

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN  
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA  
RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**ELSI HIDAYA**

**NPM. 1701120036**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2021**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ELSI HIDAYA  
Nomor Pokok / NIM : 1701120036  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Pengauditan  
Judul Skripsi : Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 15/10 2021 Pembimbing I : Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE, MM  
NIDN : 0016035101

Tanggal 14/10 2021 Pembimbing II : Martha Rianty N, S.E., M.Si  
NIDN : 020902901

132/PS/DFE/21

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Dr. Misy Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

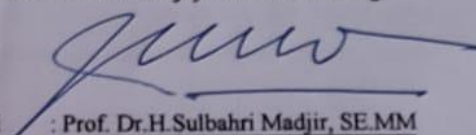
Meti Zuliyana, S.E., M.Si, Ak, CA  
NIDN : 0205056701


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

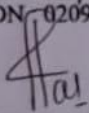
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ELSI HIDAYA  
Nomor Pokok/NIM : 1701120036  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Pengauditan  
Judul Skripsi : Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang

Penguji Skripsi

Tanggal 15/10/2021.....Ketua Penguji :  : Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE, MM  
NIDN : 0016035101

Tanggal 14/10/2021.....Penguji I :  : Martha Riahty N., SE, M.Si  
NIDN : 020902901

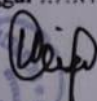
Tanggal 03/10/2021.....Penguji II :  : Sahila, SE, MM  
NIDN : 0221076502

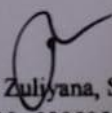
132/PS/DFE/21

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal 21 Oktober 2021

Ketua Prodi Akuntansi  
Tanggal 08 Oktober 2021

  
Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS.  
NIDN : 0205026401

  
Meti Zuliyana, SE, M.Si, Ak, CA.  
NIDN : 0205056701

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

**‘Meskipun sudah berada diatas, setidaknya sempatkan waktu untuk menengok kebawah. Karena bagaimanapun juga, tidak dapat dipungkiri bahwa hidup semua di mulai dari bawah’.**

### **Kupersembahkan Kepada :**

- **Orang tua Ibu dan Ayah yang selalu mendoakanku setiap langkah yang ku ambil**
- **Dan untuk adik-adik saya**
- **Untuk teman ku suci dan meita terima kasih sudah mau mengajari saya dan memberikan informasinya**
- **Kepada perusahaan-perusahaan yang selama ini tempat saya bekerja yang memberikan saya izin menempuh pendidikan selama ini.**
- **Buat teman-teman di kampus yang berjuang bersama**
- **dan buat sahabat pendaki yang selalu mensupport di luar kampus**
- **Almamater Terbanggaku**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda dibawah ini :

Nama : Elsi Hidayah  
No. Pokok/NPM : 1701120036  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh - sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Oktober 2021



Elsi Hidayah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : “Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang“. Skripsi ini disusun merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi strata-1 pada program studi akuntansi di Universitas Tridinanti Palembang.

Dalam proses pembuatan Skripsi ini penulis mengalami beberapa kesulitan dan hambatan, penulis juga menyadari dalam menyusun Skripsi masih terdapat banyak kekurangan. Tetapi penulis akan terus berusaha memperbaikinya dan berharap dikemudian hari akan mencapai hasil yang maksimal.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. 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.
3. Ibu Meti Zuliyana, SE,M.Si, Ak. M.Si, CA Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Tridinanti Palembang.
4. Prof. Dr.H.Sulbahri Madjir, SE.,MM Selaku Pembimbing I.
5. Ibu Martha Rianty N, SE.,M.Si Selaku Pembimbing II.
6. Seluruh staf pengajar dan civitas akademik fakultas ekonomi
7. Kepada seluruh pegawai dan staff administrasi di Rumah Sakit Umum Sriwijaya yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
8. Ibu dan Ayah yang selalu memberikan doa dan dukungan.
9. Saudara dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat.
10. Teman – teman mahasiswa angkatan 2017 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun Skripsi sampai selesai.

Kepada semua pihak yang telah membantu penulis, dengan segala kerendahan hati, penulis banyak menyampaikan terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal bagi kebaikan yang diberikan.

Akhirnya penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan juga menerima masukan berupa kritik dan saran dari semua pihak untuk menjadi sempurna

Palembang, Oktober 2021

Penulis,

Elsi Hidayat

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Audit Operasional .....	9
2.1.2 Pengukuran Audit Operasional .....	9



2.1.3	Pengertian Pengendalian Internal .....	15
2.1.4	Pengukuran Pengendalian Internal .....	16
2.1.5	Pengertian Efektivitas Pelayanan Kesehatan .....	20
2.1.6	Pengukuran Efektivitas Pelayanan Kesehatan .....	21
2.1.7	Prinsip Pelayanan Publik .....	23
2.2	Penelitian yang Relevan .....	23
2.3	Kerangka Berpikir .....	26
2.4	Hipotesis .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.1.1	Tempat Penelitian .....	27
3.1.2	Waktu Penelitian .....	27
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.2.1	Sumber Data.....	27
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3	Populasi Sampel dan Sampling .....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	29
3.3.3	Sampling .....	32
3.4	Rancangan Penelitian .....	32
3.5	Operasional Variabel .....	32
3.6	Instrumen Penelitian .....	34
3.6.1	Uji Validitas .....	34
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	35
3.7	Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1	Uji Asumsi Klasik .....	36

3.7.1.1	Uji Normalitas .....	36
3.7.1.2	Uji Multikolinearitas .....	37
3.7.1.3	Uji Heteruskedastisitas .....	37
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.7.3	Analisis Koefisien Korelasi (r).....	38
3.7.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
3.8	Uji Hipotesis .....	40
3.8.1	Uji F (Uji Simultan).....	40
3.8.2	Uji t (Uji Parsial) .....	41

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	43
4.1.1	Sejarah Singkat Dinas.....	43
4.1.2	Visi dan Misi .....	43
4.1.3	Logo dan Motto.....	44
4.1.4	Struktur Organisasi.....	45
4.1.5	Layanan Rumah Sakit Sriwijaya .....	46
4.1.6	Fasilitas Rumah Sakit Sriwijaya.....	46
4.1.7	Gambaran Umum Responden Penelitian.....	47
4.1.8	Analisis Deskriptif.....	48
4.1.8.1	Deskriptif Karakteristik Responden .....	48
4.2	Teknik Analisis Data.....	50
4.2.1	Hasil Uji Validitas .....	50
4.2.2	Hasil Uji Reabilitas .....	53
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
4.2.3.1	Uji Normalitas .....	55
4.2.3.2	Uji Multikolieritas .....	55

4.2.3.3 Uji Heteroskedatisitas.....	56
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.2.5 Analisis Koefisien Korelasi (r) .....	58
4.2.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
4.3 Uji Hipotesis .....	60
4.3.1 Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	61
4.3.2 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	61
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Halaman

2.1 Penelitian yang Relevan .....	24
3.1 Daftar Populasi Penelitian .....	29
3.2 Teknik Penarikan Sampel.....	31
3.3 Operasional Variabel.....	33
3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	39
4.1 Pembagian Kuesioner.....	47
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.3 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.4 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Audit Operasional .....	51
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pengendalian Internal .....	52
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan .....	53
4.8 Hasil Uji Reabilitas .....	53
4.9 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	56
4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
4.11 Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r) .....	59
4.12 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$ .....	60
4.13 Hasil Uji F .....	61
4.14 Hasil Uji t.....	62

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Skema Kerangka Berpikir .....	26
4.1 Logo Rumah Sakit .....	44
4.2 Uji Normalitas.....	55
4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	56

## ABSTRAK

**Elsi Hidayat, Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota. ( Di bawah bimbingan Prof. Dr. H.Sulbahri Madjir, SE.MM dan Ibu Martha Rianti N, SE.,M.Si).**

Sejalan dengan berkembangnya rumah sakit, maka manajemen dituntut untuk mengelola jalannya kegiatan operasional rumah sakit secara efektif dan efisien. Audit operasional diperlukan dalam pengelolaan efektivitas pelayanan pada rumah sakit umum sriwijaya kota Palembang. Sementara itu, Pengendalian Internal diperlukan untuk meminimalisir secara dini tindakan yang akan menyimpang dari jalur pencapaian tujuan rumah sakit. Sehingga pada akhirnya kegiatan audit operasional dan pengendalian internal diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pada rumah sakit umum sriwijaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan pada rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai dan perawat rumah sakit umum sriwijaya kota Palembang dengan sampel 74 responden yang terdiri dari tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain, dan tenaga administrasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder melalui informasi yang di kumpulkan dari sumber – sumber yang sudah ada.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji simultan (Uji F) dan uji parsial (uji t) Hasil koefisien determinasi diperoleh R Square sebesar 7,55%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit, sementara itu secara parsial audit operasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan pada rumah sakit umum sriwijaya kota Palembang.

Kata kunci : Audit Operasional dan Pengendalian Internal

## **RIWAYAT HIDUP**

**ELSI HIDAYA**, dilahirkan di Palembang, 21 Oktober 1999 dari Ayah Hasan Basri dan Ibu Lely Suryani, saya anak pertama dari tiga bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun lulus 2011 di SD Negeri 18 Palembang, kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama pada tahun 2014 di SMP Negeri 33 Palembang, selanjutnya Sekolah Menengah Kejuruan diselesaikan pada tahun 2017 di SMK Negeri 05 Palembang. Pada tahun 2017 melanjutkan Pendidikan di Universitas Tridinanti Palembang dengan Program Studi Strata 1 Akuntansi.

Palembang, Oktober 2021

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.I Latar Belakang Penelitian**

Rumah sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting. Kegiatan utama sebuah rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada pasien. Rumah sakit sebagai organisasi badan usaha di bidang kesehatan mempunyai peranan penting dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal (Rikomah, 2017:2). Hal ini sesuai dengan Undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Saat ini dunia medis mengalami perkembangan yang begitu pesat terutama pada bidang pelayanan. Pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat, bukan hanya kuantitas saja yang menjadi sorotan masyarakat tetapi kualitas dari pelayanan kesehatan. Setiap rumah sakit dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya dan menciptakan pelayanan kesehatan yang baik, untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi kegiatan operasional yang dilakukan kegiatan operasional yang di lakukan oleh rumah sakit. Hasil audit operasional tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan ke depan rumah sakit



rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Efektivitas pelayanan merupakan tujuan akhir dari segala jenis pelayanan yang dilakukan oleh organisasi rumah sakit meliputi pelayanan medis dan non medis dengan indikator kepuasan dari masyarakat yang berobat, pelayanan medis mencakup pelayanan kesehatan rawat jalan, rawat inap dan pelayanan yang bersifat gawat darurat, sedangkan pelayanan non medis mencakup pelayanan administrasi umum dan rekap medic (Arsyad, 2010:168).

Audit operasional secara umum merupakan pemeriksaan yang dirancang untuk mengevaluasi proses dan prosedur sebuah organisasi atau area dalam organisasi untuk memastikan proses atau area beroperasi secara efisien dan efektif. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi (Louwer,2018:32).

Audit operasional dapat dilakukan oleh auditor internal perusahaan tetapi tidak menutup kemungkinan auditor eksternal melakukan audit tersebut. Dengan demikian, 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. Audit diarahkan terutama pada berbagai objek audit yang diperkirakan dapat diperbaiki di masa yang akan datang, di samping juga mencegah kemungkinan terjadinya berbagai kerugian sehingga setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan secara efektif dan efisien (IBK

Bayangkara, 2015:5). Adanya penerapan audit operasional auditor mampu melihat sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien. Hal ini dilakukan agar perusahaan tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan mudah. Efektivitas menurut (Harry, 2011:211) berarti berkaitan dengan hasil dan pencapaian yang dicapai dan manfaat yang diberikan. Dalam mengevaluasi keefektifan operasi, pengkaji menanyakan apakah kegiatan mencapai tujuan akhir yang diinginkan. Efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Pengendalian internal juga merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Sistem pengendalian internal dapat dilakukan pada perusahaan yang tidak dapat mengendalikan perusahaan itu dengan sendirinya. Artinya jika perusahaan itu sudah mempunyai kegiatan/operasional yang sudah lengkap atau lengkap maka pengendalian internal baru dapat diterapkan (Yuhanis, 2018:48).

Tujuan dari adanya pengendalian internal perusahaan adalah untuk mengevaluasi efisiensi dan keefektifan dan untuk membuat rekomendasi kepada manajemen. 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 tentang 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 ketidakefektifan yang terjadi pada perusahaan.

Akhir-akhir ini sering terjadi mengenai fenomena pelayanan publik di rumah sakit yang tidak baik atau tidak efektif seperti kasus yang terjadi pada pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, yaitu seorang pasien bernama Dasar, yang merasa ditelantarkan oleh pihak rumah sakit. Padahal, pasien didiagnosa mengalami gangguan pada usus, yang perlu penanganan secepatnya. Baru diperbolehkan dirawat di ruang inap kamar No. 8 RSUD pada Kamis, 12 Juni pukul 04.00 WIB tadi pagi. Padahal Dasar masuk UGD RSUD Kabupaten Bekasi sejak Rabu, 11 Juni pukul 14.00 WIB kemarin. Alasannya perawat di UGD, kamar ruang inap sedang penuh. Akan tetapi setelah lama menunggu kepastian ruangan hingga berjam-jam. Di saat yang bersamaan, ada pasien lain yang masuk UGD sekitar pukul 24.00 WIB. Pasien tersebut langsung mendapatkan kamar inap tanpa menunggu berjam-jam. Permasalahan tidak selesai sampai disitu. Sejak di UGD hingga dipindahkan ke kamar rawat inap, pasien belum mendapatkan penanganan dari dokter spesialis di rumah sakit tersebut, padahal pasien sudah mengeluh kesakitan. Hanya diberi cairan infus dan obat penahan nyeri saja. Sekitar pukul 13.00 WIB, diperiksa melalui ultrasonografi. Itupun hasilnya belum diketahui hingga sore ini. Hingga pukul 16.00 WIB, Dasar belum dilakukan penanganan serius (sumber: [www.](http://www.)

beritasatu.com). Kemudian Fenomena lain di rumah sakit umum daerah (RSUD) Jombang sejumlah temuan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), atas operasional rumah sakit umum daerah (RSUD) Jombang tahun anggaran 2018 sampai dengan semester I tahun anggaran 2019, cukup mencengangkan. laporan hasil pemeriksaan dengan tujuan tertentu (LHP-DTT) BPK ini menyoroti lemahnya sistem pengendalian intern. Kendati manajemen rumah sakit plat merah ini telah membentuk tim satuan pengawas internal (SPI), tetapi dalam pelaksanaannya belum optimal (Sumber: news.detik.com :2020)

Penelitian ini akan menggunakan objek Rumah Sakit Umum (RSU) Sriwijaya Palembang. RSU ini terletak di Jalan Jenderal Sudirman KM.4,5 No.502, Ilir Timur I, 20 Ilir D. IV, Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30138. Rumah Sakit ini pada awalnya hanya melayani pengobatan khusus mata saja tetapi saat ini sudah menjadi Rumah Sakit Umum tepatnya pada tahun 2017. RSU Sriwijaya telah menerapkan audit operasional yang dilakukan oleh auditor internal dari rumah sakit. Audit operasional 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 tiga orang SPI yang dimiliki oleh RSU Sriwijaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer SDM RSU Sriwijaya, 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,

antrian menunggu obat, dan kamar serta pada saat membayar di kasir terjadi antrian sehingga pasien menunggu lebih lama. Kendala lainnya mengenai program BPJS, tidak diperbolehkan adanya sharing harga antara pihak BPJS.

Penelitian tentang pelayanan kesehatan pada rumah sakit telah diteliti juga oleh Aisyah Sri Lestari (2017), Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo (2017), dengan judul “Pengaruh Pelaksana Audit Operasional dan Pelaksana Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelaksana audit operasional dan pelaksana pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Hasilnya adalah Audit Operasional dan Pengendalian Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

Dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengalami masalah dengan kesehatan dan 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.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang”**

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya?
2. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya?
3. Apakah audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya?

2. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Sriwijaya?
3. Apakah audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Sriwijaya?

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dan juga dapat menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan khususnya mengenai Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit

2. Bagi 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansori Muslich dan Iswati Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi 1*. Surabaya: Airlangga University Press
- Arsyad M Lukman. (2010). *Mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan rumah sakit*. Sulawesi Selatan :Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah
- Arens Alvin A, Elder J Randal , Beasley Mark. 2015. *Auditing dan Jasa Assurance*. (Alih bahasa: Herman Wibowo). Jakarta: Erlangga.
- Arens Alvin A, Elder J Randal, Beasley Mark 2016. *Auditing And Assurance services An integrated Approach*. Amerika Serikat: Pearson.
- Bangun, 2015. *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efktivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. *Jurnal Fokus Ekonomi*, Semarang.
- Boynton C Wiliam , Johnson N Raymond, dan Kell G Waltel, 2002. *Modern Auditing*. Edisi Ketujuh, Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK). 2020. Membedah Laporan BPK atas Operasional RSUD Jombang. <https://faktualnews.co/2020/01/24/sewa-ruangan-di-rsud-jombang-bank-jatim-digratiskan-bni-bayar-puluhan-juta/190170/>. Diakses pada tanggal 18 April 2020
- Calundu Rasidin. 2018. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Sah Media
- Davianto. 2014. *Peranan Audit Operasional Terhadap Efktivitas 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.
- Dewi Septianingsih. 2017. *Pengaruh Audit Operasional dan Good Clinical Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS*. *Jurnal Prosiding Akuntansi*. ISSN:2460-6561. Gelombang 2.
- Departemen Kesehatan RI. 1993. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 992/MENKES/PER/X/1993, *Tentang Efektivitas Pelayanan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.



- Diah Isnaini Asiati, Wani Fitriah, Ervita Safitri, Maftuhah Nurrahmi, dan Choiriyah. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri Palembang
- Ella. 2015. *Pengaruh Audit Operasional dan Good Clinical Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Prosiding Akuntansi. Gelombang 2.
- Fathah Nurul Riger. 2019. *Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Nanggulan*. Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis ISSN 2579-6224 (Versi Cetak) Vol. 3, No. 1, April 2019 : hlm 198-208
- Fahmia Azizah Rahmawati. 2017. *Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Tulung Agung*. Skripsi. Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Febri Endra Budi Styawan dan Stepanus Supriyanto. 2019. *Manajemen Rumah Sakit Cetakan Pertama*. Surabaya : Sifatama Jiwara
- Fauzi Fitriya, Dencik Basyith Abdul dan Asiati Isniani Diah. 2019. *Metode Penelitian untuk Manajemen dan Akuntansi (Aplikasi SPSS dan EViews untuk Teknik Analisis Data)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. Edisi Ketujuh*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- IBK Bayangkara. (2015). *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jerry J Weigant, Kimmel D Paul , dan Kieso E Donald. 2019. *Pengantar Akuntansi 1 Berbasis IFRS edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Louwer Blay Sinaso, Strawser, Thibodeau. (2018). *Auditing & Assurance Services*. New York: McGraw-Hill Education.
- Mariantha Nyoman. 2018. *Manajemen Biaya*. Cetakan Pertama. Jakarta: Celebes Media Perkasa
- Mulyadi. (2019). *Sistem Akuntansi Edisi 4*. Penerbit : Salemba Empat. Jakarta
- Pohan S Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC

- Prasetyo Bambang dan Jannah Miftahul i ma. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sirajudin Betri. 2020. *Pemeriksaan Manajemen*. Palembang:NoerFikri
- Siregar P Jhon Roy. 2017. *Kembali Memakan Korban, Pelayanan Buruk Rumah Sakit Di Era Jokowi Harus Ditindak Tegas*. <https://sinarkeadilan.com/kembali-memakan-korban-pelayanan-buruk-rumah-sakit-di-era-jokowi-harus-ditindak-tegas/>. Diakses pada tanggal 21 Maret 2020
- Surati Jungko. 2019. *Pelayanan RSUD Datu Beru Takengon Buruk, Jangko Surati Ombudsman RI*. <https://www.ajnn.net/news/pelayanan-rsu-datu-beru-takengon-buruk-jangko-surati-ombudsman-ri/index.html>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2020
- Sosiady Mulia dan Ermansyah. 2015. *Pengaruh Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan*. Jurnal Al-Iqtishad, Edisi 11 Volume II Tahun 2015
- Romney B Marshal dan Steinbard Paul Jhon (2019). *Sistem Informasi Akuntansi Accounting Information System* Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat
- Ramos J Micheal. (2008). *Assessing The Effectiveness Of Internal Control*. United States of America
- Ratminto dan Septiningsi Anik. 2009. *Manajemen Pelayanan*. jogjakarta: Pustaka Pelajar
- Reider, Harry R. 2011. *Improving the Economy, Efficiency, and Effectiveness of Not-for-profits Conduction Operational Reviews Wiley Nonprofit Law, Finance, and Management Series*. US: John Wiley & Sons, Inc
- Rezky Retno Arvianita . 2015. *Pengaruh Audit operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta*. Jurnal Profita. Vol. 3, No. 4. Maret 2015
- Rivan Wibowo. 2015. *Pengaruh pengendalian internal, sitem informasi akuntansi terhadap efisiensi biaya, efektivitas pelayanan medis dan non medis pada rumah sakit pelni*. Jurnal Bauana Akuntansi. ISSN:2528-1119. Vol.4 No.2.
- Salesman Fras. 2018. *Potret Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing

- Setya Enti Rikomah. 2017. *Farmasi Rumah Sakit. Edisi pertama*. Yogyakarta: Deepublish
- Sekaran Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6. Buku Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian Sondang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singgih Santoso. 2006. *SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Jogyakarta: Deepublish
- Sosiady Mulia dan Ermansyah. 2015. *Pengaruh Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan*. Jurnal Al-Iqtishad, Edisi 11 Volume II Tahun 2015
- Sotya Roes Piyajeng. 2017. *Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit*. Jurnal Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia, Vol. 1 No. 2, Hlm: 168-177
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan Kombinasi (Mixwd Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sukrisno Agoes. 2015. *Auditing*. Buku 1 Edisi 5. Yogyakarta: Salemba Empat
- Syofian Siregar. 2017. *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media
- Tunggal Widjaja Amin. 2012. *Audit Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- UU RI No.44 Tahun 2009 yang dijamin UUD RI Tahun 1945 pasal 28 H ayat 1
- Uma Sekaran dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6. Buku Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Umar Husein. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Witarto. 2017. *Pelayanan tidak maksimal dan kurang profesional di Rumah Sakit Umum Daerah Wates*. <https://jogja.antaranews.com/berita/307258/pelayanan-rsud-wates-dinilai-buruk>. Diakses pada tanggal 21 Maret 2020

Zumrotun Nafi'ah. (2018). *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati*. *Jurnal Fokus Ekonomi*, Vol.13, No.02:358:368