

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
SRIWIJAYA PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

NAUFAL HILMI MARZUQ

01031381419152

AKUNTANSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN
TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang)

Disusun oleh :

Nama : Naufal Hilmi Marzuq

NIM : 01031381419152

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Konsentrasi : Audit

Disetujui untuk digunakan dalam ujian Komprehensif

Tanggal Persetujuan :

Dosen Pembimbing :

Ketua,

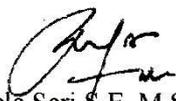
Tanggal : 01 JULI 2019


Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak

NIP. 196707011992032003

Anggota,

Tanggal : 01 JULI 2019


Dr. Hj. Reli Sari, S.E., M.Si., Ak, CA

NIP. 19720606200003200

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI
PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM SRIWIJAYA PALEMBANG

Disusun Oleh :

Nama : Naufal Hilmi Marzuq
NIM : 01031381419152
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang kajian/Konsentrasi : Audit

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 15 Juli 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 15 Juli 2019

Ketua

Anggota

Anggota



Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 196707011992032003



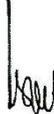
Hj. Reli Sari, S.E., M.Si., Ak. CA
NIP. 197206062000032001



Eka Meirawati, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 196905251996032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 1973033171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Naufal Hilmi Marzuq
NIM : 01031381419152
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Audit

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA PALEMBANG Pembimbing :

Ketua : Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak
Anggota : Hj. Reli Sari, S.E., M.Si., Ak, CA
Tanggal Ujian : 15 Juli 2019

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 15 Juli 2019

Yang memberi pernyataan,



Naufal Hilmi Marzuq

NIM. 01031381419152

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Rahasia keberhasilan adalah kerja keras dan belajar dari kegagalan, Selama ada keyakinan , semua akan menjadi mungkin, Kesalahan akan membuat orang belajar dan menjadi lebih baik”

Berusaha, Berdoa, Bersabar, dan Bersyukurlah.

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Al – Baqarah:286)

“Stop dreaming and start doing”

“Kill them with your success then bury them with a smile”

Kupersembahkan untuk:

- Allah SWT
- Ayah dan Ibu
- Keluarga besarku
- Sahabat-sahabatku
- Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit. Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang”**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE sebagai Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq, SE., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Umi Kalsum, S.E., M.Si., sebagai Sekertaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak sebagai Pengelola Akademik Jurusan Akuntansi Kampus Palembang dan Sebagai Dosen Pembimbing Akademik.

6. Ibu Eka Meirawati, S.E., M.Si sebagai Dosen Penguji Skripsi yang selalu memberikan nasehat serta memberikan arahan untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Dr.Yulia Saftiana,S.E.,M.Si.,Ak sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan memberikan ilmunya serta membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Ibu Dr.Hj.Rela Sari,S.E.,M.Si.,Ak,CA., sebagai Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah sabar dan banyak membantu penulis, serta telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, memberikan saran dan memberikan arahan yang membangun selama penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali saya dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan.
10. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Abdul Karim Ansyori dan Ibunda Indriati yang telah melahirkan, membesarkan, merawat, mendidik, menjaga, memotivasi dengan memberikan semangat dan memberikan doa yang tiada henti serta kasih sayang yang tak tergantikan, sehingga penulis dapat meraih gelar Sarjana Ekonomi. Terimakasih banyak.
11. Saudaraku tersayang, Ryan Aquario, dan Hana Andrina yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Penyemangatku, Dita Mutiara Irawan yang selalu menemani dari awal masa perkuliahan sampai menyelesaikan perkuliahan ini serta selalu memberikan semangat, dukungan dan doa yang tak pernah ada hentinya

sehingga penulis dapat termotivasi untuk menyelesaikan kuliah ini dengan cepat.

13. Sahabat, teman seperjuanganku, Muhammad Agung Wibisana dan Muhammad Bais Prasetyo yang dari dulu sampai sekarang selalu menemamiku baik di kala susah maupun senang, selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan yang tak henti serta selalu memberikan nasehat yang membangun kepada penulis agar menjadi orang yang lebih baik lagi. Terimakasih atas semuanya.
14. Teman-teman seperjuanganku dari awal kuliah sampai sekarang, Rombongan Bawah Pohon, yang telah memberikan dukungan, motivasi, canda tawa dan kenangan selama masa perkuliahan ini. Terimakasih teman-temanku.
15. Seluruh teman-teman Akuntansi Fakultas Ekonomi Kampus Palembang yang tidak bisa penulis sebutkan satu per-satu. Terimakasih atas kerjasamanya selama ini.
16. Almamaterku sebagai motivasi untuk meraih kesuksesan.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per-satu, saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran sebagai masukan bagi penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, 15 Juli 2019

Penulis



Naufal Hilmi Marzuq

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Naufal Hilmi Marzuq

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang / 15 Desember 1995

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jln. Kramajaya no. 2A, Bukit Kecil Palembang

Alamat Email : novalhilmi@gmail.com

Pendidikan Formal : -

Sekolah Dasar : SD IBA Palembang

SMP : SMP Kusuma Bangsa Palembang

SMA : SMA Negeri 6 Palembang

Pengalaman Organisasi : Himpunan Mahasiswa Jurusan Akuntansi
Universitas Sriwijaya
Persatuan Basket Fakultas Ekonomi Universitas
Sriwijaya



ABSTRAK

Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit. (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang).

**Oleh :
Naufal Hilmi Marzuq**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji simultan pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap rumah sakit. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang termasuk dalam pelayanan rumah sakit rawat inap yaitu sebanyak 89 orang. Populasi yang terpilih menjadi sampel penelitian ini yaitu 89 orang.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara simultan menunjukkan bahwa pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap.

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

Ketua

Anggota



Dr. Yulia Saffiana, S.E., M.Si., Ak

NIP. 196707011992032003

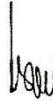


Dr. Hj. Rela Sari, S.E., M.Si., Ak, CA

NIP. 19720606200003200

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak

NIP. 1973033171997031002

ABSTRACT

***The Effect of operational Audit and Internal control on the effectiveness of hospital inpatient health services.
(Case study at the General Hospital of Sriwijaya Palembang).***

**By:
Naufal Hilmi Marzuq**

This research aims to analyse and test the impact of operational audits and internal controls on the effectiveness of the hospital's hospitalization service. The population in this study is all employees who belong to the hospital hospitalization service of 89 people. The population was selected to sample the research of 89 people,

The results of this research proved that simultaneously showed that the implementation of operational audits and internal control together has a significant influence on the effectiveness of inpatient health services.

Keywords: operational audits, internal controls, the effectiveness of the hospital's hospitalization service.

Chairman

Member



Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak

NIP. 196707011992032003



Dr. Hj. Rela Sari, S.E., M.Si., Ak, CA

NIP. 1972060620000320001

knownedged by,

Head of Accounting Departement



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak

NIP. 1973033171997031002

SURAT PERNYATAAN

Kami Dosen Pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa

Nama : Naufal Hilmi Marzuq
NIM : 01031381419152
Jurusan : Akuntansi
Judul : PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
SRIWIJAYA PALEMBANG

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 15 Juli 2019

Pembimbing Skripsi:

Ketua

Anggota

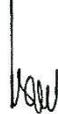


Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196707011992032003



Hj. Reli Sari, S.E., M.Si., Ak.CA
NIP. 197206062000032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 1973033171997031002

xii

xiii

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYTAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
RIWAYAT HIDUP	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4 .Manfaat Penelitian.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian dan Jenis-jenis audit	9
2.1.1. Pengertian Audit.....	9
2.1.2 Jenis-jenis audit.....	11
2.2. Pengertian dan Jenis-jenis audit operasional.....	13
2.2.1. Pengertian Audit Operasional.....	13
2.2.2. Tujuan Audit Operasional.....	14
2.3. Manfaat Audit Operasional	14
2.4. Tahap-tahap Audit Operasional.....	16
2.5. Kualifikasi Auditor.....	17

2.5.1. Independensi.....	18
2.5.2. Kompetensi.....	19
2.6.Pengendalian Internal.....	20
2.6.1. Pengertian Pengendalian Internal	20
2.6.2. Unsur-unsur Pengendalian Internal.....	20
2.6.2.1. Lingkungan Pengendalian Internal	21
2.6.2.2.Penilaian Risiko.....	23
2.6.2.3.Aktivitas Pengendalian.....	23
2.6.2.4.. Informasi dan Komunikasi.....	23
2.6.2.5. Pengawasn.....	23
2.6.3. Penanggung Jawab Pengendalian Internal Suatu Entitas.....	24
2.7. Efektivitas Pelayanan Kesehatan.....	25
2.7.1. Pengertian dan Pengukuran Efektivitas.....	25
2.7.1.1. Pengertian Efektivitas.....	25
2.7.1.2. Pengukuran Efektivitas.....	26
2.7.2. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas.....	26
2.7.3. Asas Pelayanan Publik.....	27
2.7.4. Prinsip Pelayanan Publik... ..	28
2.8. Pelayanan Kesehatan.....	29
2.9. Rumah Sakit.....	30

2.10. Penelitian Terdahulu.....	31
2.11. Kerangka Pemikiran.....	34
2.12. Hipotesis.....	35
METODE PENELITIAN	
3.1. Populasi dan Sampel.....	38
3.1.1. Populasi.....	38
3.1.2. Sampel.....	38
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.2.1. Jenis Data.....	39
3.2.2. Sumber Data.....	39
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4. Operasional Variabel.....	41
3.5. Analisis Data.....	43
3.5.1. Uji Validitas dan Realibilitas.....	43
3.5.2. Uji Normalitas Data.....	44
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.4. Uji Analisis Regresi Berganda.....	45
3.5.5. Uji Kofisiensi Determinasi.....	46
3.6. Uji Hipotesis.....	47
HASIL PENELITIAN.....	
4.1. Hasil Penelitian.....	49
4.1.1. Karakteristik Responden.....	49

4.2. Uji Validitas.....	51
4.2.1. Uji Validitas.....	51
4.2.2. Uji Reabilitas.....	55
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.1. Uji Normalitas.....	57
4.3.2. Uji Multikolinieritas.....	58
4.3.3. Uji Autokelerosi.....	59
4.4. Analisis Regersi Berganda.....	59
4.5. Uji Kofisiensi Determinasi.....	60
4.6. Uji Hipotesis.....	61
4.6.1. Uji F.....	61
4.6.2. Uji T.....	62
4.7. Pembahasan.....	64
4.7.1. Pengaruh Adat Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	64
4.7.2. Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	65
4.7.3. Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	67
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	69
5.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Sampel Penelitian.....	39
Tabel 3.2	Variabel, Indikator, dan Sub Indikator, Skala Pengukuran, dan Instrumen..	42
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Umum	50
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Audit Operasional (X1).....	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Pengendalian Intern.....	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Efektifitas Pelayanan Kesehatan.....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Audit Operasiona.....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengendalian Intern.....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Validitas Variabel Efektifitas Pelayanan Kesehatan.....	56
Tabel 4.11	Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.12	Uji Multikolineritas.....	58
Tabel 4.13	Uji Autokolerasi.....	59
Tabel 4.14	Hasil Analisis Linear Berganda.....	60
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Simultan (uji F).....	62
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	35
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	80
Lampiran3 Hasil <i>Output</i> SPSS.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang bergerak di bidang jasa. Rumah sakit mempunyai peran penting dalam pelaksanaan rangka pelayanan kesehatan bagi masyarakat, maka dari itu rumah sakit harus berusaha menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya secara profesional. Dunia medis pada saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat terutama pada bidang pelayanan. Kebijakan pemerintah yang telah diatur tentang pendirian rumah sakit, puskesmas dan sebagainya sudah merambah ke berbagai penjuru daerah. Bukan hanya kuantitas saja yang dinilai melainkan kualitas dari pelayanan kesehatan rumah sakit juga menjadi prioritas utama bagi masyarakat.

Setiap rumah sakit dituntut untuk menjadi suatu organisasi jasa yang memiliki fokus pada konsumen sehingga dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Efektivitas pelayanan kesehatan seperti perawatan dan pengobatan yang baik akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan seluruh pasien yang ada rumah sakit. Setiap rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik, dan untuk memberikan pelayanan yang baik diperlukan beberapa kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, seperti audit operasional. Hasil audit operasional tersebut dapat digunakan untuk acuan perbaikan ke masa yang akan datang sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Audit adalah proses pengumpulan data, penilaian dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Audit harus dilakukan oleh orang atau pihak yang kompeten dan independen. Secara umum audit operasional adalah proses yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi.

Audit operasional juga penting dilaksanakan karena hasil dari audit tersebut dapat berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk dapat menentukan, menilai kebijakan dari kegiatan perusahaan apakah sudah tepat atau masih memerlukan rekomendasi untuk perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan operasional suatu perusahaan. Dengan diterapkannya audit, operasional auditor mampu melihat sejauh mana tujuan organisasi tersebut telah tercapai serta apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien. Hal ini dilakukan agar perusahaan tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan mudah.

Praktik audit operasional dapat dilakukan oleh auditor internal perusahaan tetapi auditor eksternal juga dapat melakukan audit tersebut. Dengan demikian, audit operasional digunakan untuk menilai suatu kinerja apakah kegiatan operasional perusahaan tersebut telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Menurut Arens,dkk (2008:17) audit operasional digunakan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas dari setiap bagian dari prosedur maupun metode organisasi. Hasil dari audit operasional, manajemen mengharapkan saran-saran untuk memperbaiki operasi yang dijalankan oleh instansi yang bersangkutan.

Pengendalian internal juga merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh suatu perusahaan. Pengendalian internal memiliki fungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang ada dalam sebuah perusahaan. Tujuan pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai tingkat keefektivitasan dan efisiensi dari seluruh kegiatan yang ada apakah sudah sesuai dengan tujuan. Jika pengendalian internal dalam suatu perusahaan tersebut adekuat, maka kemungkinan untuk terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas pelayanan kesehatan menjadi adekuat juga. Sebaliknya, jika pengendalian internal perusahaan tersebut kuat, maka tingkat kesalahan yang terjadi akan dapat di minimalisir sehingga ketika pelayanan kesehatan tidak efektif dapat dideteksi secara cepat dan dapat diambil tindakan-tindakan yang dapat memberikan perbaikan sedini mungkin.

Pengendalian internal dapat dilakukan oleh tim Sistem Pengendalian Intern (SPI) dari perusahaan itu sendiri, karena tim SPI lebih mengetahui tentang perusahaan dan akan lebih mudah untuk melakukan evaluasi jika terjadi sesuatu yang tidak sesuai. Pengendalian internal yang dilakukan oleh SPI juga sebagai salah satu bentuk preventif yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi ketidakefektivan yang terjadi pada perusahaan. Pengaruh pengendalian internal sangat diperlukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan salah satunya seperti rumah sakit.

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-persoalan tersebut. Masyarakat ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, yaitu didapat dari kinerja perawat rumah sakit, dokter dan pegai 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 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,

rumah sakit dan pasien sehingga kadang biaya perawatan pasien tetap mahal karena BPJS tidak menanggung peralatan atau pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Penelitian tentang efektivitas pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit telah diteliti oleh beberapa peneliti seperti penelitian oleh Icah Cahyati tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit”. Hasil dari penelitian tersebut audit operasional memiliki pengaruh dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat. Audit operasional memiliki pengaruh sebesar 53,7% dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat. Penelitian oleh Divianto (2012) berjudul “Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bunda Palembang”. Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel dependen yaitu pelayanan kesehatan rawat inap, sedangkan variabel independen yang digunakan adalah peranan audit operasional. Hasil dari penelitian tersebut adalah audit operasional memiliki peranan yang signifikansi dalam menunjang efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap. Penelitian juga dilakukan oleh Aisyah Sri Lestari (2017), dengan judul “Pengaruh Pelaksana Audit Operasional dan Pelaksana Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Haji Medan)”. 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 terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan menambahkan variabel pengendalian internal seperti penelitian Aisyah dan objek penelitian adalah Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang.

Penelitian ini dilakukan untuk memastikan apakah dengan diterapkannya pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal dapat mengidentifikasi peluang perbaikan dan merekomendasikan tindakan korektif yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan di RSUD Sriwijaya Palembang. Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Audit Operasional berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit?
2. Apakah Pengendalian Internal berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit?
3. Apakah Audit Operasional dan Pengendalian Internal berpengaruh secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah sakit.
3. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh akademisi dan peneliti sebagai tambahan referensi pada bidang akuntansi khususnya bidang pengauditan mengenai Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

2. Manfaat Praktis

Data dan informasi serta hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

- 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 sebagai referensi bagi peneliti lain yang memiliki minat untuk meneliti pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit.

c. Bagi Peneliti

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.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini dibuat untuk memberi gambaran mengenai isi dari skripsi ini. Sistematika penulisan dalam skripsi ini merupakan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengurai tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang dia, informasi dan teori yang melandasi penelitian ini serta penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan untuk mendukung penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit.(Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari analisis dan pembahasan yang dilaksanakan dalam penelitian ini. Disamping hal tersebut, penulisan juga memberi saran-saran dan rekomendasi yang dapat memberi manfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah,(2017).“Pengaruh Pelaksana Audit Operasional dan Pelaksana Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Haji Medan)”.
- Agoes, Sukrisno and Jan Hoesada. *Bunga Rampai Auditing*. Jakarta Selatan: Salemba Empat. 2012.
- Agoes, Sukrisno. *Auditing (Pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik*. Jakarta: Fakultas Ekonomi. 2017.
- 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: Salemba Empat.
- Cahyati, Icah. “*pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah sakit (Studi Kasus RSUD Cibabat Cimahi*”.. Universitas Pasundan Bandung. 2013.
- Divianto. (2012). 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*. Diunduh dari:

<http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/01/DIVIANTO-JEO02022012.pdf>, pada tanggal 7 April 2014.

Permata Sari (2014) yaitu yang berjudul “Audit operasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat jalan Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Al Islam Bandung)”
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/65548/>.

Mulyadi. Auditing . Jakarta: Salemba Empat.2017

Rick Hayes and Philip Wallage. Prinsip-Prinsip Pengauditan.Jakarta:Salemba Empat.2017.

Rezky Retno (2015). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Queen Latifah Yogyakarta).

Suharyadi, dan Purwanto S,K. 2013. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Sindonews.com. Investigasi pelayanan publik rumah sakit wates

<https://daerah.sindonews.com/read/737285/22/dewan-investigasi-pelayanan-rsud-wates-1365740746>.

[Tribunnews.com](http://www.tribunnews.com).2018.Ombudsman Sumsel Terima 36 Laporan Keluhan Pelayanan Publik,
<http://www.tribunnews.com/regional/2016/03/28/ombudsman-sumsel-terima-36-laporan-keluhan-pelayanan-publik> .