

**PENGARUH PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RS RK CHARITAS
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

MARIA CHARITASARI

NPM . 1601120522

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG**

2020

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

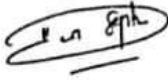
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : MARIA CHARITASARI
Nomor Pokok/NPM : 1601120522
Jurusan/ Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Pengauditan Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh pelaksanaan Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit RK Charitas Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal 13-10-2020 Pembimbing I :  Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak., CA, CSRS

NIDN : 0205026401

Tanggal 13-10-2020 Pembimbing II :  Hj. Dwi Septa Aryani, SE, M.Si, Ak., CA

NIDN: 0206098502

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Tanggal 13-10-2020 :

 Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak., CA, CSRS

NIDN : 0205026401

47 / PS / DFE / 20

Motto :

Don't let anyone look down on you because you are young, but set an example for the believers in speech, in conduct, in love, in faith and in purity. Be joyful in hope, patient in affliction, faithful in prayer. There is surely a future hope for you, and your hope will not be cut off.

- Penulis-

Kupersembahkan Untuk:

- 1. Mama tercinta*
- 2. Adikku tersayang*
- 3. Seluruh Dosen Universitas
Tridinanti Palembang*
- 4. Almamaterku*

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Charitasari

Nomor Pokok : 1601120522

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Oktober 2020


Maria Charitasari

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada RS RK Charitas Palembang” sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Tridinanti Palembang.

Penulis telah mencurahkan segala kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini, namun terlepas dari semua itu penulis menyadari bahwa skripsi ini tak lepas dari berbagai kekurangan mengingat bahwa penulis juga masih dalam tahap belajar.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, M. P selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M. Si, Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I.

3. Ibu Meti Zuliyana, SE, M. Si, Ak, CA selaku ketua Jurusan Akuntansi Universitas Tridinanti Palembang dan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Hj. Dwi Septa Aryani, SE, M. Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing II.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff dan karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
6. dr. Cicilia Partini, MARS (Sr.M. Patricia, Fch) Selaku Direktur Utama RS RK Charitas Palembang.
7. Seluruh karyawan yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat RS RK Charitas Palembang.
8. Mama tercinta, Rosdinar RGG , sosok peran terbesar yang selalu memberi cinta kasih dan doa yang terbaik sepanjang hidupku.
9. Adikku serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan setiap saat.
10. Teman seperjuangan dari semester satu hingga akhir perkuliahan : Sri Astuti, Frizky Wulandary, Chilvya Putri Harissya, M. Haris Nasution, dan Dede Pratama.
11. Sahabat di tempat kerja yang siap sedia ditukar jadwal dinas demi jadwal kuliahku : kak Elfris, mbak Novita, mak Pate, Risa, kak Destri, mbak Tri, dan mbak Ima.
12. Ce Jacklyn , mentor yang rajin memberi asupan motivasi serta teman-teman di POG yang memberi semangat.
13. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu –persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sangat membantu sehingga skripsi ini dapat selesai. Penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan ataupun kesalahan dalam skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan dunia pendidikan.

Palembang, Oktober 2020

Penulis



Maria Charitasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teoritis.....	9
2.1.1 Audit Operasional	9
2.1.1.1 Pengertian Audit Operasional.....	9
2.1.1.2 Ruang Lingkup Audit Operasional.....	10
2.1.1.3 Tujuan Audit Operasional	12
2.1.1.4 Karakteristik Audit Operasional	13
2.1.1.5 Manfaat Audit Operasional	14
2.1.1.6 Jenis-Jenis Audit Operasional	14
2.1.1.7 Teknik-Teknik Audit Operasional	16
2.1.1.8 Temuan Audit Operasional	18
2.1.2 Pengendalian Internal	19
2.1.2.1 Pengertian Pengendalian Internal	19
2.1.2.2 Unsur-Unsur Pengendalian Internal	20
2.1.2.3 Keterbatasan Pengendalian Internal Suatu Entitas	20
2.1.2.4 Penanggung Jawab Pengendalian Internal Suatu Entitas	21
2.1.3 Efektivitas Pelayanan Kesehatan	22

2.1.3.1	Pengertian Efektivitas.....	22
2.1.3.2	Pengertian Pelayanan Kesehatan	22
2.1.3.3	Fungsi Pelayanan Kesehatan	23
2.1.3.4	Azas-Azas Pelayanan Kesehatan.....	24
2.1.3.5	Syarat-Syarat Pelayanan Kesehatan	25
2.1.3.6	Sasaran Pelayanan Kesehatan.....	26
2.1.3.7	Stratifikasi Pelayanan Kesehatan.....	27
2.1.3.8	Mutu Pelayanan Kesehatan	27
2.1.3.9	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	28
2.1.3.10	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan.....	29
2.1.3.11	Indikator Pelayanan Kesehatan	30
2.2	Penelitian Yang Relevan	31
2.3	Kerangka Berfikir.....	33
2.4	Hipotesis.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	36
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.1.1	Tempat Penelitian	36
3.1.2	Waktu Penelitian.....	36
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.1	Sumber Data	36
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	37
3.3	Populasi, Sampel, dan Sampling.....	38
3.3.1	Populasi.....	38
3.3.2	Sampel	38
3.3.3	Sampling.....	40
3.4	Rancangan Penelitian	40
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	40
3.6	Instrumen Penelitian.....	41
3.6.1	Uji Validitas	42
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.7	Teknik Analisis	43
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	44
3.7.2	Uji Persyaratan	45
3.7.2.1	Uji Normalitas	45
3.7.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.2.3	Uji Cross Section	46
3.7.3	Regresi Linier Berganda.....	47
3.7.4	Uji Hipotesis.....	48
3.7.4.1	Uji Simultan (Uji F).....	49
3.7.4.2	Uji Parsial (Uji t)	49
3.7.4.3	Koefisien Determinasi (R ²).....	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Hasil Penelitian	50

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	50
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan	52
4.1.2.1 Visi Perusahaan	52
4.1.2.2 Misi Perusahaan	52
4.1.2.3 Motto Perusahaan	52
4.1.3 Struktur Organisasi.....	53
4.1.4 Gambaran Umum Responden	54
4.1.5 Pengujian Instrumen Data	57
4.1.5.1 Uji Validitas.....	57
4.1.4.1 Uji Reliabilitas	62
4.1.6 Uji Statistik Deskriptif	66
4.1.7 Uji Persyaratan	69
4.1.7.1 Uji Normalitas	69
4.1.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.1.7.3 Uji Cross Section	74
4.1.8 Regresi Linier Berganda.....	79
4.1.9 Uji Hipotesis.....	81
4.1.9.1 Uji Simultan (Uji F).....	81
4.1.9.2 Uji Parsial (Uji t)	82
4.1.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	83
4.2 Pembahasan	84
4.2.1 Analisis Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan	84
4.2.2 Analisis Pelaksanaan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan	85
4.2.3 Analisis Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman
2.1 Penelitian yang Relevan	31
3.1 Daftar Jumlah Karyawan.....	38
3.2 Variabel dan Definisi Operasional	41
3.3 Skor Instrumen Penelitian	43
4.1 Demografi Responden.....	55
4.2 Hasil Uji Validitas Pelaksanaan Audit Operasional (X1)	58
4.3 Hasil Uji Uji Validitas Pelaksanaan Pengendalian Internal (X2)	59
4.4 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y).....	61
4.5 Hasil <i>Case Processing Summary</i> X1.....	63
4.6 Hasil <i>Reliability Statistics</i> X1	63
4.7 Hasil <i>Item-Total Statistics</i> X1	63
4.8 Hasil <i>Case Processing Summary</i> X2.....	64
4.9 Hasil <i>Reliability Statistics</i> X2	64
4.10 Hasil <i>Item-Total Statistics</i> X2	65
4.11 Hasil <i>Case Processing Summary</i> Y.....	66
4.12 Hasil <i>Reliability Statistics</i> Y	66
4.13 Hasil <i>Item-Total Statistics</i> Y	66
4.14 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	68
4.15 Hasil Uji Normalitas.....	68
4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
4.17 Hasil <i>Case Processing Summary Cross Section</i>	75
4.18 Hasil Uji <i>Crosstabulation</i>	75
4.19 Hasil <i>Chi Square Test</i>	76
4.20 Hasil <i>Risk Estimate</i>	78
4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	79
4.22 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	81
4.23 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	82
4.24 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
2.1 Skema Kerangka Berfikir.....	34
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	54
4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas	72
4.3 Uji Heteroskedasitas Dengan P-Plot	73
4.4 Grafik Histogram.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:	Halaman
Kuesioner Penelitian	91
Rekapitulasi Kuesioner	96

ABSTRAK

Maria Charitasari, Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RS RK Charitas Palembang.

(Dibawah bimbingan Dr. Msy.Mikial, SE, M.Si, Ak., CA, CSRS dan Hj. Dwi Septa Aryani, SE,M.Si, Ak., CA)

Pelaksanaan audit operasional serta pelaksanaan pengendalian internal, dua diantara banyak faktor yang diperkirakan mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan. Maka dari itu, sehubungan dengan hal tersebut skripsi ini pada dasarnya membahas tentang pengaruh pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat RS RK Charitas Palembang yang berjumlah 124 orang dengan menggunakan sampel berjumlah 30 responden. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yaitu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik kuantitatif yang meliputi : uji statistik deskriptif, uji persyaratan yang terdiri dari uji normalitas, uji asumsi klasik (terdiri atas : uji multikolinearitas dan uji heteroskedasitas), *uji cross section*, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis yang terdiri dari uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), dan uji koefisien determinasi (R²).

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut : *pertama* , secara simultan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($72.789 > 3.34$), artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal secara bersama- sama terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. *Kedua*, pelaksanaan audit operasional secara parsial memiliki pengaruh yang berarti terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.206 > 2.052$). *Ketiga*, hasil analisis linier berganda menunjukkan adanya pengaruh pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.793 > 2.052$). Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran agar tetap terus menjaga tren positif efektivitas pelayanan kesehatan yang sudah dipertahankan. Dan juga kiranya untuk menghindari pelaksanaan audit operasional tanpa diikuti oleh tindakan – tindakan yang mengikutinya.

Kata Kunci : Pelaksanaan Audit Operasional, Pelaksanaan Pengendalian Internal dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Maria Charitasari, The Effect of Operational Audit Implementation and Internal Control Implementation on The Effectiveness of Health Service on Charitas Hospital Palembang.
(Under the guidance of Dr. Msy.Mikial, SE, M.Si, Ak., CA, CSRS and Hj. Dwi Septa Aryani, SE,M.Si, Ak., CA)

Implementation of Operational Audits and Implementation of Internal Controls, both of many factors that thought to affect the effectiveness of the health service. Therefore, in connection with it, this undergraduated thesis basically talking about the effect of operational audit implementation and effect of internal control implementation on the effectiveness of health service on Charitas Hospital Palembang.

This research is a comparative causal study. The population of this research is all employees of emergency unit of Charitas Hospital Palembang. They are 124 people, using a sample of 30 respondents. This research uses research instruments in the form of questionnaires that use validity tests and reliability tests. The analytical techniques used in this study are quantitative techniques that include descriptive statistical tests, test the requirements consisting of normality test, classic assumption test (consisting of multicholinearity test and heteroskedasity test), cross section test, then followed by multiple linear regression analysis and hypothesis test that consisting of simultaneous test (F test), partial test(t test), and coefficient determination test (R²).

The result of this research are as follows : the first, simultaneously the value of $F_{count} > F_{table}$ ($72.789 > 3.34$), meaning there is a significant effect between Implementation of Operational Audits and Implementation of Internal Controls on the effectiveness of health service. The second, Implementation of Operational Audits partially have significant effect on the effectiveness of health service by the value $t_{count} > t_{table}$ ($6.206 > 2.052$). The third, multiple linear analysis results showed an effect of internal control implementation on the effectiveness of health service, by value $t_{count} > t_{table}$ ($2.793 > 2.052$). From the result of the study, the researchers gave advice to keep the positive trend of health care effectiveness that has been maintained. And it also possible to avoid conducting operational audits without being followed by actions that follow.

Keywords : Implementation of Operational Audits, Implementation of Internal Controls, and Effectiveness Health service

RIWAYAT HIDUP

Maria Charitasari, dilahirkan di Palembang pada 23 Januari 1995 dari Bapak Wasiminian dan Ibu Rosdinar Raja Gukguk merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2006 di SD Negeri 198/IX Jambi. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2009 di SMP Mardi Wacana Palembang. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2012 di SMK Mardi Wacana Palembang Jurusan Akomodasi Perhotelan. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Program Strata 1 Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Oktober 2020

Penulis,



Maria Charitasari

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah institusi kesehatan yang bergerak di bidang jasa. Rumah sakit memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, oleh karena itu rumah sakit harus berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya. Dunia medis saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat terutama pada bidang pelayanan. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, puskesmas dan semacamnya sudah merambah ke berbagai penjuru daerah. Bukan hanya kuantitas saja yang menjadi sorotan masyarakat tetapi kualitas dari pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Setiap rumah sakit dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Efektivitas pelayanan kesehatan seperti perawatan dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Setiap rumah sakit dituntut untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik, untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, berupa audit operasional. Hasil audit operasional tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan ke depan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Audit operasional secara umum merupakan

audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi.

Menurut Agoes (2012: 167) efisiensi dan efektivitas merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi. Efisiensi berarti bertindak dengan cara yang dapat meminimalisasi kerugian atau pemborosan sumber daya dalam melaksanakan atau menghasilkan sesuatu. Sedangkan efektivitas diartikan sebagai perbandingan masukan-keluaran dalam berbagai kegiatan, sampai dengan pencapaian tujuan yang ditetapkan, baik ditinjau dari kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, maupun batas waktu yang ditargetkan.

Audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja apakah kegiatan operasional perusahaan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Audit operasional bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program, dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktivitas pada perusahaan tersebut.

Pengendalian internal juga merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari adanya pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai tingkat keefektifitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan. Jika pengendalian internal dalam suatu perusahaan tersebut lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas pelayanan kesehatan menjadi lemah juga. Sebaliknya, jika pengendalian internal perusahaan tersebut kuat, maka tingkat kesalahan yang terjadi pasti dapat di minimalisir

sehingga ketika pelayanan kesehatan tidak efektif dapat diketahui dengan cepat dan juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan sedini mungkin.

Pengendalian internal dapat dilakukan oleh tim SPI dari perusahaan itu sendiri. Tentu saja mereka lebih mengetahui seluk beluk perusahaan dan bukan hal yang sulit untuk melakukan evaluasi jika terjadi hal yang dirasakan mengganjal. Pengendalian internal yang dilakukan oleh SPI juga sebagai salah satu bentuk preventif yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi ketidakefektivan yang terjadi pada perusahaan.

Pada waktu belakangan ini terjadi banyak kasus mengenai lemahnya pelayanan publik pada rumah sakit. Salah satu fenomena yang terjadi di Rumah Sakit RK Charitas Palembang mengenai keluhan seorang keluarga pasien melalui unggahan sosial medianya yang mengatakan bahwa pelayanan rumah sakit ini dianggap kurang baik karena terlalu lamanya pasien di transfer ke ruang rawat inap, setelah sempat viral, pihak humas rumah sakit menyebut isu tersebut hanya mis komunikasi dan pihak keluarga pun telah mengunggah video klarifikasinya. Fenomena lain yang terjadi pada Rumah sakit Umum Pusat (RSUP) Fatmawati, seorang pasien ruang *Intensive Care Unit* (ICU) dihinggapi banyak semut pada selang infus di tangan kirinya karena tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit. Kondisi memilukan tersebut terjadi pada Habibie Rezky Anandra, anak berusia 6 bulan. Pasien tersebut mengalami pembengkakan limpa hati dan gangguan pernapasan paru-paru saat menjalani perawatan di ICU RSUP Fatmawati pada bulan Juni 2014 lalu. Tidak hanya itu, karena pasien Habibie tersebut berobat dengan menggunakan BPJS Kesehatan dari pemerintah

membuatnya tidak ditangani selama sehari semalam. Buruknya lagi pihak keluarga juga mendapat perlakuan dan tanggapan buruk dari beberapa suster serta dokter yang bertugas di ruang *Intensive Care Unit* (ICU).

Kasus lain terjadi di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Wates di mana pelayanan dianggap tidak profesional karena penanganan terhadap pasien dinilai sangat lambat. Hal ini terjadi pada ruang pendaftaran yang ada di RSUD Wates, terjadi antrian panjang pasien dan harus menunggu berjam-jam untuk diperiksa oleh dokter poli. Rumah sakit diharapkan segera berbenah dan melakukan upaya untuk memperbaiki pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Jika hal tersebut terus dibiarkan, maka akan merugikan banyak kalangan padahal keberadaan sebuah rumah sakit pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengalami masalah dengan kesehatan dan kasus-kasus mengenai kualitas pelayanan yang buruk pada rumah sakit, maka sangat dibutuhkan tindakan yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut. Masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini tentu saja didapat dari kinerja pegawai, dokter dan perawat rumah sakit yang baik serta fasilitas-fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Apabila terdapat masalah pada pelayanan tersebut yang menyebabkan masyarakat kurang puas, maka auditor dan juga SPI dapat mengevaluasi dan juga memberikan solusi perbaikan agar kedepannya pelayanan kesehatan menjadi efektif dan efisien

sesuai dengan tujuan utama rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya.

Penelitian ini akan menggunakan objek Rumah Sakit RK Charitas Palembang. Rumah Sakit ini telah menerapkan audit operasional yang dilakukan oleh auditor internal dari rumah sakit. Audit sudah dijalankan sejak tahun 2013 dan laporan audit diberikan kepada manajemen setiap semester dan tahunan. Selain pelaksanaan audit, RSU ini juga memiliki sistem pengendalian internal yang dijalankan oleh instansi, ada 3 orang SPI yang dimiliki oleh Rumah Sakit RK Charitas Palembang. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer SDM Rumah Sakit RK Charitas Palembang, Rumah sakit telah menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) namun masih terdapat beberapa kendala yang terjadi berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan seperti keterlambatan dokter yang akan memeriksa pasien sehingga membuat pasien menunggu lebih lama, perawat juga terkadang kurang jelas dalam menjelaskan prosedur rumah sakit kepada pasien. Pada saat menunggu obat terjadi antrian sehingga pasien menunggu lebih lama. Kendala lainnya mengenai program BPJS, tidak diperbolehkan adanya *sharing* harga antara pihak BPJS, rumah sakit dan pasien sehingga kadang biaya perawatan pasien tetap mahal karena BPJS tidak menanggung peralatan atau pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Dengan penjelasan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional dan Pelaksanaan**

Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit RK Charitas Palembang”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelaksana audit operasional dan pelaksana pengendalian internal berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit RK Charitas Palembang ?
2. Apakah pelaksana audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit RK Charitas Palembang ?
3. Apakah pelaksana pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit RK Charitas Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari hasil penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelaksana audit operasional dan pelaksana pengendalian internal secara simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit RK Charitas Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelaksana audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit RK Charitas Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelaksana pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit RK Charitas Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh akademisi dan peneliti sebagai tambahan referensi pada bidang akuntansi khususnya bidang pengauditan mengenai pengaruh pelaksana audit operasional dan pelaksana pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan, pertimbangan, dan evaluasi untuk perkembangan terhadap efektivitas kinerja dan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit dan juga diharapkan rumah sakit dapat mengambil tindakan – tindakan koreksi yang dibutuhkan untuk lebih meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi suatu bahan pustaka, wacana keilmuan dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang memiliki minat untuk meneliti pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit.

c. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dan juga dapat menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan khususnya mengenai

pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno, 2012, *Auditing*. Lembaga Penerbit FE UI, Salemba empat: Jakarta
- Arens Et Al, 2010, *Auditing dan Pelayanan Verifikasi*, Indeks : Jakarta
- Azwar, Saifuddin, 2010, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Bayangkara, IBK, 2011, *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*, Salemba Empat : Jakarta
- Bustami, 2011, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Erlangga : Jakarta
- Cahyati, Icah, 2013, *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Suatu Studi pada RSUD Cibabat Cimahi)*, Skripsi, Universitas Pasundan : Bandung
- Divianto, 2012, *Audit Peran Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bunda Palembang, Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi Volume 2 No.2*
- Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang, 2019, *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir*, Unanti Press: Palembang
- Hery, 2013, *Auditing (Pemeriksaan Akuntansi I)*, Cetakan Pertama, CAPS : Jakarta
- Hidayat, Aziz Alimul, 2016, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*, Salemba Medika : Jakarta
- Ghozali, Imam, 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang
- Gibson, James L, 2013, *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani, Binarupa Aksara : Jakarta
- Moenir, 2014, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara: Jakarta
- Notoatmojo, Soekidjo, 2010, *Metodelogi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta : Jakarta

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010, *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan 'Citizen's Charter' dan standar pelayanan minimal*, Pustaka Pelajar : Jakarta
- Rejina, Risandara, 2014, *Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Indosat,Tbk Bagian IT Data Center)*, skripsi, Universitas Gunadarma : Jakarta
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&B*, Alfabeta : Bandung
- Sujarweni, Wiratna, 2014, *Akuntansi Biaya Teori Penerapan*, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Tunggal, Amin Widjaja, 2012, *Audit Manajemen*, Rineka Cipta : Jakarta
- Usman, Zulkarnain, 2013, *Pengaruh Sistem Pengendalian Intern terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT MNC Sky Vision Cabang Gorontalo)*, Skripsi, Universitas Negeri Gorontalo : Gorontalo