dalam analisis regresi linear terpenuhi. Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas data secara statistik, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedasitas.

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini metode untuk menguji

normalitas adalah dengan menggunakan pengujian *one sample kolmogorov-smirnov* dan normal *probability plot*.

Untuk lebih memastikan apakah data residual terdistribusi secara normal atau tidak, maka uji statistik yang juga dapat dilakukan yaitu pengujian *one sample kolmogorov-smirnov*. Uji ini digunakan untuk menghasilkan angka yang lebih detail, apakah suatu persamaan regresi yang akan dipakai lolos normalitas. Suatu persamaan regresi dikatakan lolos normalitas apabila nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $> 0,05$.

Tabel 4.11

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

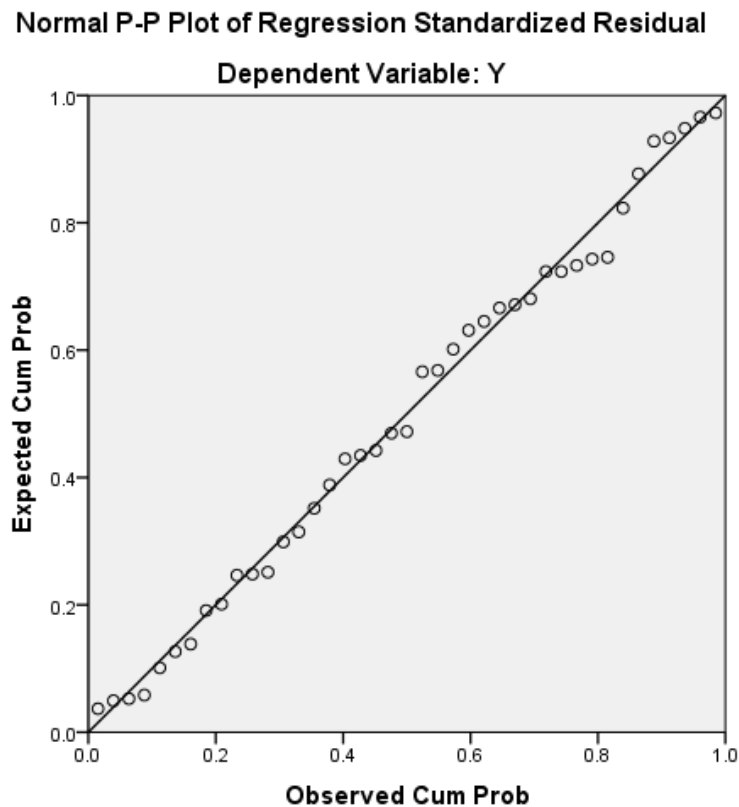
		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	6.39631262
	Absolute	.078
Most Extreme Differences	Positive	.078
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.499
Asymp. Sig. (2-tailed)		.964

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa signifikansi nilai *Kolmogorov-smirnov* yang diatas tingkat kepercayaan 5% yaitu sebesar 0,964, hal tersebut menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Selanjutnya faktor lain yang dapat digunakan untuk melihat apakah data terdistribusi dengan normal yaitu dengan melihat grafik normal plot.



Gambar 4.2 Normal Probability Plot

Gambar 4.1 menunjukkan bahwa data terdistribusi normal karena bentuk grafik normal dan tidak melenceng ke kanan atau ke kiri. Gambar 4.2 menunjukkan adanya titik-titik (data) yang tersebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik tersebut mengikuti arah garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model-model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas berdasarkan analisis grafik normal *probability plot*.

4.5.2 Hasil Uji Multikoleniaritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pengujian multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *Variance Inflation Factor* (VIF), sebagai berikut :

1. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan $VIF < 10$, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut.
2. Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan $VIF > 10$, maka dapat diartikan bahwa terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	Pelaksanaan Audit	
	Operasional	.806 1.241
	Pelaksanaan Pengendalian	
	Internal	.806 1.241

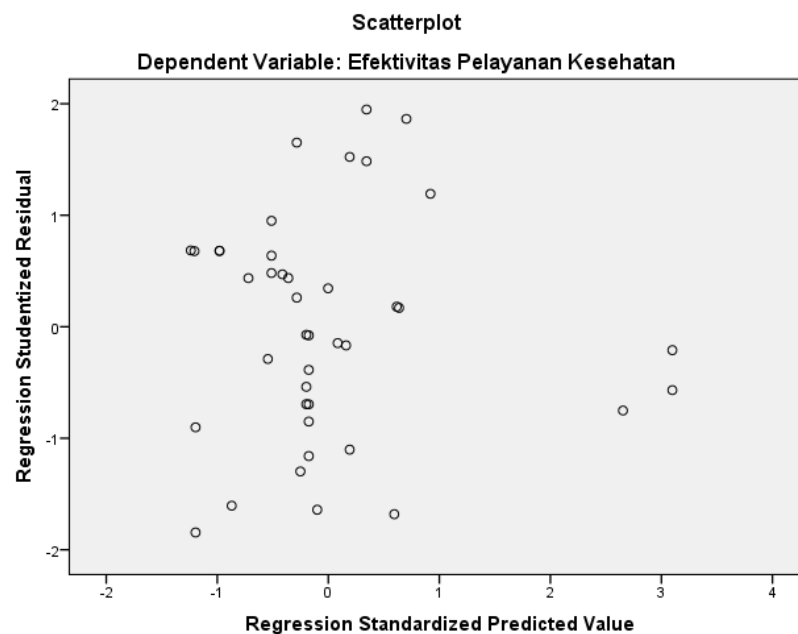
a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan kesehatan

Hasil Uji multikolinieritas antar variabel bebas menunjukkan bahwa Variance Inflation Factor (VIF) masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10 yaitu pada variabel pelaksanaan audit operasional sebesar 1,241 dan pelaksanaa pengendalian internal sebesar 1,241. Nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 yaitu variabel pelaksanaan audit operasional sebesar 0,806 dan variabel pelaksanaa pengendalian internal sebesar 0,806. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi tersebut.

4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Adapun cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode grafik yaitu dengan grafik *Scatterplot*. Apabila dari grafik tersebut menunjukkan titik-titik menyebar secara acak serta tersebar, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan metode *Scatterplot* diperoleh sebagai berikut :



Gambar 4.3 Scatterplot

Hasil uji heteroskedastisitas dari gambar 4.3 menunjukkan bahwa grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED menunjukkan pola penyebaran, di mana titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi efektivitas pelayanan kesehatan berdasarkan pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal.

4.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menjelaskan kekuatan dan arah pengaruh beberapa variabel independen terhadap suatu variabel dependen. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan regresi berganda untuk menguji hipotesis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 20. Metode-metode pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji regresi berganda, uji t dan uji F untuk menguji signifikansi persamaan regresi.

4.6.1 Uji Regresi berganda

Regresi ganda bertujuan untuk mencari pengaruh secara parsial dan simultan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi ganda ini digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini yaitu Pengaruh pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal secara simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit.

$$Y = 9,377 + 0,288 X_1 + 0,231 X_2 + e$$

Nilai koefisien X1 sebesar 0,388 yang berarti pelaksanaan audit operasional meningkat sebesar 1 satuan maka efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah sakit akan naik sebesar 0,388 satuan dengan asumsi X2 tetap. Nilai koefisien X2 sebesar 0,231 yang berarti pelaksanaan pengendalian internal meningkat sebesar 1 satuan maka efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit akan naik sebesar 0,231 satuan dengan asumsi X1 tetap sehingga Audit Operasional (X1), Pengendalian Internal (X2) secara simultan berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

4.6.2 Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Tabel 4.13 Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.261 ^a	.568	.519	6.562

a. Predictors: (Constant), Pelaksanaan Pengendalian Internal, Pelaksanaan Audit Operasional

b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil koefisien determinasi (*Adjusted R²*) menunjukkan angka sebesar 0,519 atau 51,9% yang berarti bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit dapat dijelaskan oleh variabel Audit Operasional dan Pengendalian Internal sedangkan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4.6.3 Hasil Uji t

Tabel 4.14
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.377	5.801		2.909	.000
Pelaksanaan Audit Operasional	.388	.163	.201	3.149	.021
Pelaksanaan Pengendalian Internal	.231	.227	.101	5.579	.006

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel 4.13, menunjukkan bahwa uji t_{hitung} diketahui nilainya sebesar 3,149, jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,022. Hasil ini menunjukkan pengaruh pelaksanaan audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan adalah signifikan. Artinya semakin baik pelaksanaan audit operasional maka efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit (Y) juga akan mengalami peningkatan, sehingga hipotesis pertama diterima.

Berdasarkan tabel 4.13, menunjukkan bahwa uji t_{hitung} diketahui nilainya sebesar 5,579, jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,022. Hasil ini menunjukkan pengaruh pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit adalah signifikan. Artinya semakin baik pelaksanaan pengendalian internal maka

efektivitas pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit (Y) juga akan mengalami peningkatan, sehingga hipotesis kedua diterima.

4.6.4 Hasil Uji F

Tabel 4.14

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119.926	2	59.963	10.392	.000 ^b
	Residual	1636.513	38	43.066		
	Total	1756.439	40			

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Kesehatan

b. Predictors: (Constant), Pelaksanaan Pengendalian Internal, Pelaksanaan Audit Operasional

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa F hitung sebesar 10,392 dan F tabel 4,103 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5% diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya hal ini menunjukkan bahwa diantara pelaksanaan audit operasional (X1) dan pelaksanaan pengendalian internal (X2) secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah sakit (Y).

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Audit Operasional (X1), Pengendalian Internal (X2) terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit (Y). Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut:

4.7.1 Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit

Hasil penelitian mendukung hipotesis pertama bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi X_1 0,388 dan nilai konstantanya 9,377, nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant ($0,021 < 0,05$), dan nilai koefisien determinasi (r^2) yang diperoleh sebesar 0,519 artinya 51,9 Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit (Y) dipengaruhi oleh variabel Audit Operasional, sedangkan sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam uji hipotesis ini. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,149 > 2,022$). Berdasarkan hasil di atas sehingga mengindikasikan bahwa pelaksanaan audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, kesimpulannya hipotesis pertama diterima.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Icah Cahyati (2013) yang menemukan bahwa audit operasional memiliki pengaruh dalam meningkatkan efektivitas pelayanan Kesehatan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Risandra Rejina (2014) yang menunjukkan bahwa audit operasional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan. Dapat dikatakan bahwa dengan diterapkannya audit

operasional yang baik maka semakin meningkat pula efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

4.7.2 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit

Hasil penelitian mendukung hipotesis kedua bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi X^2 0,231 dan nilai konstantanya 9,377, nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant ($0,006 < 0,05$), dan nilai koefisien determinasi (r^2) yang diperoleh sebesar 0,519 artinya 51,9 Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit (Y) dipengaruhi oleh variabel Audit Operasional, sedangkan sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam uji hipotesis ini. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,579 > 2,022$). Berdasarkan hasil di atas sehingga mengindikasikan bahwa pelaksanaan pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, kesimpulannya hipotesis kedua diterima.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain (2013) yang menyatakan sistem pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT MNC Sky Vision cabang Gorontalo. Sehingga semakin baik sistem pengendalian internal yang dilakukan maka akan semakin baik pula kinerja perusahaan. Dapat dikatakan bahwa semakin baik pengendalian internal

yang dilakukan oleh sebuah instansi maka akan semakin meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit.

4.7.3 Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional Dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Secara Simultan Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit.

Hasil penelitian mendukung hipotesis ketiga bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal secara simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Dari hasil uji F ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($10,392 > 4,103$), nilai signifikan kedua variabel tersebut secara simultan sebesar 0,021 dimana ($0,000 < 0,05$) untuk itu dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis ketiga mengenai variabel pelaksanaan audit operasional (X1), pelaksanaan pengendalian internal (X2) secara simultan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Icah Cahyati (2013) yang menemukan bahwa audit operasional memiliki pengaruh dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat. Penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain (2013) yang menyatakan sistem pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT MNC Sky Vision cabang Gorontalo. Dengan demikian, diterapkannya Audit Operasional dan Pengendalian Internal akan

meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu oleh rumah sakit, dengan diterapkannya audit operasional maka akan membantu menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit juga akan meningkat apabila didukung dengan semakin baiknya pengendalian internal yang dilakukan oleh Rumah Sakit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data peneliti, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelaksanaan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi X_1 0,388 dan nilai konstantanya 9,377, nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant ($0,021 < 0,050$), dan nilai koefisien determinasi (r^2) yang diperoleh sebesar 0,519 artinya 51,9 Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit (Y) dipengaruhi oleh variabel Audit Operasional, sedangkan sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam uji hipotesis ini. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,149 > 2,022$). Berdasarkan hasil di atas sehingga mengindikasikan bahwa pelaksanaan audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi X_2 0,231 dan nilai konstantanya 9,377, nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant ($0,006 < 0,05$), dan nilai koefisien determinasi (r^2) yang diperoleh sebesar 0,519 artinya 51,9 Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit (Y)

dipengaruhi oleh variabel Audit Operasional, sedangkan sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam uji hipotesis ini. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,579 > 2,022$). Berdasarkan hasil di atas sehingga mengindikasikan bahwa pelaksanaan pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

3. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Dari hasil uji F ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($10,392 > 4,103$), nilai signifikan kedua variabel tersebut secara simultan sebesar 0,021 dimana ($0,000 < 0,05$), untuk itu dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis ketiga mengenai variabel pelaksanaan audit operasional (X1), pelaksanaan pengendalian internal (X2) secara simultan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta hal-hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian ini, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bumi Panua perlu memiliki staf Satuan Pengawas Internal yang telah bersertifikat kualifikasi auditor internal untuk menjalankan kegiatan Audit Operasional. Dengan demikian diharapkan dapat tercipta Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

2. Sistem informasi akuntansi dan informasi manajemen yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bumi Panua hendaknya dikembangkan lagi untuk meningkatkan Pengendalian Internal pada Rumah Sakit, sehingga diharapkan dapat meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya meliputi pelaksanaan Audit Operasional dan pelaksanaan Pengendalian Internal dalam menilai Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit sehingga akan mendapatkan hasil yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anis Nadiyan. (2014). *“Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas untuk Mengevaluasi Efektivitas Seksi Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung”*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anggit Purwitasari. (2013). *“Pengaruh Pengendalian Internal dan Komitmen Organisasi dalam Pencegahan Fraud Pengadaan Barang”*. Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama.
- Amin Widjaja Tunggal. (2008). *Audit Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2012). *Pedoman Pokok Operational Auditing*. Jakarta: Harvarindo.
- Anas Sudijono. (2012). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arens, A. Alvin, Randy Elder, Mark Beasley. (2006). *Audit dan Pelayanan Keamanan*. (Alih bahasa: Ford Lumban Gaol). Jakarta: Indeks.
- _____. (2008). *Auditing dan Jasa Assurance*. (Alih bahasa: Herman Wibowo). Jakarta: SalembaEmpat.
- Bayangkara, IBK. (2008). *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Denies Priantinah dan Megasari Chitra Adhisty. (2012). *“Persepsi Karyawan tentang Peran Auditor Internal sebagai Pengawas, Konsultan, dan Katalisator dalam tujuan Perusahaan”*. Jurnal Nominal/Volume I Nomor I/Tahun 2012.
- Divianto. (2012). *Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bunda Palembang)*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi Vol.2 No.2: 201-228.
- Gendro Wiyono. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS dan SmartPLS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN.

- Hall, A James, Tommie Singleton. (2007). *Audit Teknologi Informasi dan Assurance*. Jakarta: Salemba Empat.
- Husein Umar. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat 112 .
- Icah Cahyati. (2013). “*Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Suatu Studi pada RSUD Cibabat Cimahi)*”. Skripsi. Bandung: UniversitasPasundan.
- Imam Ghozali. (2006). *Statistik Nonparametrik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imbalo S. Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Iqbal Hasan. (2008). *Analisis Penelitian Data Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan 'Citizen's Charter' dan standar pelayanan minimal*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Risandara Rejina. (2014). *Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Indosat,Tbk Bagian IT Data Center)*. Skripsi. Jakarta Universitas Gunadarma..
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. (2011). *SPSS VS LISREL*. (Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset). Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Poltak Lijan. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-12. Bandung: Alfabeta.

- _____. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-19. Bandung: Alfabeta. 113
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukrisno Agoes. (2006). *Auditing*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI, Salemba empat.
- Sutrisno Hadi. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset. Sawyers, Lawrence B; Mortimer A; James H. (2005).
- Sawyer's *Internal Auditing*. (Alih bahasa: Desi Andharini). Buku 1 Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Universitas Negeri Yogyakarta. (2012). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Jurusan Pendidikan Akuntansi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Valery G Kumaat. (2011). *Internal Audit. Cetakan pertama*. Jakarta: Erlangga.
- Widjayanto Nugroho. 2006. *Pemeriksaan Operasional Perusahaan*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Zulkarnain Usman. (2013). *Pengaruh Sistem Pengendalian Intern terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT MNC Sky Vision Cabang Gorontalo)*. Skripsi. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2014/05/18/pelayanan-buruk-pasien-icu-rsup-fatmawati>, diakses pada tanggal 04 September 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun 2022																Tahun 2023																						
	Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Observasi																																							
Usulan Judul																																							
Penyusunan Proposal																																							
Ujian Proposal																																							
Revisi Proposal																																							
Pengolahan Data & Ujian																																							
Skripsi Revisi																																							
Skripsi																																							

Lampiran 2

ABSTRACT

NURFAJRIANA DAULIMA. E1119092. THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF OPERATIONAL AUDITS AND INTERNAL CONTROL ON THE HEALTH SERVICE EFFECTIVENESS AT BUMI PANUA REGIONAL HOSPITAL IN POHUWATO DISTRICT

This study aims to find out the effect of the implementation of operational audits and the implementation of internal control partially and simultaneously on the health service effectiveness at Bumi Panua Regional Hospital. It is comparative causal study with a quantitative approach. The study population consists of employees at Bumi Panua Regional Hospital in Pohuwato Regency in the service, finance, poly, nursing, and administrative departments. The sample in this study covers 52 respondents. The data analysis method uses multiple linear regression. The results show that there is a positive and significant effect of operational audit implementation on the health service effectiveness in hospitals. It is evidenced by the regression coefficient value of X_1 by 0.388, significance value at 0.021, and t-count value of 3.149. There is a positive and significant effect of the implementation of internal control on the health service effectiveness at the hospital. It is proven by the X_2 regression coefficient value of 0.231, a significance value of 0.006, and a t-count value of 5.579. There is a positive and significant effect of operational audit implementation and internal control implementation on the health service effectiveness at the hospital. It is indicated by the results of F-count of 10.392 and a significance value of 0.000.

Keywords: operational audit, internal control, health service effectiveness



Lampiran 3

ABSTRAK

NURFAJRIANA DAULIMA. E1119092. PENGARUH PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL DAN PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RSUD BUMI PANUA KABUPATEN POHUWATO

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal secara parsial dan simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada RSUD Bumi Panua. Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah pegawai pada RSUD Bumi Panua Kabupaten Pohuwato di bagian pelayanan, keuangan, poli, keparawatan dan tata usaha. Sampel pada penelitian ini sebanyak 52 responden. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pelaksanaan audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi X_1 0,388, nilai signifikansi 0,021 dan nilai t_{hitung} 3,149. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi X_2 0,231, nilai signifikansi 0,006 dan nilai t_{hitung} 5,579. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan melalui hasil F_{hitung} sebesar 10,392 dan nilai signifikansi 0,000.

Kata kunci: audit operasional, pengendalian internal, efektivitas pelayanan kesehatan

Lampiran 4

KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Responden

Di –

Tempat

Perihal : **Permohonan Pengisian Kuesioner**

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh
dan Salam Sejahtera untuk kita semua."*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir program studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo, peneliti bermaksud untuk menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Bumi Panua Kabupaten Pohuwato".

Peneliti menyadari sepenuhnya, kehadiran kuesioner ini sedikit banyak akan mengganggu aktivitas Bapak/Ibu yang sangat padat. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu dapat berpartisipasi dalam pengisian daftar pertanyaan berdasarkan keadaan yang sebenar-benarnya. Kerahasiaan mengenai identitas, data dan jawaban kuesioner ini akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Akhirnya saya mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu yang telah berkenaan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan ini

Hormat Saya,

Nurfajriana Daulima
NIM : E1119092

A. IDENTITAS RESPONDEN :

Untuk keperluan validitas jawaban kuesioner dan analisa data, peneliti memerlukan data Bapak/Ibu sebagai responden. Mengingat data ini dapat mempengaruhi keakuratan penelitian, untuk itu dimohon Bapak/Ibu mengisi dengan sejujurnya.

Isilah dengan singkat dan jelas berdasarkan data diri Bapak/Ibu dengan memberi tanda (\checkmark) pada jawaban yang telah disediakan

Nomor Responden : (diisi oleh peneliti)

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur :

Pendidikan Terakhir : ☐ SMA ☐ D3 ☐ S3
☐ S1 ☐ S2

Latar belakang

Pendidikan : ☐ Akuntansi ☐ Manajemen ☐ Ilmu Ekonomi

Lain-lain, Sebutkan :

Masa Kerja : ☐ < 5 tahun ☐ 5 -10 tahun ☐ >10 tahun

Kriteria : ☐ Medis ☐ Non Medis

Jabatan Sekarang :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Adapun petunjuk kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Kepada Bapak/Ibu/Saudara(i) diharapkan untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan jujur dan apa adanya
2. Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
3. Semakin tinggi tingkat kesetujuan Bapak/Ibu/Saudara(i) pada pernyataan tersebut maka akan semakin tinggi derajat kesesuaian terhadap penelitian ini.
4. Terdapat 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat dipilih yaitu sebagai berikut:

Simbol	Kategori	Bobot Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Ragu/Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

1. Audit Operasional

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Satuan pengawas internal yang dimiliki rumah sakit adalah pihak yang independen					
2	Audit operasional dilakukan oleh pihak yang berkompeten di bidangnya					
3	Satuan pengawas internal memiliki beberapa staf yang telah bersertifikat kualifikasi auditor internal					
4	Audit operasional telah mengungkapkan kelemahan dan kendala dalam setiap unsur yang diperiksa oleh auditor					
5	Audit operasional telah mengidentifikasi peluang perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di rumah sakit					
6	Audit operasional telah membantu manajemen dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka.					
7	Audit operasional telah mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan pada pihak rumah sakit.					
8	Audit operasional telah mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya dan alternatif solusi perbaikan pada rumah sakit					
9	Audit operasional telah menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya pada rumah sakit					
10	Audit operasional telah membantu mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan oleh rumah sakit					
11	Audit operasional telah mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi pada rumah sakit					
12	Audit operasional telah merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi rumah sakit					
13	Audit operasional dapat menelaah ketaatan terhadap ketentuan hukum, tujuan, sasaran, kebijakan dan prosedur rumah sakit					

14	Auditor telah melakukan review dan pengujian terhadap perubahan yang terjadi pada struktur rumah sakit, sistem manajemen kualitas dan fasilitas yang digunakan					
15	Auditor dapat mengidentifikasi dan mengklasifikasikan hambatan operasional dengan baik					
16	Auditor telah melakukan konfirmasi pada pihak yang berkompeten dengan masalah yang berkaitan di Rumah Sakit					
17	Auditor sudah menanyakan pertanyaan yang ditujukan kepada pihak yang berkompeten berkaitan dengan masalah yang diaudit di rumah sakit					
18	Auditor telah memberikan saran dan rekomendasi serta menjadi pendamping pelaksanaan rekomendasi					
19	Manajemen rumah sakit tempat saya bekerja telah melaksanakan rekomendasi perbaikan yang diberikan oleh auditor					
20	Rekomendasi perbaikan yang telah dijalankan oleh manajemen dapat meminimalisir hambatan dan kendala yang dialami oleh rumah sakit					

2. Pengendalian internal

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai dan perawat di rumah sakit tempat saya bekerja telah menaati etika dan peraturan yang berlaku					
2	Setiap pegawai dan perawat di rumah sakit tempat saya bekerja memiliki kompetensi yang cukup baik di setiap bidangnya					
3	Penunjukan seorang auditor dilakukan oleh bagian dari rumah sakit yang memiliki wewenang					
4	Di rumah sakit tempat saya bekerja, penerapan wewenang dan tanggungjawab pada setiap bidang adalah hal yang penting untuk dilakukan					
5	Di rumah sakit tempat saya bekerja, seluruh pegawai dan perawat sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawabnya					
6	Manajer rumah sakit di tempat saya bekerja					

	menjelaskan secara spesifik kepada pegawai mengenai kegiatan operasional rumah sakit					
7	Risiko kegiatan operasional Rumah Sakit tidak dapat dihindari namun Sistem pengendalian Internal (SPI) berusaha mengendalikan terjadinya risiko					
8	Sistem pengendalian Internal (SPI) pada Rumah Sakit telah mengidentifikasi risiko yang terjadi					
9	Sistem pengendalian Internal (SPI) telah menganalisis risiko yang terjadi pada kegiatan operasional RumahSakit					
10	Risiko dalam aktivitas rumah sakit telah di evaluasi sehingga dapat diperkirakan tindakan untuk meminimalkannya					
11	Pemisahan fungsi untuk setiap tugas telah dilakukan oleh rumah sakit di tempat saya bekerja					
12	Sistem pengendalian Internal (SPI) di rumah sakit tempat saya bekerja selalu melakukan evaluasi terhadap tugas yang dilakukan karyawan dan perawat					
13	Sistem pengendalian Internal (SPI) di Rumah Sakit tempat saya bekerja telah melakukan pengendalian pengolahan informasi					
14	Sistem pengendalian Internal (SPI) telah memastikan pengendalian fisik atas kekayaan dan catatan secara memadai					
15	Sistem pengendalian Internal (SPI) dapat menyampaikan informasi kepada semua personel dengan baik					
16	Di rumah sakit tempat saya bekerja sistem informasi selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada					
17	Sistem informasi akuntansi dan sistem informasi manajemen yang dimiliki rumah sakit memadai untuk menghasilkan informasi yang lengkap, akurat dan tepat waktu					
18	Di tempat saya bekerja pengawasan dan evaluasi atas aktivitas operasional yang ada dalam seluruh instansi rumah sakit dilakukan secara kontinu					
19	Di rumah sakit tempat saya bekerja pengawasan sudah berjalan dengan baik					
20	Pimpinan rumah sakit di tempat saya bekerja memperhatikan hasil audit dan review lainnya mengenai rumah sakit					

3. Pengendalian internal

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan kesehatan di rumah sakit tempat saya bekerja bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan					
2	Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit tempat saya bekerja dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.					
3	Pelayanan kesehatan dilakukan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas					
4	Rumah sakit tempat saya bekerja dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat					
5	Rumah sakit tempat saya bekerja memberikan pelayanan tanpa memandang ras, gender, agama, status sosial dan ekonomi					
6	Metode dan Prosedur pelayanan kesehatan di rumah sakit tempat saya bekerja tidak berbelit-belit sehingga tidak membingungkan pasien					
7	Pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah memiliki kejelasan mencakup persyaratan teknis dan administratif, rincian biaya serta tata cara pembayaran					
8	Pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah memiliki kejelasan mencakup unit kerja yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan					
9	Pelayanan kesehatan dilakukan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan					
10	Pelayanan kesehatan telah direncanakan dengan memadai sehingga sumber daya yang dipakai sesuai dengan jenis pelayanan kesehatan yang diberikan					
11	Manajer yang berwenang atas pelayanan kesehatan di rumah sakit bertanggungjawab atas					

	penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan					
12	Rumah sakit tempat saya bekerja memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap					
13	Lokasi serta sarana pelayanan di rumah sakit tempat saya bekerja sudah memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat					
14	Perawat dan pegawai rumah sakit tempat saya bekerja bersikap disiplin, sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kesehatan					
15	Lingkungan pelayanan kesehatan yang disediakan sudah teratur, nyaman, bersih dan rapi					
16	Rumah sakit tempat saya bekerja tepat waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien					
17	Rumah sakit tempat saya bekerja telah cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien					
18	Pemberian pelayanan kesehatan pada pasien telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum rumah sakit					

Lampiran 5 Hasil Jawaban Kuesioner Pelaksanaan Audit Operasional

Jmlah Responden	X1 (Audit Operasional)																		Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	74
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	55
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	82
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
7	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	77
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	87
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	68
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
11	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	74
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	57
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	66
14	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	71
15	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	77
16	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	73
17	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	75
18	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	66
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	86
20	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	75
21	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	74
22	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	74
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	69

24	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	81
25	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	79
26	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	74
27	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
30	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	76
31	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	80
32	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
33	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
34	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	55
36	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
37	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	82
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
39	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	77
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	87
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70

Lampiran 6 Hasil Jawaban Kuesioner Pelaksanaan Pengendalian Internal

X2 (Pengendalian Internal)																		Total X2
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	76
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	60
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	79
4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	78
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	76
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	63
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	77
4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	78
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	74
5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	76
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	66
4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	76
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	77
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	76
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	80

5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	78
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	76
4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	75
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	82
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	73
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	78
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	81
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	79
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	77
4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	76
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	60
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	79
4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	78
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	71

Lampiran 7 Hasil Jawaban Kuesioner Efektivitas Pelayanan

Y (Efektivitas Pelayanan Kesehatan)																		Total Y
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	Y.18	
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	80
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	3	3	4	4	65
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	63
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	69
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	83
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	83
3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	64
5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	66
5	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	69
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71
5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	79
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	71
4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	80
4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61
4	4	4	3	3	2	3	5	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	62
4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	60
5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	72

Lampiran 8

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelaksanaan Audit Operasional	41	55	87	73.71	7.072
Pelaksanaan Pengendalian Internal	41	60	82	74.10	5.103
Efektivitas Pelayanan Kesehatan	41	56	83	69.80	6.627
Valid N (listwise)	41				

HASIL UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

	N	%
Valid	41	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	18

Lampiran 9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	69.41	42.599	.700	.917
X1.2	69.61	43.994	.634	.919
X1.3	69.46	43.955	.601	.920
X1.4	69.88	44.360	.586	.920
X1.5	69.66	43.630	.718	.916
X1.6	69.56	43.052	.761	.915
X1.7	69.56	44.202	.664	.918
X1.8	69.63	44.238	.725	.916
X1.9	69.61	44.144	.864	.914
X1.10	69.39	45.144	.549	.921
X1.11	69.46	44.155	.713	.917
X1.12	69.76	46.439	.441	.923
X1.13	69.63	45.488	.681	.918
X1.14	69.68	45.222	.583	.920
X1.15	69.68	46.722	.473	.922
X1.16	69.78	46.426	.334	.927
X1.17	69.68	46.372	.609	.920
X1.18	69.56	46.452	.457	.923

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	69.95	22.648	.562	.859
X2.2	69.95	24.748	.327	.868
X2.3	69.78	24.276	.332	.868
X2.4	69.98	25.074	.258	.870
X2.5	69.83	25.095	.166	.874
X2.6	69.80	23.661	.425	.865
X2.7	70.17	23.445	.416	.866
X2.8	69.95	23.048	.443	.865
X2.9	70.15	23.728	.578	.861
X2.10	70.12	22.710	.612	.857
X2.11	69.88	21.910	.566	.860
X2.12	70.22	23.276	.578	.860
X2.13	70.02	22.674	.566	.859
X2.14	70.02	21.874	.668	.854
X2.15	70.00	22.700	.664	.856
X2.16	70.07	23.270	.557	.860
X2.17	69.93	22.970	.595	.858
X2.18	69.83	24.195	.373	.867

Variable Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	65.71	41.262	.382	.890
Y.2	65.76	39.089	.735	.881
Y.3	65.85	40.128	.561	.885
Y.4	65.93	38.620	.662	.881
Y.5	65.76	37.939	.718	.879
Y.6	66.02	35.624	.744	.877
Y.7	66.07	40.170	.451	.888
Y.8	65.85	40.778	.370	.891
Y.9	66.07	38.470	.563	.885
Y.10	65.93	40.070	.501	.887
Y.11	65.95	36.998	.815	.875
Y.12	66.00	37.450	.680	.880
Y.13	66.27	40.201	.315	.895
Y.14	65.95	39.848	.517	.886

Y.15	66.10	40.740	.256	.897
Y.16	65.90	41.340	.329	.892
Y.17	65.85	40.628	.479	.887
Y.18	65.71	40.162	.644	.884

Lampiran 10

HASIL UJI NORMALITAS

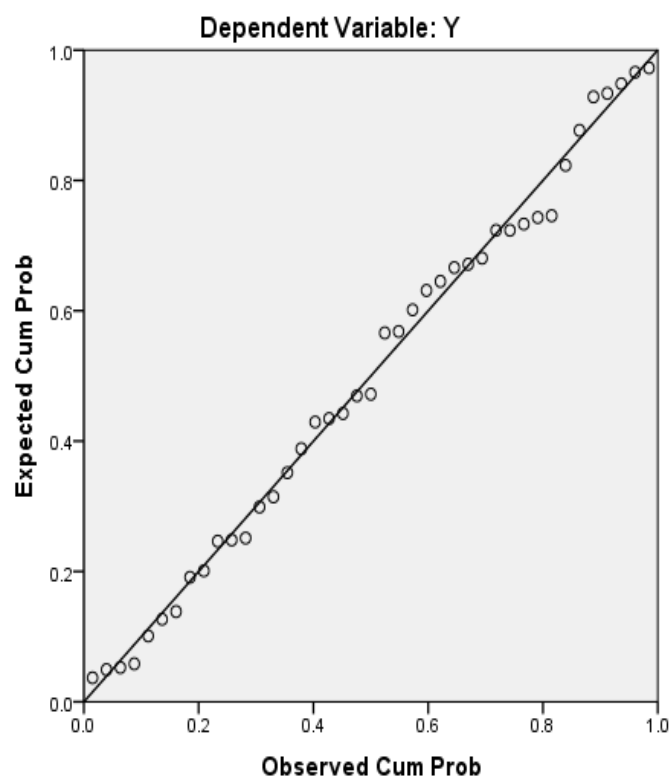
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	6.39631262
	Absolute	.078
Most Extreme Differences	Positive	.078
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.499
Asymp. Sig. (2-tailed)		.964

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



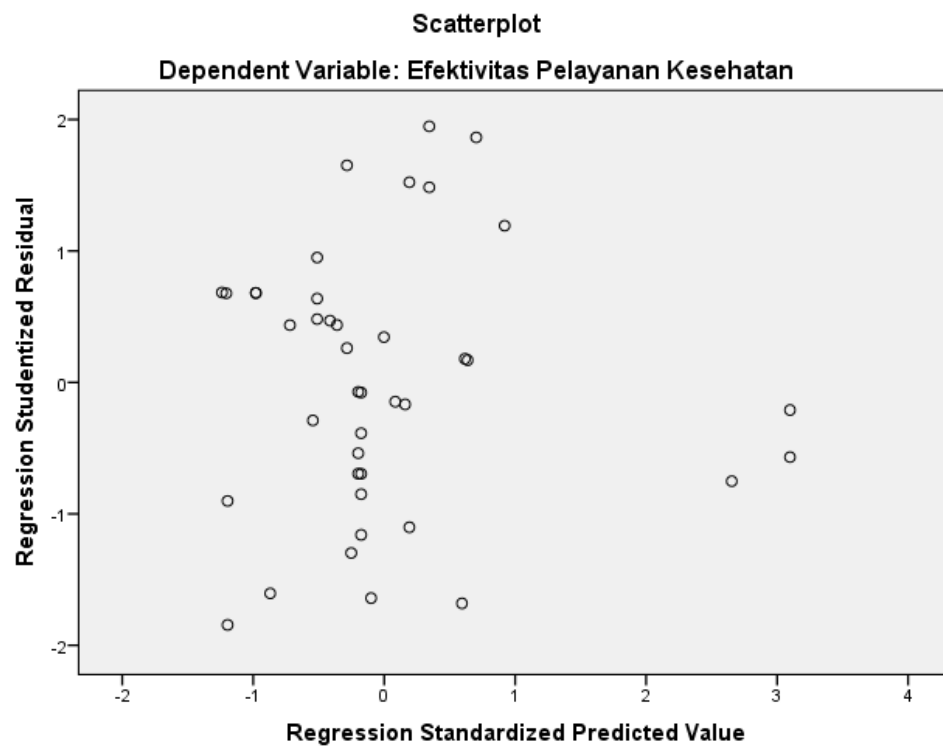
Lampiran 11

HASIL Uji MULTIKOLONIRITAS

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelaksanaan Audit	.806	1.241
	Operasional		
	Pelaksanaan Pengendalian	.806	1.241
	Internal		

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan kesehatan

HASIL Uji HETEROSKDASTISITAS



Lampiran 12

HASIL OUTPUT REGRESSION

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.261 ^a	.568	.519	6.562

a. Predictors: (Constant), Pelaksanaan Pengendalian Internal, Pelaksanaan Audit Operasional

b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Kesehatan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119.926	2	59.963	10.392	.000 ^b
	Residual	1636.513	38	43.066		
	Total	1756.439	40			

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Kesehatan

b. Predictors: (Constant), Pelaksanaan Pengendalian Internal, Pelaksanaan Audit Operasional

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.377	5.801		2.909	.000
	Pelaksanaan Audit Operasional	.388	.163	.201	3.149	.021
	Pelaksanaan Pengendalian Internal	.231	.227	.101	5.579	.006

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Kesehatan

X1.16	Pearson																			
	Correlati	.189	.236	.195	.300	.182	.303	.204	.079	.394	-	.296	.191	.095	.517*	.237	1	.181	.307	.419**
	on									*	.003				*					
X1.17	Sig. (2-	.237	.137	.223	.057	.255	.054	.201	.625	.011	.986	.060	.232	.555	.001	.136		.257	.051	.006
	tailed)																			
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X1.18	Pearson	.536				.565	.536	.473	.310	.599	.460*	.592*	.554*						.665*	
	Correlati	**	.262	.236	.285	**	**	**	*	**	*	*	*	.374*	.208	.123	.181	1	*	.646**
	on										*	*	*	*					*	
X1.18	Sig. (2-	.000	.098	.138	.071	.000	.000	.002	.049	.000	.002	.000	.000	.016	.193	.442	.257		.000	.000
	tailed)																			
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Total.X	Pearson	.332				.429	.516			.524		.451*							.665*	
	Correlati	*	.244	.172	.144	**	**	.241	.131	**	.241	*		.199	.259	.321*	.186	.307	*	.515**
	on											*							*	
1	Sig. (2-	.034	.124	.282	.370	.005	.001	.129	.415	.000	.129	.003	.212	.102	.041	.246	.051	.000		.001
	tailed)																			
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Total.X	Pearson	.752	.688	.662	.646	.760	.798	.712	.762	.881	.607*	.752*	.502*	.716*	.635*	.525*	.419*	.646*	.515*	
	Correlati	**	**	**	**	**	**	**	**	**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1
	on										*	*	*	*	*	*	*	*	*	
1	Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.006	.000	.001	
	tailed)																			
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

[illegible]

X2.16	Pearson	.447	-																	
	Correlati	..	.022																	
	on																			
X2.17	Sig. (2-	.003	.893	.238	.383	.040	.014	.000	.123	.006	.201	.067	.000	.018	.109	.199		.008	.201	.000
	tailed)																			
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X2.18	Pearson	.262	.138	.512	.480	-			.409	.439					.456*	.548*	.408*		.802*	.656**
	Correlati099	.291	.135209	.327*	.315*	.133	*	*	*	1	*	*
	on																			
X2.18	Sig. (2-	.098	.391	.001	.002	.539	.065	.400	.008	.004	.189	.037	.045	.407	.003	.000	.008		.000	.000
	tailed)																			
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
X2.18	Pearson	.135	.061	.534	.447	-			.307	.223	.029	.209	.163	.019	.293	.333*	.204	.802*	1	.447**
	Correlati242	.303	.118										*		*
	on																			
Total.X	Sig. (2-	.399	.706	.000	.003	.127	.054	.463	.051	.161	.859	.190	.308	.905	.063	.033	.201	.000		.003
	tailed)																			
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
2	Pearson	.637	.389	.413	.318	.250	.505	.505	.537	.627	.674*	.654*	.636*	.639*	.731*	.716*	.620*	.656*	.447*	1
	Correlati	..	*	..	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	on																			
Total.X	Sig. (2-	.000	.012	.007	.043	.114	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	
	tailed)																			
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Y.16	Pearson Correlation	.132	.391 _*	.075	.349 _*	.309 _*	.116	- .241	- .221	- .005	.209	.313 _*	.274	.426 _{**}	.196	.168	1	.355 _*	.148	.401 _{**}
	Sig. (2-tailed)	.412	.011	.641	.025	.050	.472	.130	.165	.976	.189	.046	.083	.005	.220	.294		.023	.356	.009
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Y.17	Pearson Correlation	.533 _{**}	.414 _{**}	.394 _*	.231	.247	.210	.039	.247	.317 _*	.249	.515 _{**}	.394 _*	.328 _*	.413 _{**}	- .166	.355 _*	1	.483 _{**}	.535 _{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.011	.146	.120	.187	.807	.119	.044	.117	.001	.011	.036	.007	.300	.023		.001	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Y.18	Pearson Correlation	.422 _{**}	.669 _{**}	.368 _*	.524 _{**}	.619 _{**}	.463 _{**}	.297	.311 _*	.492 _{**}	.359 _*	.665 _{**}	.383 _*	- .011	.459 _{**}	.086	.148	.483 _{**}	1	.681 _{**}
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.018	.000	.000	.002	.059	.048	.001	.021	.000	.013	.947	.003	.594	.356	.001		.000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Total. Y	Pearson Correlation	.445 _{**}	.769 _{**}	.611 _{**}	.711 _{**}	.762 _{**}	.798 _{**}	.521 _{**}	.445 _{**}	.633 _{**}	.563 _{**}	.847 _{**}	.736 _{**}	.419 _{**}	.579 _{**}	.365 _*	.401 _{**}	.535 _{**}	.681 _{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.019	.009	.000	.000	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 14 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt. 3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
 Telp: (0435) 8724466, 829975 E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 098/PIP/LEMLIT-UNISAN/XII/2022
 Lampiran :
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada YTH.
 Kepala Kesbangpol Kab. Pohuwato
 Di
 Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DR. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
 NIDN : 0929117202
 Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan proposal skripsi, kepada:

Nama Mahasiswa : Nurfajriana Daulima
 NIM : E1119092
 Fakultas : Fakultas Ekonomi
 Program Studi : Akuntansi
 Lokasi Penelitian : RSUD Bumi Panua Kabupaten Pohuwato
 Judul penelitian : Pengaruh pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada RSUD Bumi Panua Kabupaten Pohuwato.

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 05 Desember 2022

 DR. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
 NIDN : 0929117202

Lampiran 15 Surat Balasan Penelitian



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 800/RSUD-BP/ 261 / IV /2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Yenny Ahmad
 Nip : 197404022008022001
 Pangkat / Gol : Pembina Tk 1 / IV b
 Jabatan : Direktur


Menerangkan Bahwa:

Nama : Nurfajriana Daulima
 NIM : E1119092
 Program Studi : S1 Akuntansi
 Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo

Yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di RSUD Bumi Panua dengan Judul **"Pengaruh Pelaksanaan Audit Oprasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Bumi Panua Kabupaten Pohuwato "**.

Demikian surat keterangan telah melakukan penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Marisa, 6 April 2023


DIREKTUR
dr. YENNY AHMAD
NIP. 197404022008022001

Lampiran 16

Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**FAKULTAS EKONOMI**

SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax:(0435) 829975 Kota Gorontalo. www.fe.unisan.ac.id

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 110/SRP/FE-UNISAN/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	Dr. Musafir, SE., M.Si
NIDN	09281169010
Jabatan	Dekan

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama Mahasiswa	Nurfajriana Daulima
NIM	E1119092
Program Studi	Akuntansi
Fakultas	Ekonomi
Judul Skripsi	Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional Dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rsud Bumi Panua Kabupaten Pohuwato

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 14% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30% untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan. Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Dekan,

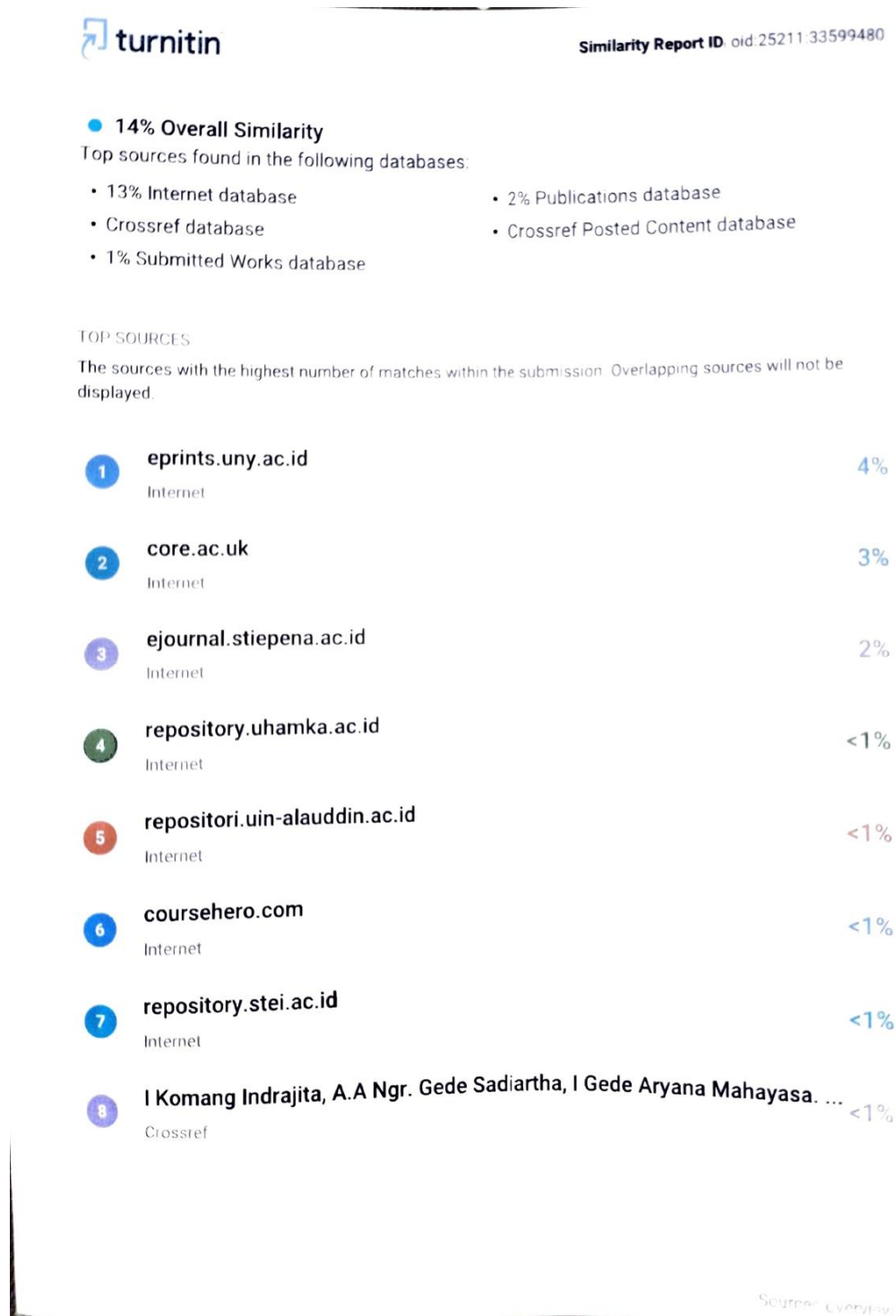
DR. Musafir, SE., M.Si
NIDN. 0928116901

Gorontalo, 05 Mei 2023
Tim Verifikasi:

Muh. Sabir M, SE., M.Si
NIDN. 0913088503

Terlampir Hasil Pengecekan Turnitin

Lampiran 17 Hasil Turnitin



The image is a screenshot of a Turnitin Similarity Report. At the top left is the Turnitin logo. At the top right, it says 'Similarity Report ID: oid:25211:33599480'. Below this, it states '14% Overall Similarity'. A section titled 'Top sources found in the following databases:' lists five sources: 13% Internet database, 2% Publications database, Crossref database, Crossref Posted Content database, and 1% Submitted Works database. Below this is a section titled 'TOP SOURCES' with a note: 'The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.' This section contains a list of eight sources, each with a numbered circle icon, the source name, the database it was found in, and the similarity percentage. The sources are: 1. eprints.uny.ac.id (4%, Internet), 2. core.ac.uk (3%, Internet), 3. ejournal.stiepena.ac.id (2%, Internet), 4. repository.uhamka.ac.id (<1%, Internet), 5. repositori.uin-alauddin.ac.id (<1%, Internet), 6. coursehero.com (<1%, Internet), 7. repository.stei.ac.id (<1%, Internet), and 8. I Komang Indrajita, A.A Ngr. Gede Sadiartha, I Gede Aryana Mahayasa. ... (<1%, Crossref). At the bottom right, there is a faint watermark that says 'Scanned with CamScanner'.

turnitin Similarity Report ID: oid:25211:33599480

● **14% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 13% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

Rank	Source	Database	Similarity
1	eprints.uny.ac.id	Internet	4%
2	core.ac.uk	Internet	3%
3	ejournal.stiepena.ac.id	Internet	2%
4	repository.uhamka.ac.id	Internet	<1%
5	repositori.uin-alauddin.ac.id	Internet	<1%
6	coursehero.com	Internet	<1%
7	repository.stei.ac.id	Internet	<1%
8	I Komang Indrajita, A.A Ngr. Gede Sadiartha, I Gede Aryana Mahayasa. ...	Crossref	<1%

Scanned with CamScanner



Similarity Report ID: oid:25211:33597707

9	Desvira Zain, Sunarsih Sunarsih, Ismail Umar. "Analisis Retail Marketin...	<1 %
	Crossref	
10	repository.unibos.ac.id	<1 %
	Internet	
11	repository.ar-raniry.ac.id	<1 %
	Internet	
12	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-20	<1 %
	Submitted works	
13	scribd.com	<1 %
	Internet	
14	repository.unpas.ac.id	<1 %
	Internet	
15	repositori.usu.ac.id	<1 %
	Internet	
16	123dok.com	<1 %
	Internet	
17	skripsistie.files.wordpress.com	<1 %
	Internet	
18	id.123dok.com	<1 %
	Internet	
19	repository.maranatha.edu	<1 %
	Internet	

Lampiran 18

CURRICULUM VITAE

1. Identitas Pribadi



Nama	: NURFAJRIANA DAULIMA
NIM	: E1119092
Tempat/Tgl Lahir	: Makassar, 10 Oktober 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Angkatan	: 2019
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Akuntansi
Agama	: Islam
Alamat	: Desa Marisa Utara Kec.Marisa Kab.Pohuwato

2. Riwayat Pendidikan

1. Menyelesaikan pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar di SD Negeri Lariangbangi 2 pada tahun 2013
2. Kemudian melanjutkan ke jenjang selanjutnya yakni di SMP Negeri 1 Marisa dan Lulus Pada tahun 2016
3. Selanjutnya melanjutkan ke jenjang berikutnya yakni di SMK Negeri 1 Marisa dan Lulus pada Tahun 2019
4. Melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Ichsan Gorontalo, mengambil Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi pada tahun 2019.