

TESIS

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA OPERASIONAL (STUDI KASUS RSUD TENRIAWARU KABUPATEN BONE)

**RISNAWATI
A062202040**



kepada

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

TESIS

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
(STUDI KASUS RSUD TENRIAWARU KABUPATEN BONE)**

***THE EFFECT OF INTERNAL CONTROL
ON OPERATIONAL PERFORMANCE
(CASE STUDY TENRIAWARU GENERAL HOSPITAL, BONE
REGENCY)***

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar magister

Disusun dan diajukan oleh

**RISNAWATI
A062202040**



kepada

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL
(STUDI KASUS RSUD TENRIAWARU KABUPATEN BONE)**

Disusun dan diajukan oleh

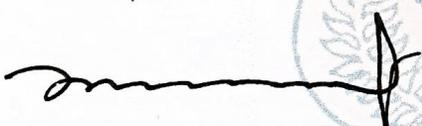
**RISNAWATI
A062202040**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister **Akuntansi** Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 6 Februari 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Asri Usman, SE., Ak., M.Si., CA.
NIP. 19651018 199412 1 001


Dr. Aini Indrijawati, SE., M.Si., CA.
NIP. 19681125 199412 2 002

**Ketua Program Studi
Magister Akuntansi**


Dr. Aini Indrijawati, SE., M.Si., CA.
NIP. 19681125 199412 2 002

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin**


Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si.
NIP. 19640205 198810 1 001



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Risnawati
NIM : A062202040
Jurusan/ Program Studi : Magister Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa tesis yang berjudul :

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA OPERASIONAL (STUDI KASUS RSUD TENRIAWARU KABUPATEN BONE)

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ ditulis/ diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata didalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 2 dan pasal 70).

Makassar, 9 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,


Risnawati

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah Rabbil'alamin, Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul: Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone. Tesis ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Akuntansi (M.Ak) pada Program Pendidikan Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak mendapat bimbingan, masukan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
2. Ibu Dr. Aini Indrijawati, SE., Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi hingga dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Dr. Asri Usman, SE., Ak., M.Si., CA selaku pembimbing I dan ibu Dr. Aini Indrijawati, SE., Ak., M.Si., CA selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu, penuh kesabaran dalam membimbing, memotivasi dan mengarahkan penulis. Arahan dan bimbingan yang sangat bermanfaat untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Ibu Dr. Nirwana, SE., Ak.,M.Si.,CA, Ibu Dr. Sri Sundari, SE., Ak., M.Si., CA dan ibu Dr. Nadhirah Nagu, SE., M.Si.Ak., CA selaku tim penguji yang telah banyak

memberikan kritik dan saran kepada penulis mulai dari proses ujian proposal sampai pada penyelesaian tesis ini.

5. Terima kasih yang setulus-tulusnya saya sampaikan kepada keluarga besar, ayahanda tercinta H. Idris, anak-anakku tersayang Azzahra Eiliyah Amal, Al Azzama Fayaadh Amal, Varisha Abqariah Amal dan Khawla Rodiyya Amal yang senantiasa menyertai peneliti dengan doa dan mencurahkan segenap cinta, kasih sayang dan pengertiannya kepada peneliti selama ini.
6. Sahabat-sahabatku terkasih pada Program Magister Akuntansi Angkatan 202002 : Timey Erlely, Fadel, Iqrima Mas Mappangile, Zarina, Rezky Ramadhani, Rahmat Hidayat, Hasri, Mirna Pratiwi Mangitung, Adolfina Resty Anne, Noviyanti Angreani, Muhammad Achsyah Jalil, Andi Ulva, Arif Rahman Hasdik, Abd. Rahman, Alma Pratiwi, A. Muh Syukur Hidayatullah, dan Radiatul Adawiah Nur Mutmainah atas dukungan dan kebersamaan selama perkuliahan sampai dengan penyelesaian tesis ini.
7. Seluruh dosen Magister Akuntansi dan pegawai akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas semua ilmu pengetahuan yang diberikan kepada penulis, segala bantuan selama proses perkuliahan sampai penyelesaian tesis ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas semua budi baik dan dukungan yang diberikan selama ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkat dan anugrahNya atas segala kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini.

Akhir kata penelitian berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat meskipun peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan tesis ini.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, November 2022

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Risnawati', written in a cursive style.

Risnawati

ABSTRAK

RISNAWATI. *Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Operasional (Studi kasus RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone).*
(dibimbing oleh **Asri Usman** dan **Aini Indrijawati**).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengendalian intern berpengaruh terhadap kinerja operasional RSUD Tenriawaru kabupaten Bone baik secara parsial maupun simultan. Teknik Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang diambil dari kuesioner yang di sebar dan diisi oleh 194 karyawan RSUD Tenriawaru kabupaten Bone sebagai responden. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa regresi linier berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa (1) pengaruh lingkungan pengendalian yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, (2) penilaian resiko yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, (3) aktivitas pengendalian yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, (4) informasi dan komunikasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, (5) pengawasan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, dan (6) pengendalian intern secara simultan berpengaruh positif dan signifikan kinerja operasional.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada pemilik, dewan pengawas dan manajemen puncak RSUD Tenriawaru kabupaten Bone sebagai bahan pertimbangan dalam pengendalian internal rumah sakit agar pengelolaan operasional rumah sakit semakin meningkat.

Kata kunci: Pengendalian Internal, Lingkungan Pengendalian, Penilaian Resiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, Pengawasan dan Kinerja Operasional



ABSTRACT

RISNAWATI. *The Effect of Internal Control on Operational Performance (Case study of Tenriawaru General Hospital, Bone Regency).*
(supervised by Asri Usman and Aini Indrijawati).

This study aims to test whether internal control affects the operational performance of the Tenriawaru General Hospital in Bone district, either partially or simultaneously. Sampling technique using simple random sampling. The data used are primary data taken from questionnaires which were distributed and filled out by 194 employees of the Tenriawaru General Hospital in Bone district as respondents. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis.

The test results show that (1) the influence of the control environment has a positive and significant effect on operational performance, (2) risk assessment has a positive and significant effect on operational performance, (3) control activities have a positive and significant effect on operational performance, (4) information and communication that has a positive and significant effect on operational performance, (5) supervision that has a positive and significant effect on operational performance, and (6) internal control simultaneously has a positive and significant effect on operational performance.

This research is expected to be able to provide benefits to the owner, supervisory board and top management of the Tenriawaru General Hospital in Bone district as material for consideration in the internal control of the hospital so that the operational management of the hospital is increasing.

Keywords: Internal Control, Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, Monitoring and Operational Performance



DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR PUSTAKA	
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	
LEMBAR PENGESAHAN	
PRAKATA.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	12
2.1.1 <i>Attitude Change Theory</i>	12
2.1.2 Teori Atribusi	13
2.1.3 <i>Behavioristik Theory</i>	14
2.1.4 Pengendalian Internal (<i>Internal Control</i>)	16
2.1.5 Pengertian Kinerja Operasional.....	21
2.1.6 Pengertian Rumah Sakit	23
2.2 Tinjauan Empiris	24
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	28
3.1 Kerangka Konseptual	28
3.2 Hipotesis	30
3.2.1 Pengaruh Lingkungan Pengendalian Terhadap Kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	31

3.2.2	Pengaruh Penilaian Resiko Terhadap Kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	33
3.2.3	Pengaruh Aktivitas Pengendalian Terhadap Kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	34
3.2.4	Pengaruh Informasi dan komunikasi Terhadap Kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	35
3.2.5	Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	37
3.2.6	Pengaruh secara simultan kelima komponen pengendalian internal Terhadap Kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	38
BAB IV METODE PENELITIAN		40
4.1	Rancangan Penelitian	40
4.2	Lokasi dan waktu penelitian.....	40
4.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	40
4.3.1	Populasi	40
4.3.2	Sampel	41
4.3.3	Tekhnik Pengambilan Sampel	42
4.4	Jenis dan Sumber Data	42
4.4.1	Jenis Data	42
4.4.2	Sumber Data	42
4.5	Metode Pengumpulan Data	43
4.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	44
4.6.1	Variabel Dependen (Y)	44
4.6.2	Definisi Independen (X)	44
4.7	Instrumen Penelitian	46
4.8	Tekhnik Analisis Data.....	46
4.8.1	Uji Instrumen Penelitian	47
4.8.2	Analisis Statistik Deskriptif	48

4.8.3	Uji Asumsi Klasik	48
4.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.8.5	Uji Hipotesis	52
BAB V HASIL PENELITIAN		55
5.1	Deskripsi data	55
5.2	Deskripsi hasil penelitian	60
5.2.1	Uji Instrumen Penelitian	60
	a. Uji validitas	60
	b. Uji Realibilitas.....	62
5.2.2	Analisis Statistik Deskriptif	63
5.2.3	Uji Asumsi Klasik	74
	a. Uji normalitas	74
	b. Uji Multikolinieritas	77
	c. Uji Autokorelasi	78
	d. Uji Heterokedastisitas	79
	e. Uji linearitas	80
5.2.4	Uji Regresi linier berganda	81
5.2.5	Uji hipotesis	82
	a. Analisis Kofisien Determinasi	83
	b. Uji t (Uji Parsial)	83
	c. Uji F (Uji Simultan)	85
BAB VI PEMBAHASAN		86
6.1	Pengaruh lingkungan pengendalian terhadap kinerja operasional RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	87
6.2	Pengaruh penilaian resiko terhadap kinerja operasional RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	88
6.3	Pengaruh aktivitas pengendalian terhadap kinerja operasional RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	90
6.4	Pengaruh aktivitas dan komunikasi terhadap kinerja operasional RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	91
6.5	Pengaruh pengawasan terhadap kinerja operasional RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone	93
6.6	Kelima komponen pengendalian internal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja	

Operasional pada RSUD Tenriawaru kabupaten Bone.....	95
BAB VII PENUTUP	97
7.1 Kesimpulan	97
7.2 Implikasi	99
7.3 Keterbatasan penelitian	100
7.4 Saran	100
Daftar Pustaka	102
Lampiran	109

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Laporan kunjungan pasien tahun 2019-2021 6
Tabel 1.2	laporan Operasional tahun anggaran 2019-2021 7
Tabel 4.1	Data Responden RSUD Tenriawaru Kab. Bone 40
Tabel 5.1	Tingkat respon kuesioner..... 55
Tabel 5.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... 56
Tabel 5.3	Karakteristik responden berdasarkan usia 57
Tabel 5.4	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir 58
Tabel 5.4	Karakteristik responden berdasarkan masa kerja 59
Tabel 5.6	Karakteristik responden berdasarkan unit kerja 60
Tabel 5.7	Hasil Pengujian Validitas atas Variabel Penelitian..... 61
Tabel 5.8	Hasil Pengujian Reliabilitas..... 63
Tabel 5.9	Hasil Uji Deskriptif Statistik 64
Tabel 5.10	Persepsi responde atas lingkungan pengendalian (X1) 66
Tabel 5.11	Persepsi responde atas penilaian resiko (X2)..... 67
Tabel 5.12	Persepsi responde atas aktivitas pengendalian (X3)..... 69
Tabel 5.13	Persepsi responde atas informasi dan komunikasi (X4) 70
Tabel 5.14	Persepsi responde atas pengawasan (X5) 71
Tabel 5.15	Persepsi responde atas kinerja operasional (Y)..... 72
Tabel 5.16	Hasil Uji Normalitas dengan One Sampel Kolmogorof Smirnov Test 75
Tabel 5.17	Hasil Uji Multikolinieritas 77
Tabel 5.18	Hasil Uji Autokorelasi 78
Tabel 5.19	Hasil Uji Linearitas 80
Tabel 5.20	Hasil Uji Kofisien Regresi..... 81

Tabel 5.21	Hasil Uji Kofisien kolerasi dan determinasi	83
Tabel 5.22	Hasil Uji F (Simultan)	85
Tabel 6.1	Ringkasan Hasil Penelitian.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 2 Model Penelitian	31
Gambar 3 Grafik Histogram	76
Gambar 4 Grafik Normal Probability Plot	76
Gambar 5 Grafik Scatterplot	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Peta teori
Lampiran 3	Hasil olah data statistik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses pengambilan keputusan manajemen harus didukung dengan suatu tolak ukur kinerja yang terintegratif, yang sejalan dengan visi, misi, dan strategi perusahaan yang juga dapat memberikan umpan balik guna peningkatan kinerja perusahaan. Masih banyak perusahaan yang menggunakan system pengukuran tradisional, padahal persaingan yang semakin tajam menyebabkan penggunaan pengukuran kinerja tradisional tidak lagi dapat memadai sebagai sarana dalam mengelola perusahaan. Hal ini mendesak perusahaan untuk terus merespon dengan cepat dan beradaptasi dengan persaingan, sehingga perusahaan harus terus berupaya untuk merumuskan dan menyempurnakan strategi-strategi bisnis baru yang dapat menjadi senjata untuk memenangkan persaingan (*the winning strategy*).

Biasanya pengukuran kinerja hanya didasarkan pada aspek keuangan saja, padahal penilaian pada aspek keuangan saja bisa menyebabkan hasil menjadi bias. Misalnya, kinerja keuangan yang baik pada suatu periode dicapai dengan mengorbankan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan. Sebaliknya, kinerja keuangan yang kurang baik dalam jangka pendek justru bisa terjadi sebagai dampak investasi yang dilakukan oleh perusahaan demi kepentingan jangka panjang. Sehingga ukuran-ukuran keuangan saja tidak dapat dijadikan tolak ukur dalam merepresentasikan kondisi yang riil mengenai kinerja perusahaan karena hanya menggambarkan aktivitas perusahaan dimasa lampau dan pencapaian profitabilitas dalam jangka pendek saja. penilaian yang baik adalah dengan melihat juga dampak keputusan dalam jangka panjang. Oleh

karena itu pengukuran kinerja operasional penting karena dapat menilai secara riil kondisi suatu perusahaan yang dapat memberikan indikasi suatu perusahaan akan mencapai keberhasilan atau justru mengalami kegagalan sehingga perusahaan akan mampu merespon setiap perubahan dengan cepat sehingga dapat memperkecil tingkat resiko yang dihadapi.

Kinerja operasional (*operation performance*) merupakan suatu bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang dan jasa, serta menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi. Kinerja operasional berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan seperti modal, bahan baku, teknologi dan pelayanan serta sejauh mana penggunaan tersebut dimaksimalkan untuk mencapai keuntungan atau mencapai visi dan misinya. kinerja operasional merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Dengan kata lain Kinerja operasional merupakan pengukuran dari performa perusahaan terhadap standar atau indikator efektif, efisien dan tanggung jawab sosial seperti halnya produktivitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47 Tahun 2021 melaporkan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Tujuan didirikannya rumah sakit adalah untuk menciptakan produk, jasa ataupun pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan universal pasien serta berbagai aspek yang menyangkut pelayanan medis ataupun non

medis, tipe pelayanan, tarif serta data yang diperlukan oleh pasien.

Kegiatan Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada seluruh bidang serta tipe penyakit, sehingga dalam mendukung penerapan kegiatan tersebut sangat ditunjang oleh terdapatnya kinerja organisasi. hal ini didasari dari pernyataan yang dikemukakan oleh (Bastian dalam Hessel Nogi, 2005: 175) yang menyatakan bahwa Kinerja organisasi merupakan gambaran tingkatan pencapaian penerapan tugas, mewujudkan sasaran, tujuan, misi, serta visi organisasi tersebut. Di tengah maraknya penyebaran COVID-19 saat ini, banyak masyarakat yang semakin bergantung pada rumah sakit untuk mendapatkan pengobatan. Namun di sisi lain, pemerintah juga telah meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit umum dengan menawarkan biaya pengobatan yang lebih murah bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat antara rumah sakit baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, sehingga pihak manajemen rumah sakit harus dapat mengatasi permasalahan tersebut salah satunya dengan meningkatkan kinerja operasionalnya.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dalam penelitian ini yang menjadi titik tolak adalah kinerja operasional rumah sakit. Alasan dalam memilih kinerja operasional, karena terjadinya fluktuasi kondisi operasional rumah sakit 3 tahun terakhir mulai tahun 2019 sampai tahun 2021 dimana pendapatan mengalami penurunan yang signifikan dan kebutuhan belanja mengalami peningkatan. Lingkungan dan budaya kerja pegawai administrasi dan manajemen pada kurun waktu tersebut juga mengalami perubahan dengan adanya regulasi untuk melakukan kerja dari rumah atau *work from home* (WFH) sebagai bagian dari dampak pandemi covid-19 sehingga mempengaruhi koordinasi dan kerjasama

antar unit terkait dalam rangka pelaksanaan tugas.

Tugas dan fungsi pokok Manajemen rumah sakit adalah bertanggungjawab penuh dalam pengelolaan keuangan, bina program, hukum dan kepegawaian, pelayanan medik, pelayanan keperawatan, pelayanan penunjang serta kendali mutu pelayanan rumah sakit. Upaya dalam menunjang kelancaran aktivitas operasional rumah sakit maka akan dinilai dari kinerja bagian administrasi dan manajemen rumah sakit. Faktor yang dipengaruhi adalah sistem pengendalian intern (SPI).

COSO dalam (Agoes, 2014:79) bahwa pengendalian intern terdiri dari 5 komponen, yaitu : 1. Lingkungan pengendalian, 2. Penaksiran resiko, 3. Aktivitas pengendalian, 4. Informasi dan komunikasi, dan 5. Pengawasan, maka dapat dikatakan bahwa kelima komponen dalam sistem pengendalian intern mempengaruhi kinerja operasional. Kemudian (Agoes, 2014:79) juga yang mengemukakan bahwa pengendalian intern sebagai suatu proses yang dijalankan oleh Dewan Komisaris, manajemen dan personel lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan, yaitu: 1. keandalan pelaporan keuangan, 2. Efektivitas dan efisiensi operasi, dan 3. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Sistem pengendalian intern (SPI) berpengaruh terhadap kinerja operasional, hal ini didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh (Dharmawan & Supriatna, 2016) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara implementasi sistem pengendalian internal terhadap kinerja instansi pemerintah. Hal yang sama juga di kemukakan oleh (Mayarani dll, 2017) pengalaman kerja yang banyak, penilaian risiko yang baik, dan pengawasan secara teratur dan terus menerus mampu meningkatkan kinerja karyawan secara optimal. Sedangkan lingkungan pengendalian, aktivitas

pengendalian dan informasi dan komunikasi terhadap pekerjaan karyawan yang disediakan Rumah Sakit masih belum mampu untuk meningkatkan kinerja karyawan Rumah Sakit Paru Jember. Lebih lanjut (Firmansyah, 2019) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari pengendalian internal pemerintah terhadap kinerja operasional dengan menggunakan kinerja operasional sebagai alat ukur di Dinas Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) di Kota Metropolitan Se-Bandung Raya. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh (Pravitasari at al., 2019) menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Waringin Adikarya Surabaya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja operasional rumah sakit dengan menjadikan seluruh civitas hospitalia rumah sakit mulai dari staff sampai manajemen puncak, dokter, perawat, bidan dan bagian penunjang sebagai responden serta data informasi operasional yang digunakan adalah data yang terjadi sebelum pandemi covid-19 yakni tahun 2019 sampai selama pandemi covid-19 yakni tahun 2020 dan tahun 2021 dimana periode tersebut menggambarkan fluktuasi operasional yang cukup signifikan.

Penelitian ini difokuskan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone yang merupakan institusi milik pemerintah daerah Kabupaten Bone dengan status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif. pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada upaya kuratif dan rehabilitatif tetapi tidak melupakan aspek promotif dan preventif. Kemudian yang menjadi visi adalah menjadi rumah sakit pendidikan yang berkualitas dan mandiri untuk mewujudkan pelayanan

kesehatan paripurna menuju masyarakat Bone yang sehat. Dari laporan operasional RSUD Tenriawaru di Kabupaten Bone yang terjadi pada tahun 2019-2021 menunjukkan bahwa jumlah pendapatan dan penghasilan selama pandemi covid-19 mengalami penurunan.

Berikut ini akan disajikan data kunjungan pasien pada RSUD Tenriawaru di Kabupaten Bone untuk tahun 2019-2021 yang dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Laporan kunjungan pasien tahun 2019-2021

Uraian	2021	2020	2019
Rawat Inap	13,029	12,730	19,534
rawat Jalan	56,225	54,206	66,632
Total	69,254	66,936	86,166

Sumber : Instalasi Rekam Medis RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan kunjungan pasien pada tahun 2020 mengalami penurunan namun kembali meningkat di tahun 2021 sebagai bagian dari dampak pandemic covid-19 yang mulai berdampak pada awal tahun 2020. Berikut ini pula disajikan data laporan operasional pada RSUD Tenriawaru di Kabupaten Bone untuk tahun 2019-2021 yang dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 1.2 Laporan Operasional tahun anggaran 2019-2021

Uraian	Realisasi		
	2021	2020	2019
KEGIATAN OPERASIONAL			
<u>PENDAPATAN</u>			
- Penerimaan APBD	51.738.739.692,00	50.481.925.842,00	58.186.891.509,00
- Pendapatan Jasa Layanan - LO	77.876.777.761,00	71.426.333.396,00	91.940.905.767,00
- Pendapatan Usaha Lainnya - LO	564.352.889,00	595.291.852,00	971.853.688,00
Jumlah Pendapatan	130.179.870.342,00	122.503.551.090,00	151.099.650.964,00
<u>BEBAN</u>			
- Beban Pegawai	21.482.834.302,00	20.172.227.932,00	18.923.338.689,00
- Beban Persediaan	30.457.574.557,00	31.275.565.743,72	36.428.265.209,22
- Beban Jasa	43.200.866.916,00	45.712.415.157,00	44.948.777.346,00
- Beban Pemeliharaan	1.072.010.065,33	1.371.650.217,00	1.600.761.324,00
- Beban Perjalanan Dinas	237.369.971,00	284.062.976,00	774.446.959,00
- Beban Penyusutan Aset Tetap	22.358.988.724,00	13.551.075.002,00	3.542.293.827,00
- Beban Penyusutan Aset Lainnya	-	1.140.279.600,00	-
- Beban Amortisasi	516.725.000,00	209.183.333,00	181.225.000,00
- Beban Penyisihan Piutang	997.839.877,92	25.960.843,16	645.471.388,68
- Beban Lain-lain	-	-	-
Jumlah Beban dan Kerugian	120.324.209.413,25	113.742.420.803,88	107.044.579.742,90
Surplus / (Defisit) LO	9.855.660.928,75	8.761.130.286,12	44.055.071.221,11

Sumber : Bagian Akuntansi RSUD Tenriwaru Kabupaten Bone, 2022

Tabel 1.2 yakni laporan operasional pada RSUD Tenriwaru di Kabupaten Bone tahun 2020 yang menunjukkan bahwa jumlah pendapatan dan penerimaan mengalami penurunan sebesar 18,3% dibanding tahun 2019. Dimana faktor utama yang menyebabkan adanya penurunan adalah pengaruh pandemi covid-19 yang terjadi di akhir tahun 2019 yang berdampak besar terhadap menurunnya kunjungan dan perawatan pasien di tahun 2020 seperti yang diuraikan pada tabel 1.1. Disisi lain beban RSUD Tenriwaru tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 6,26% dibanding tahun 2019 yang disebabkan oleh pengaruh pandemi covid-19 dimana penggunaan bahan pakai habis yang meningkat pesat.

Laporan operasional pada RSUD Tenriwaru di Kabupaten Bone tahun 2021 pada tabel 1.2 yang menunjukkan bahwa jumlah pendapatan dan

penerimaan mengalami kenaikan yaitu sebesar 6,27% dibanding tahun 2020. Dimana faktor utama yang menyebabkan adanya kenaikan adalah meningkatnya kembali kepercayaan masyarakat untuk mengunjungi balai kesehatan khususnya RSUD Tenriawaru walaupun di tengah pandemi covid-19 sehingga pendapatan jasa layanan meningkat sebesar 9,03% dibanding tahun 2020. Sehingga fenomena ini yang menjadi dasar perlunya dilakukan analisis kinerja operasional rumah sakit.

Kemudian dalam hal pelaksanaan sistem pengendalian intern (SPI), dimana dari hasil pengamatan yang dilakukan selama ini bahwa informasi dan komunikasi mengenai keuangan yang dilakukan selama ini belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari penyajian informasi keuangan pada rumah sakit dianggap masih kurang menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas, baik sumber internal maupun eksternal sehingga kurang berfungsinya komponen pengendalian internal dalam hal pengambilan keputusan keuangan. Selain itu dari hasil pengawasan pada rumah sakit maka terdapat sejumlah kelemahan-kelemahan yang salah satunya adalah kontrol atas kebutuhan dan belanja rumah sakit tidak berada dalam satu kendali utama sehingga monitoring atas belanja berdasarkan asas prioritas dan efisiensi tidak berjalan maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan pada RSUD Tenriawaru di Kabupaten Bone maka dapat dikatakan bahwa kinerja operasional rumah sakit belum optimal, hal ini dapat dilihat dari kurang efektifnya kegiatan operasional melalui penerimaan pendapatan RSUD dengan pengeluaran atau beban-beban yang dikeluarkan oleh RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone serta masih kurangnya pemahaman pegawai administrasi dan manajemen RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone terhadap Sistem Pengendalian Internal. Berdasarkan fenomena yang dihadapi oleh RSUD

Tenriawaru di Kabupaten Bone maka hal ini yang menjadi alasan peneliti memilih judul penelitian yaitu : “Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Operasional Rumah Sakit (Studi kasus RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone)“.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena/permasalahan yang dihadapi oleh RSUD Tenriawaru di Kabupaten Bone maka akan disajikan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah lingkungan pengendalian berpengaruh terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.
2. Apakah penaksiran resiko berpengaruh terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.
3. Apakah aktivitas pengendalian berpengaruh terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.
4. Apakah informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.
5. Apakah pengawasan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.
6. Apakah kelima komponen pengendalian intern secara simultan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu menguji pengaruh :

1. Lingkungan pengendalian terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.

2. Penaksiran resiko terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.
3. Aktivitas pengendalian terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.
4. Informasi dan komunikasi terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.
5. Pengawasan terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.
6. Kelima komponen pengendalian intern secara simultan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- a. Untuk memperkaya khasanah ilmu audit khususnya yang berkaitan dengan sistem pengendalian intern (lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pengawasan), dan pengaruhnya terhadap kinerja operasional rumah sakit.
- b. Mengemban teori dan menguji secara empirik mengenai pengaruh dimensi sistem pengendalian intern yang terdiri dari lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pengawasan dalam kaitannya dengan kinerja operasional rumah sakit.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Memberikan kontribusi bagi pihak manajemen RSUD Tenriawaru di Kabupaten Bone dalam hal penerapan sistem pengendalian intern meliputi lingkungan

pengendalian, penaksiran resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pengawasan dalam kaitannya dengan kinerja operasional rumah sakit.

- b. Memberikan manfaat bagi pengambil kebijakan dalam pengembangan organisasi agar dapat menjadi rumah sakit pendidikan yang berkualitas dan mandiri untuk mewujudkan pelayanan kesehatan paripurna menuju masyarakat Bone yang sehat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan mengacu pada pedoman penulisan tesis dan disertasi program magister dan doktoral fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Hasanuddin 2013, sistematika penulisan terdiri dari 3 bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari: Tinjauan Teori dan Konsep, serta Tinjauan Empiris

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Bab ini membahas tentang: kerangka Konseptual dan Hipotesis

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang: rancangan penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, tehni pengambilan sampel, jenis dan sumber data, Metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan Teknik analisis data.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 *Attitude Change Theory*

Teori perubahan sikap (*attitude change theory*) memberikan penjelasan bagaimana sikap seseorang terbentuk dan bagaimana sikap itu dapat berubah melalui proses komunikasi dan bagaimana sikap itu dapat mempengaruhi tindakan atau tingkah laku seseorang. Teori perubahan sikap ini antara lain menyatakan bahwa seseorang akan mengalami ketidaknyamanan di dalam dirinya (*mental discomfort*) bila ia dihadapkan pada informasi baru atau informasi yang bertentangan dengan keyakinannya sehingga membutuhkan waktu untuk menganalisa sehingga sampai pada sebuah keyakinan untuk mengambalnya atau tidak sesuai dengan tabiatnya. Teori ini memberikan penjelasan bagaimana sikap seseorang terbentuk dan bagaimana sikap seseorang itu dapat berubah melalui proses komunikasi dan bagaimana sikap itu dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang (Sherif & Hovland, 1961).

Theory of attitude change yang terdiri atas berbagai macam teori yang dinaunginya, contohnya *Dissonance Theory* dan *Functional Theory*. *Dissonance theory* menjelaskan bahwa ketidaksesuaian memotivasi seseorang untuk mengurangi atau mengeliminasi ketidaksesuaian tersebut. Implikasinya ketika seorang karyawan memiliki ketidaksesuaian tuntutan terhadap tekanan ataupun keadaan yang berlawanan (banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan padahal terdapat keterbatasan sumber daya yang dimiliki), karyawan tersebut akan berupaya mengeliminasi ketidaksesuaian tersebut mungkin dengan membuat prioritas dan menghilangkan sesuatu yang dianggap tidak begitu

penting. Teori fungsional dari perubahan sikap menyatakan bahwa sikap individu dikembangkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan fungsional atau tujuan individu dimana sikap berlaku untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Seorang karyawan dapat melakukan tindakan apapun termasuk perilaku menyimpang untuk memenuhi kebutuhan akan kesesuaian tuntutan yang diperolehnya karena sikap seseorang merupakan refleksi dari motivasi yang mendasarinya.

Beberapa penelitian yang menggunakan attitude change theory antara lain (Nur & Hadi, 2016) tentang realisasi appraisal dalam aspek attitude pada media online instagram dan (Yuliana & Listiadi, 2021) tentang pengaruh pemahaman siklus akuntansi, computer attitude, intensitas latihan soal dan e-learning terhadap hasil belajar komputer akuntansi.

2.1.2 Attribution Theory

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori Atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa

Robbins, 2015:172 menyatakan bahwa teori atribusi adalah perilaku seseorang yang disebabkan oleh faktor internal atau faktor eksternal. Faktor internal adalah pemicu yang berada dibawah kendali pribadi individu itu, sementara faktor eksternal dilihat sebagai hasil dari sebab-sebab luar, yaitu individu dipandang terpaksa berperilaku demikian karena situasi. Teori atribusi

akan memberikan penjelasan mengenai bagaimana cara menentukan penyebab atau motif perilaku seseorang. (Ikhsan dan Ishak, 2010:55) menjelaskan bahwa teori atribusi mempelajari tentang bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, alasan, atau sebab perilakunya. Apakah perilaku itu disebabkan oleh faktor disposisional (faktor dalam/ internal), atautkah disebabkan oleh keadaan eksternal (Luthans, 2011:154).

Setiap individu pada dasarnya adalah seorang ilmuwan semu (*pseudo scientist*) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu (Robbins, 2015:172). Teori atribusi membahas mengenai faktor-faktor yang mengakibatkan suatu hal terjadi, apakah hal tersebut terjadi karena faktor internal atau eksternal. Pada penelitian ini teori atribusi digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh, sistem pengendalian internal terhadap kinerja m,kkaryawan pada divisi pelayanan medis rumah sakit.

Beberapa penelitian yang menggunakan teori atribusi antara lain (Pasaribu & Wijaya, 2017) tentang implementasi teori atribusi untuk menilai perilaku kecurangan akuntansi, dan (Dewi & Ratnadi, 2017) tentang Pengaruh pengendalian internal dan integritas pada kecenderungan kecurangan akuntansi satuan kerja perangkat daerah Kota Denpasar.

2.1.3 Behavioristik Theory

Teori Behavioristik adalah teori yang mempelajari perilaku manusia. Perspektif behavioral berfokus pada peran dari belajar dalam menjelaskan tingkah laku manusia dan terjadi melalui rangsangan berdasarkan (stimulus) yang menimbulkan hubungan perilaku reaktif hukum-hukum mekanistik. Asumsi dasar

mengenai tingkah laku berdasarkan teori ini adalah bahwa tingkah laku sepenuhnya ditentukan oleh aturan, bisa diramalkan, dan bisa ditentukan. Dalam teori ini pula, seseorang terlibat dalam tingkah laku tertentu karena mereka telah mempelajarinya melalui pengalaman-pengalaman terdahulu, menghubungkan tingkah laku tersebut dengan hadiah. Seseorang menghentikan suatu tingkah laku, mungkin karena tingkah laku tersebut belum diberi hadiah atau telah mendapat hukuman. Karena semua tingkah laku yang baik bermanfaat ataupun yang merusak, merupakan tingkah laku yang dipelajari.

Pendekatan psikologi ini mengutamakan pengamatan tingkah laku dalam mempelajari individu dan bukan mengamati bagian dalam tubuh atau mencermati penilaian orang tentang penasarannya. Behaviorisme menginginkan psikologi sebagai pengetahuan yang ilmiah, yang dapat diamati secara obyektif. Data yang didapat dari observasi diri dan intropeksi diri dianggap tidak obyektif. Jika ingin menelaah kejiwaan manusia, amatilah perilaku yang muncul, maka akan memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan keilmiahannya. Jadi, behaviorisme sebenarnya adalah sebuah kelompok teori yang memiliki kesamaan dalam mencermati dan menelaah perilaku manusia yang menyebar di berbagai wilayah, selain Amerika teori ini berkembang di daratan Inggris, Perancis, dan Rusia. Tokoh-tokoh yang terkenal dalam teori ini meliputi E.L.Thorndike, Ivan Petrovich Pavlov, John B.Watson, Burrhus Frederic Skinner.

Beberapa penelitian yang menggunakan behavioristik theory antara lain Lubis (2017:20) dalam (Senduk at al., 2021) mendefinisikan bahwa akuntansi keperilakuan sebagai subdisiplin ilmu akuntansi yang melibatkan beberapa aspek keperilakuan manusia yang berkaitan dengan proses dalam kegiatan pengambilan suatu keputusan, dan (Lumbantobing at al., 2015) tentang Teori

behaviorisme berkaitan dengan komitmen yang kuat dari pemimpin lembaga dalam hal ini Bupati dan Inspektur yang memotivasi para Aparat Pengawas Intern Pemerintah untuk mengerahkan seluruh kemampuan terbaiknya guna terciptanya clean and good governance di Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara.

2.1.4 Pengendalian Internal (*Internal Control*)

Pengendalian internal dalam *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) adalah sebuah proses dipengaruhi oleh dewan entitas direksi, manajemen dan personal lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan dalam kategori: efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, dan pengamanan aset terhadap akuisisi yang tidak sah, penggunaan atau disposisi.

Pengendalian dapat mempunyai arti sempit atau luas. Dalam artian yang sempit, pengendalian intern (*internal check*) yaitu suatu sistem dan prosedur yang secara otomatis dapat saling memeriksa, dalam arti bahwa data akuntansi yang dihasilkan suatu bagian atau fungsi secara otomatis dapat diperiksa oleh bagian atau fungsi lain dalam suatu usaha. Sedangkan dalam arti yang luas AICPA (American Institute of Certified Public Accountants) memberikan pengertian pengendalian intern meliputi struktur organisasi dan semua cara-cara serta alat-alat yang dikoordinasikan yang digunakan di dalam perusahaan dengan tujuan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, memajukan efisiensi di dalam operasi dan membantu menjaga dipatuhinya kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Hery, 2016:87 sistem pengendalian intern terdiri atas kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan kepastian yang layak bagi manajemen, bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sasaran. Manajemen memiliki tiga tujuan umum dalam merancang sistem pengendalian intern yang efektif, yaitu keandalan pelaporan keuangan, efisiensi, dan efektivitas operasi serta ketaatan pada hukum dan peraturan.

Proses pengendalian intern merupakan suatu proses dimana beberapa aspek dari suatu sistem yang dimodifikasi, untuk mencapai perubahan yang diinginkan dalam kinerja sistem. Tujuan dari proses pengendalian adalah untuk membuat agar sistem mempunyai kinerja yang benar dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengendalian bukan merupakan akhir dari suatu proses, namun pengendalian merupakan perbaikan/peningkatan sistem operasi.

Pengendalian intern yaitu sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan yang meliputi, keandalan laporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum yang berlaku, serta efektivitas dan efisiensi operasi (Mulyadi, 2016:180). Sedangkan (Hery, 2016:87) mengatakan bahwa pengendalian Intern terdiri atas kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan kepastian yang layak bagi manajemen bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sasaran. Lain halnya dengan (Agoes, 2014:100) Mendefinisikan pengendalian intern sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personel lain, entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan yang meliputi keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku.

Pengendalian internal terdiri dari beberapa komponen yang sangat saling terkait (Agoes, 2014:100) yang terdiri dari:

1. Lingkungan pengendalian, menetapkan corak suatu organisasi, mempengaruhi kesadaran pengendalian orang-orangnya. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengendalian intern, menyediakan disiplin dan struktur. Lingkungan pengendalian mencakup hal-hal berikut ini :
 - a. Integritas dan nilai etika.
 - b. Komitmen terhadap kompetensi.
 - c. Partisipasi dewan komisaris atau komite jawab.
 - d. Struktur organisasi.
 - e. Pemberian wewenang dan tanggung jawab.
 - f. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia.
2. Penaksiran resiko adalah identifikasi entitas dan analisis terhadap resiko yang relevan untuk mencapai tujuannya, membentuk suatu dasar untuk menentukan bagaimana resiko harus dikelola. Manajemen harus dapat mengidentifikasi berbagai risiko yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan memahami risiko, manajemen dapat mengambil tindakan pencegahan, sehingga perusahaan dapat menghindari kerugian yang besar. Risiko yang relevan dengan pelaporan keuangan mencakup peristiwa dan keadaan intern maupun ekstern yang dapat terjadi dan secara negatif mempengaruhi kemampuan entitas untuk mencatat, mengolah, meringkas dan melaporkan data keuangan konsisten dengan asersi manajemen dalam laporan keuangan. Ada tiga kelompok risiko yang dihadapi perusahaan yaitu:

- a. Risiko strategis, yaitu mengerjakan sesuatu dengan cara yang salah (misalnya: harusnya dikerjakan dengan komputer ternyata dikerjakan secara manual).
 - b. Risiko financial, yaitu risiko menghadapi kerugian keuangan. Hal ini dapat disebabkan karena uang hilang, dihambur-hamburkan, atau dicuri.
 - c. Risiko informasi, yaitu menghasilkan informasi yang tidak relevan, atau informasi yang keliru, atau bahkan sistem informasinya tidak dapat dipercaya
3. Aktivitas pengendalian adalah kebijakan prosedur yang membantu menjamin bahwa arahan manajemen dilaksanakan. Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen dilaksanakan. Aktivitas tersebut membantu memastikan bahwa tindakan yang diperlukan untuk menanggulangi risiko dalam pencapaian tujuan entitas, sudah dilaksanakan. Aktivitas pengendalian mempunyai berbagai tujuan dan diterapkan diberbagai tingkat organisasi dan fungsi. COSO mengidentifikasi setidaknya-tidaknya ada lima hal yang dapat diterapkan oleh perusahaan, yaitu:
- a. Pemberian otorisasi atas transaksi dan kegiatan.
 - b. Pembagian tugas dan tanggung jawab.
 - c. Rancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang baik.
 - d. Perlindungan yang cukup terhadap kekayaan dan catatan perusahaan.
 - e. Pemeriksaan independen terhadap kinerja perusahaan
4. Informasi dan komunikasi adalah pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukaran informasi dalam suatu bentuk dan waktu yang memungkinkan orang melaksanakan tanggung jawab mereka. Sistem informasi yang relevan

dengan tujuan pelaporan keuangan, yang meliputi sistem akuntansi, terdiri dari metode dan catatan yang dibangun untuk mencatat, mengolah, meringkas, dan melaporkan transaksi entitas (baik peristiwa maupun kondisi) dan untuk memelihara akuntabilitas bagi aktiva, utang, dan ekuitas yang bersangkutan. Kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut berdampak terhadap kemampuan manajemen untuk membuat keputusan semestinya dalam mengendalikan aktivitas entitas dan menyiapkan laporan keuangan yang andal. Komunikasi mencakup penyediaan suatu pemahaman tentang peran dan tanggung jawab individual berkaitan dengan pengendalian intern terhadap pelaporan keuangan. Auditor harus memperoleh pengetahuan memadai tentang signifikan bagi laporan keuangan dengan pelaporan keuangan untuk memahami:

- a. Golongan transaksi dalam operasi entitas yang signifikan bagi laporan keuangan.
 - b. Bagaimana transaksi tersebut dimulai.
 - c. Catatan akuntansi, informasi pendukung, dan akun tertentu dalam laporan keuangan yang tercakup dalam pengolahan dan pelaporan transaksi.
 - d. Pengolahan akuntansi yang dicakup sejak saat transaksi dimulai sampai dengan dimasukkan ke dalam laporan keuangan, termasuk alat elektronik (seperti komputer dan *electronic*, data *interchange*) yang digunakan untuk mengirim, memproses, memelihara, dan mengakses informasi
5. Pengawasan adalah proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu. Pengawasan ini mencakup penentuan desain dan operasi pengendalian tepat waktu dan pengambilan tindakan koreksi. Proses

ini dilaksanakan melalui kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus, evaluasi secara terpisah, atau dengan berbagai kombinasi dari keduanya. Di berbagai entitas, auditor intern atau personel yang melakukan pekerjaan serupa memberikan kontribusi dalam memantau aktivitas entitas. Aktivitas pengawasan dapat mencakup penggunaan informasi dari komunikasi dengan pihak luar seperti keluhan *customers* dan komentar dari badan pengatur yang dapat memberikan petunjuk tentang masalah atau bidang yang memerlukan perbaikan. Pembagian pengendalian intern di atas ke dalam lima elemen memberikan kerangka acuan yang bermanfaat bagi auditor untuk mempertimbangkan pengaruh pengendalian intern entitas terhadap suatu audit. Dalam perencanaan audit, auditor memperoleh suatu pemahaman yang memadai atas kelima elemen pengendalian intern tadi untuk merencanakan audit dengan cara melaksanakan prosedur guna memahami desain pengendalian yang relevan bagi penyusunan laporan keuangan.

2.1.5 Pengertian Kinerja Operasional

Pengertian kinerja operasional adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang dan jasa, serta menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah produksi (Richard L Daft, 2010). Adapun (Sugiharto Cahyadi & Handoko, 2010) menyatakan bahwa kinerja operasional (*operational performance*) merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Dengan kata lain kinerja operasional merupakan pengukuran dari kinerja perusahaan terhadap standar atau indikator efektif, efisien dan tanggung jawab sosial seperti halnya:

produktivitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan dan secara lebih rinci tujuan ini berhubungan dengan:

1. Efektifitas dan efisiensi dari kinerja sebuah perusahaan dalam menggunakan aset dan sumber daya lainnya.
2. Melindungi perusahaan dari kerugian.
3. Memastikan bahwa semua pegawai telah bekerja memenuhi sasaran dan tujuan dengan efisien dan disertai integritas yang tinggi, tanpa biaya yang tidak diinginkan atau berlebihan.
4. Berbagai pihak (pegawai, vendor, maupun pelanggan) menempatkan kepentingan mereka di belakang dan mendahulukan kepentingan perusahaan.

Biasanya setiap perusahaan mendefinisikan strategi dan tujuan perusahaan mereka, lalu mengidentifikasi obyektif operational performance yang harus di penuhi guna mencapai strategi perusahaan. Selanjutnya, perusahaan akan mendefinisikan alat ukur yang akan digunakan untuk menentukan apakah obyektif dari operational performance merek terpenuhi. Dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya demi mencapai tujuan-tujuan organisasi dalam operational performance yaitu dengan pelaksanaan fungsi-fungsi:

1. Perencanaan (planning) adalah keputusan-keputusan yang menyangkut kreasi metode-metode pelaksanaan suatu operasi produktif
2. Pengorganisasian (organizing) adalah keputusan-keputusan perencanaan tingkat keluaran jangka panjang atau dasar forecast permintaan dan keputusan scheduling pekerjaan dan pengalokasian karyawan jangka pendek.
3. Pengarahan (actuating) adalah keputusan-keputusan yang dilakukan dalam system produksi berdasarkan perubahan permintaan, tujuan-tujuan organisasional dan manajemen.

4. Pengawasan (controlling) adalah prosedur yang menyangkut pengambilan tindakan korektif dalam operasi-operasi produksi barang atau penyediaan jasa.

2.1.6 Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah bentuk organisasi pengelola jasa pelayanan kesehatan individual secara menyeluruh. Di dalam organisasinya terdapat banyak aktivitas, yang diselenggarakan oleh petugas berbagai jenis profesi, baik profesi medik, paramedik maupun non-medik. Berdasarkan Permenkes No. 147 tahun 2010 tentang Perijinan Rumah Sakit adalah : Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

World Health Organization, dikutip oleh (Supriyanto & Ernawati, 2010:126) Rumah Sakit adalah suatu bagian dari organisasi medis dan sosial yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumah. Rumah sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan penelitian biologi, psikologi, sosial ekonomi dan budaya.

Organisasi rumah sakit merupakan organisasi yang kompleks dan unik. Kompleks karena terdapat permasalahan yang sangat rumit. Unik karena di rumah sakit terdapat suatu proses yang menghasilkan jasa perhotelan sekaligus jasa medis dan perawatan dalam bentuk pelayanan kepada pasien yang rawat inap maupun berobat jalan. Rumah sakit merupakan suatu organisasi padat karya dengan latar belakang pendidikan berbeda-beda. Dalam rumah sakit terdapat berbagai macam fasilitas pengobatan dan berbagai macam peralatan. Orang yang dihadapi di rumah sakit adalah orang-orang beremosi labil dan emosional karena

sedang dalam keadaan sakit, termasuk keluarga pasien. Oleh karena itu, pelayanan rumah sakit jauh lebih kompleks dari pada hotel.

Rumah sakit merupakan industri pada modal dan padat karya (padat sumber daya) serta padat teknologi. Sumber daya manusia merupakan komponen utama proses pelayanan dalam rumah sakit. Jenis produk atau jasa rumah sakit dapat berupa *private goods* (pelayanan dokter, keperawatan farmasi, gizi), *public goods* (layanan parkir, *front office*, *cleaning service*, *house keeping*, *laundry*) dan *externality* (imunisasi).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, mengemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan yang juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*).

2.2 Tinjauan Empiris

Terdapat beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu berkaitan dengan Pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja. (Fitriani Septi, 2017) Pengaruh Sistem Pengendalian Intern dan Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) sistem pengendalian intern berpengaruh positif terhadap

kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota pada Provinsi Lampung diterima/ terdukung, 2) tunjangan kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota pada Provinsi Lampung diterima/terdukung, dan 3) pengendalian Intern dan pemberian tunjangan kinerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota pada Provinsi Lampung diterima/ terdukung.

Penilaian Atas Struktur Pengendalian Internal Pada Rumah Sakit Pertamina Plaju Dalam Hubungannya Dengan Pemeriksaan Akuntan Publik (Faadhilah dll, 2018). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa pada penilaian atas elemen penilaian risiko, aktivitas pengendalian, dan informasi dan komunikasi, Rumah Sakit Pertamina Plaju sudah berjalan dengan baik dan efektif, ada penilaian atas elemen lingkungan pengendalian, dan pemantauan masih belum berjalan dengan baik dikarenakan PT.Pertamedika tidak meletakkan tim yang khusus melakukan pengawasan setiap waktu di rumah sakit sehingga pemantauan hanya dilakukan oleh pihak rumah sakit yang menunjukkan bahwa masih kurangnya pengawasan untuk pengendalian internal Rumah Sakit Pertamina Plaju.

Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Medis di Rumah Sakit Jember Klinik (Maharani at al., 2015). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Pelayanan Medis di Rumah Sakit Jember Klinik, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan pengendalian dengan nilai terhitung 2,416, penilaian risiko dengan nilai terhitung 2,511, Aktivitas pengendalian dengan nilai terhitung 2,064, Informasi dan komunikasi dengan nilai terhitung 2,190 , Pemantauan dengan nilai terhitung 2,596 dimana semua variabel

nilai terhitung lebih besar dari terhitung itu artinya lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Struktur Pengendalian Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. Lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi dan pemantauan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai (Santosa at al., 2017). Dengan meningkatkan indikator pada variabel lingkungan pengendalian maka organisasi yang menerapkan sistem pengendalian internal maka kinerja pegawai akan meningkat. Sedangkan (Pujiono at al., 2016) Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah Serta Kinerja Pemerintah Daerah (Studi di Provinsi Maluku Utara) Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) sistem pengendalian intern berpengaruh signifikan terhadap pengelolaan keuangan daerah di Maluku Utara, (2) sistem pengendalian intern berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pemerintah Daerah Maluku Utara, dan (3) pengelolaan keuangan daerah berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah daerah Maluku Utara.

Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Partisipasi Penyusunan Anggaran pada Kinerja Individu Dengan Pemoderasi Motivasi Kerja (Adhitama & Gayatri, 2017). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa sistem pengendalian intern pemerintah dan partisipasi penyusunan anggaran berpengaruh positif pada kinerja individu. Motivasi kerja tidak dapat memoderasi pengaruh sistem pengendalian intern pemerintah pada kinerja individu, namun motivasi kerja dapat memperkuat pengaruh partisipasi penyusunan anggaran pada kinerja individu.

Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sigi (Tolley at al., 2017). Pengaruh Lingkungan Pengendalian, Penilaian Resiko, Kegiatan Pengendalian, Informasi dan Komunikasi serta Pemantauan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sigi. Berdasarkan analisis terhadap pengaruh lingkungan pengendalian, penilaian resiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi serta pemantauan pengendalian intern diperoleh hasil bahwa secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sigi.

Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bidang Keuangan Rumah Sakit Tanjungpinang dan Bintan (Oktarnia, 2014). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penaksiran risiko, informasi dan komunikasi, dan pemantauan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada bidang keuangan. Secara Parsial dari variabel lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penaksiran risiko, informasi dan komunikasi, dan pemantauan hanya aktivitas pengendalian aktivitas pengendalian yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian keuangan rumah sakit Tanjungpinang dan Bintan. Sedangkan lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, informasi dan komunikasi dan pemantauan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada bidang keuangan rumah sakit Tanjung pinang dan Bintan.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual

Masalah rumah sakit merupakan organisasi yang berorientasi pada *non profit*, karena rumah sakit berorientasi *non profit* biasa menghasilkan pendapatan atas jasa yang diperoleh untuk mempertahankan kelangsungan operasional agar dapat terus memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Rumah sakit pemerintah yang merupakan salah satu organisasi nirlaba, oleh karena itulah guna dapat berjalan dengan baik maka perlu dilakukan adanya sistem pengendalian internal. Kemudian dalam teori yang dikemukakan oleh COSO maka terdapat 5 komponen sistem pengendalian yang meliputi : 1. Lingkungan pengendalian, 2. Penaksiran resiko, 3. Aktivitas pengendalian, 4. Informasi dan komunikasi, 5. Pengawasan. Dari kelima komponen sistem pengendalian internal yang mempengaruhi kinerja operasional bagian keuangan pada rumah sakit.

Lingkungan pengendalian menetapkan corak suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran pengendalian orang-orangnya (Agoes, 2014:79). Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengendalian intern, menyediakan disiplin dan struktur. Lingkungan pengendalian internal yang menimbulkan perilaku positif dan kondusif untuk penerapan sistem pengendalian intern dalam lingkungan kerja dan Lingkungan pengendalian mempengaruhi kinerja operasional rumah sakit. Sistem pengendalian internal yang mempengaruhi kinerja operasional rumah sakit adalah penaksiran resiko.

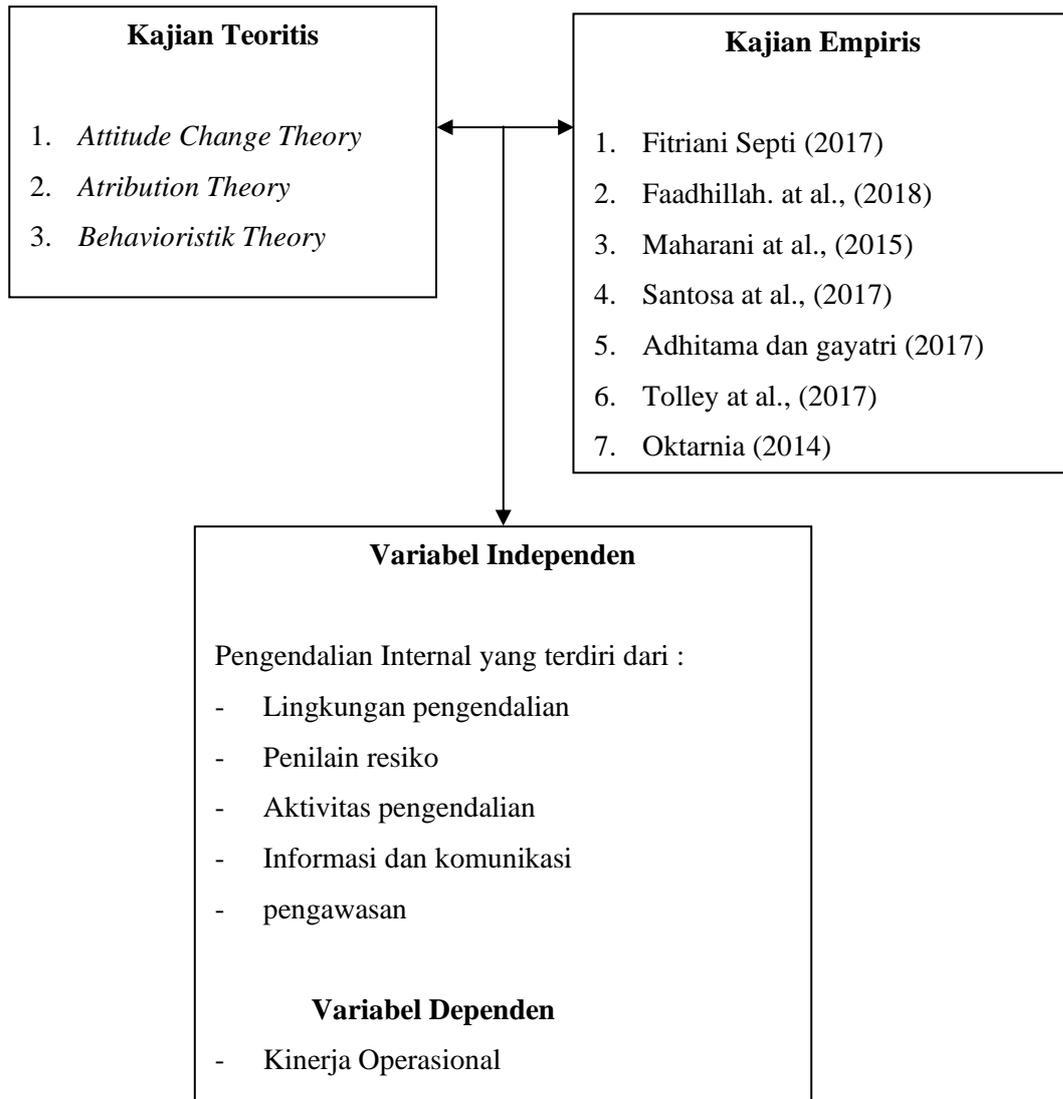
penaksiran resiko yang merupakan identifikasi entitas dan analisis terhadap resiko yang relevan untuk mencapai tujuan, memberikan dasar untuk menentukan bagaimana resiko yang harus diselesaikan (Agoes, 2014:79).

Penaksiran resiko untuk tujuan laporan keuangan merumuskan identifikasi, analisis oleh manajemen atas resiko-resiko yang relevan terhadap penyusunan laporan keuangan yang disajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja operasional rumah sakit adalah aktivitas pengendalian. Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang membantu menjamin bahwa arahan manajemen dilaksanakan (Agoes, 2014:79). Begitupula dengan informasi dan komunikasi bahwa sistem informasi yang relevan dengan tujuan pelaporan keuangan yang meliputi sistem akuntansi terdiri dari metode dan catatan yang dibangun untuk mencatat, mengolah, meringkas dan melaporkan transaksi entitas dan untuk memelihara akuntabilitas bagi aktiva, utang dan ekuitas yang bersangkutan berkaitan dengan pelaporan keuangan. Dimana komunikasi dapat dilakukan secara lisan dan melalui tindakan mengenai pentingnya saluran komunikasi membantu memastikan bahwa penyimpangan dilaporkan dan tindak lanjut.

Berkaitan dengan pengaruh pengawasan terhadap kinerja operasional maka (Agoes, 2014:81) menyatakan bahwa pengawasan adalah proses penentuan kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu. Pengawasan ini mencakup penentuan desain dan operasi pengendalian tepat waktu dan pengambilan tindakan koreksi.

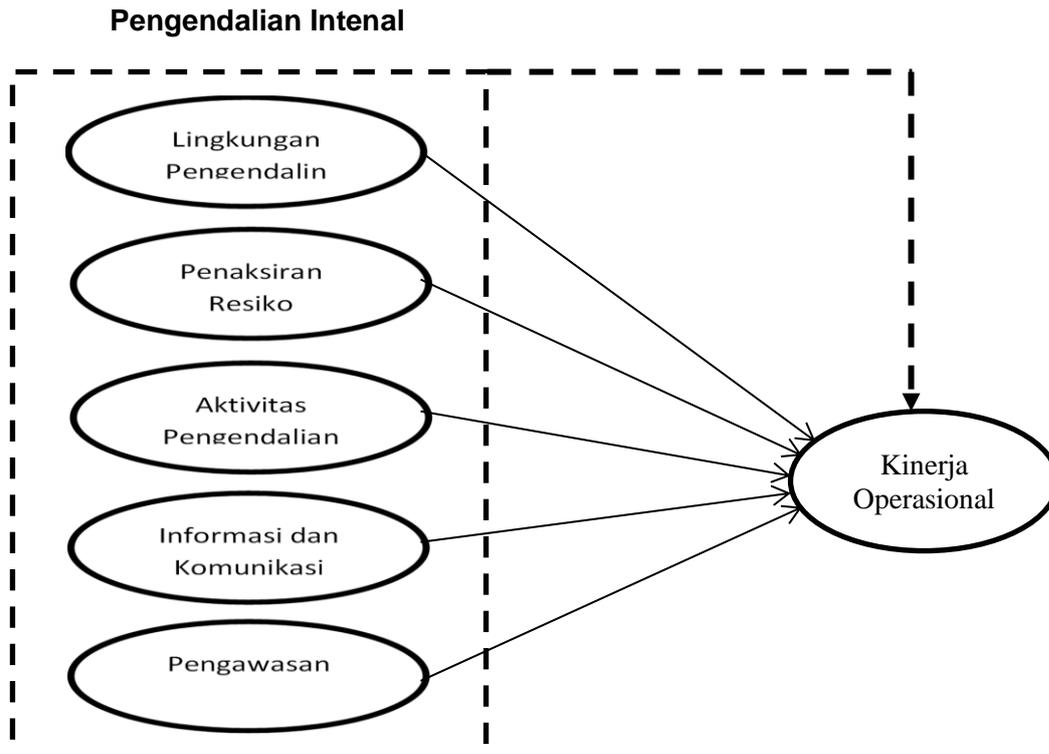
Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas maka akan disajikan kerangka pikir dalam penelitian ini yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Kerangka model penelitian juga merupakan bagan yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel independent pengendalian internal dan sedangkan variabel dependen adalah kinerja operasional.

Keterkaitan antara variabel dapat dilihat pada kerangka konseptual. Adapun kerangka model penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Kerangka Model penelitian

3.2 Hipotesis

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka konseptual yang telah dirumuskan maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

3.2.1 Pengaruh Lingkungan Pengendalian Terhadap Kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru kabupaten Bone

Tingkah Laku berdasarkan *Behavioristik Theory* mengajarkan tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi meliputi individu, kelompok dan struktur, hal tersebut tercermin dalam lingkungan pengendalian yang mencakup integritas dan nilai etika, komitmen terhadap kompetensi, partisipasi pimpinan, struktur organisasi, pemberian wewenang dan kebijakan sumber daya manusia. Secara konsep, suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang ingin

dicapai pegawai harus memiliki kesadaran akan lingkungan pengendalian yang terdapat di dalam perusahaan. Apabila pegawai telah memahami lingkungan pengendalian yang ada di lingkungan kerjanya dapat dipastikan kinerja yang dilakukan karyawan dapat mencapai tujuan perusahaan. yang berarti bahwa lingkungan pengendalian yang baik dapat mendorong peningkatan kinerja operasional.

Hal ini dikarenakan lingkungan pengendalian dalam suatu organisasi mempengaruhi efektivitas pengendalian internal secara menyeluruh karena komponen ini berpengaruh pada kesadaran masing-masing pegawai dalam organisasi terhadap tindakan, kebijakan, dan prosedur yang telah dibuat yang akan membuat kinerja pegawai dalam sebuah organisasi lebih termotivasi lagi dari sebelumnya dalam melakukan setiap pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan pengendalian merupakan mesin penggerak organisasi dan merupakan fondasi segala sesuatu ditempatkan dan kinerja operasional merupakan pelaksana keberhasilan suatu pencapaian tujuan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lasso & Ngumar, 2016) menyatakan bahwa semakin baik lingkungan pengendalian maka akan semakin baik pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Untuk dapat menghasilkan kinerja karyawan yang baik dibutuhkan lingkungan pengendalian yang baik dimana manajer/pimpinan mampu berkomunikasi dengan baik dengan karyawannya. Sehingga menciptakan lingkungan pengendalian yang nyaman dan bermanfaat dalam hal pengambilan keputusan. Penelitian yang sama dilakukan oleh (Maharani at al., 2015) menyatakan bahwa lingkungan pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian divisi pelayanan medis di Rumah Sakit Jember Klinik. Apabila karyawan telah memahami lingkungan pengendalian yang ada di

lingkungan kerjanya dapat dipastikan kinerja yang dilakukan karyawan dapat mencapai tujuan perusahaan, yang berarti bahwa lingkungan pengendalian yang baik dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 = Lingkungan pengendalian berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriawaru kabupaten Bone

3.2.2 Pengaruh Penilaian Risiko terhadap Kinerja Operasional pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone

Teori atribusi memberikan penjelasan mengenai bagaimana cara menentukan penyebab atau motif perilaku seseorang. Dengan memahami motif perilaku, manajemen dapat mengidentifikasi berbagai risiko yang dihadapi oleh rumah sakit. Dengan memahami risiko, manajemen dapat mengambil tindakan pencegahan sehingga perusahaan dapat menghindari kerugian yang besar. Secara konsep, tujuan manajemen mengadakan penilaian risiko adalah untuk menentukan bagaimana cara mengatasi risiko yang telah diidentifikasi., dimana penilaian risiko merupakan proses untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang menjadi kendala dalam mencapai tujuan organisasi dan mencegah terjadinya resiko-resiko yang merugikan organisasi dengan mengatasi resiko yang telah teridentifikasi. Dengan adanya penilaian risiko maka pegawai dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam mengatasi segala risiko-risiko yang mungkin terjadi dan dengan kemampuan yang dimiliki, pegawai dapat menghindari kelalaian dalam bekerja sehingga dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan organisasi. Dapat disimpulkan apabila pegawai dapat meminimalisir risiko pada saat menjalankan tugas, maka bisa dikatakan kinerja pegawai baik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Santosa at al., 2017) menyatakan bahwa Jika penilaian resiko terus dikembangkan dan ditingkatkan maka kelemahan dalam organisasi akan dapat ditutupi sehingga kinerja pegawai akan meningkat. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mayarani at al., 2017) bahwa Penilaian Risiko yang baik mampu meningkatkan kinerja karyawan secara optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagaian berikut:

H2 = Penilaian Risiko berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional pada RSUD Tenriwaru kabupaten Bone

3.2.3 Pengaruh Aktivitas Pengendalian Terhadap Kinerja Operasional pada RSUD Tenriwaru kabupaten Bone

Teori atribusi memberikan penjelasan mengenai bagaimana cara menentukan penyebab atau motif perilaku seseorang (Ikhsan dan Ishak, 2010:55). Selain itu teori atribusi mempelajari tentang bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, alasan, atau sebab perilakunya. Apakah perilaku itu disebabkan oleh faktor disposisional (faktor dalam/internal), atukah disebabkan oleh keadaan eksternal. Aktivitas pengendalian mempunyai berbagai tujuan dan diterapkan diberbagai tingkat organisasi dan fungsi.

Secara konsep, aktivitas pengendalian merupakan kebijakan dan aturan mengenai kelakuan pegawai yang dibuat untuk menjamin bahwa tujuan pengendalian manajemen dapat tercapai dan membantu memastikan bahwa pelaksanaan prosedur dan kebijakan telah dilaksanakan. Aktivitas pengendalian meliputi: pemisahan tugas, otorisasi yang sesuai, dokumen dan catatan yang cukup, pengendalian fisik atas aktiva dan catatan, dan evaluasi secara independen atas kinerja. Prosedur dan kebijakan yang telah dibuat merupakan sebuah kontrol

di dalam sebuah organisasi bahwa pegawai sudah melaksanakan dan mematuhi peraturan dan standar kerja yang sudah ditetapkan. Dengan adanya prosedur dan kebijakan yang dibuat oleh pihak manajemen dapat mendorong pegawai untuk mematuhi peraturan dan standar kerja yang sudah ditetapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lasso & Ngumar, 2016) menyatakan bahwa semakin baik aktivitas pengendalian maka semakin baik pula kinerja karyawan yang dihasilkan karena semua prosedur dan kebijakan yang telah disampaikan manajer/pimpinan telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku secara baik dan benar. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maharani dkk., 2015) yang menyatakan bahwa aktivitas pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian divisi pelayanan medis di Rumah Sakit Jember Klinik. aktivitas pengendalian di dalam perusahaan, kebijakan dan prosedur kontrol harus ditetapkan dan dilaksanakan untuk membantu memastikan bahwa tindakan yang diidentifikasi oleh manajemen diperlukan untuk menghadapi risiko terhadap pencapaian tujuan entitas secara efektif dilakukan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3 = Aktivitas Pengendalian berpengaruh signifikan terhadap kinerja Operasional pada RSUD Tenriawaru kabupaten Bone

3.2.4 Pengaruh Informasi dan komunikasi Terhadap Kinerja Operasional pada RSUD Tenriawaru kabupaten Bone

Teori perubahan sikap (*attitude change theory*) memberikan penjelasan bagaimana sikap seseorang terbentuk dan bagaimana sikap itu dapat berubah melalui proses komunikasi dan bagaimana sikap itu dapat mempengaruhi tindakan atau tingkah laku seseorang (Carl Hovland). Teori perubahan sikap ini antara lain menyatakan bahwa seseorang akan mengalami ketidaknyamanan di dalam dirinya

(*mental discomfort*) bila ia dihadapkan pada informasi baru atau informasi yang bertentangan dengan keyakinannya sehingga membutuhkan waktu untuk menganalisa sehingga sampai pada sebuah keyakinan untuk mengambalnya atau tidak sesuai dengan tabiatnya.

Secara konsep, informasi adalah data yang telah diolah dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan. Komunikasi adalah proses dalam penyampaian informasi kepada seluruh personil yang ada dalam organisasi. Hubungan antara informasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai sangat berpengaruh di dalam sebuah organisasi. Karena aktivitas operasional dalam organisasi selalu berhubungan dengan informasi dan komunikasi. Pada jaman sekarang setiap organisasi dituntut menggunakan sistem dalam kegiatan operasional organisasi. Dapat disimpulkan bahwa pegawai selalu memperoleh dan menukar informasi yang diperlukan untuk melaksanakan, mengelola, dan mengendalikan operasinya. Informasi dan komunikasi memberikan dampak baik untuk meningkatkan kinerja pegawai karena informasi dan komunikasi di dalam sebuah organisasi merupakan sebagian tujuan dari pengendalian internal yang memadai.

Penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2012) menyatakan bahwa informasi dan komunikasi memberikan dampak baik bagi para peningkatan kinerja karena semua pegawai memperoleh dan bertukar informasi yang diperlukan dalam melakukan aktivitas operasional perusahaan, karna hal itu merupakan sebagian tujuan dari pengendalian internal yang memadai. Penelitian yang sama dilakukan oleh (Maharani dkk., 2015) informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian divisi pelayanan medis di Rumah Sakit Jember Klinik. Informasi adalah data yang telah diolah dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan. Komunikasi adalah proses dalam penyampaian informasi kepada

seluruh personil yang ada dalam perusahaan. Hubungan antara informasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan sangat berpengaruh di dalam sebuah perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4 = Informasi dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Operasional pada RSUD Tenriwaru kabupaten Bone

3.2.5 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Operasional pada RSUD Tenriwaru kabupaten Bone

Ketidaksesuaian memotivasi seseorang untuk mengurangi atau mengeliminasi ketidaksesuaian tersebut berdasarkan Teori perubahan sikap (*attitude change theory*). Ketidaksesuaian tersebut bisa di sebabkan dari pengawasan yang dilakukan oleh atasan. Semakin tinggi tingkat pengawasan yang dilakukan atasan maka akan perubahan sikap karyawan menjadi semakin baik dalam kinerja. Implikasinya ketika seorang karyawan memiliki ketidaksesuaian tuntutan terhadap tekanan ataupun keadaan yang berlawanan, karyawan tersebut akan berupaya mengeliminasi ketidaksesuaian tersebut dengan membuat prioritas dan menghilangkan sesuatu yang dianggap tidak begitu penting.

Secara konsep, pengawasan adalah proses penilaian kualitas kinerja struktur pengendalian intern secara periodik dan terus menerus. Hubungan pengawasan terhadap kinerja pegawai sangat erat kaitannya karena pengawasan ini sangat dibutuhkan untuk menilai kualitas hasil kinerja pegawai yang telah dicapai apakah sudah sesuai dengan standar kerja atau tidak. Pengawasan merupakan komponen terakhir yang merupakan penilaian operasional dari pengendalian internal terhadap aktivitas pegawai selama karyawan bekerja dalam

organisasi. Dapat disimpulkan dengan adanya pemantau terhadap kinerja pegawai secara berkala manajemen dapat mengetahui setiap kemampuan perkembangan karyawannya yang mengakibatkan peningkatan terhadap kualitas kinerja pegawai dan menjadikan pegawai lebih disiplin dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2012) menyatakan bahwa keseluruhan proses pada saat karyawan bekerja harus dimonitoring dan dibuat perubahan bila diperlukan. Pengawasan yang baik akan membuat pegawai untuk lebih disiplin dalam bekerja. Hal yang sama dikemukakan oleh (Maharani et al., 2015) yang menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian divisi pelayanan medis di Rumah Sakit Jember Klinik. Hubungan pengawasan terhadap kinerja karyawan sangat erat kaitannya karena pengawasan ini sangat dibutuhkan untuk menilai kualitas hasil kinerja karyawan yang telah dicapai apakah sudah sesuai dengan standar kerja atau tidak. pengawasan merupakan komponen terakhir yang merupakan penilaian operasional dari pengendalian internal terhadap aktivitas karyawan selama karyawan bekerja dalam perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H5 = Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Operasional pada RSUD Tenriawaru kabupaten Bone

3.2.6 Pengaruh secara simultan kelima komponen pengendalian internal Terhadap Kinerja Operasional pada RSUD Tenriawaru kabupaten Bone

Sistem Pengendalian Intern (SPI) dalam *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* adalah proses yang integral pada tindakan/kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan

seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan pada peraturan perundang-undangan. Sistem Pengendalian Intern melekat sepanjang kegiatan, dipengaruhi oleh sumber daya manusia, serta hanya memberikan keyakinan yang memadai, bukan keyakinan mutlak, sehingga dalam pengembangan dan penerapannya perlu dilakukan secara komprehensif dan harus memperhatikan aspek biaya manfaat, rasa keadilan dan kepatutan, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta mempertimbangkan ukuran, kompleksitas, dan sifat dari tugas dan fungsi Instansi Pemerintah

Penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah, 2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari kepemimpinan, realisasi anggaran, *reinventing government*, dan pengendalian internal pemerintah secara bersama-sama terhadap kinerja operasional dengan menggunakan kinerja operasional sebagai alat ukur di Dinas Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) di Kota Metropolitan Se-Bandung Raya. Hal yang sama dikemukakan oleh (Ramadhany et al., 2021) yang menyatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja pemerintah daerah. Pengendalian intern yang paling efektif akan memberikan hasil yang baik terhadap kerja pemerintah daerah untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik. Di sisi lain, jika pengendalian internal yang digunakan memburuk, maka akan berdampak buruk pada kinerja otoritas lokal. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H6 = kelima komponen pengendalian internal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Operasional pada RSUD Tenriwaru kabupaten Bone