

SKRIPSI

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT (STUDI KASUS RSUD ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE)

AINUN KHAERiyAH NUR IVA

A031191165



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT (STUDI KASUS RSUD ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

AINUN KHAERiyAH NUR IVA
A031191165



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT (STUDI KASUS RSUD ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE)

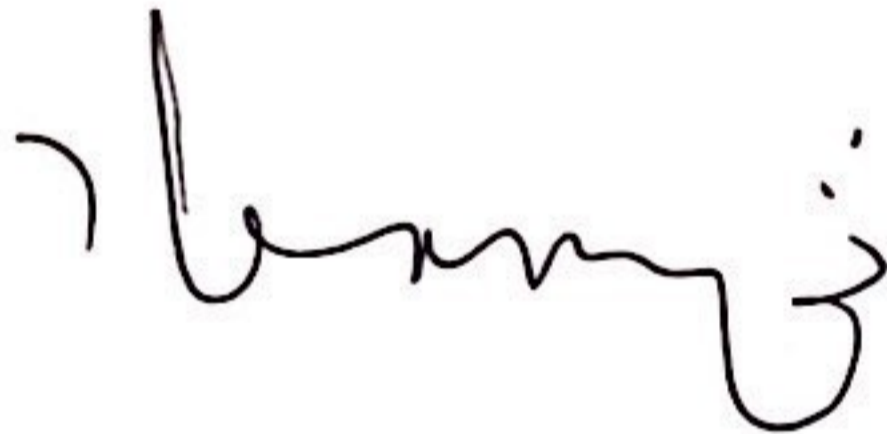
disusun dan diajukan oleh

AINUN KHAERiyAH NUR IVA
A031191165

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 8 Februari 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Kartini, SE., M.Si., Ak., CA.,
CRA., CRP.
NIP 19650305 199203 2 001

Pembimbing II



Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., CA., CRA.,
CRP.
NIP 19670414 199412 1 001



Dr. H. Syamsuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIP 19650307 199403 1 003

SKRIPSI

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT (STUDI KASUS RSUD ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE)

disusun dan diajukan oleh

AINUN KHAERiyAH NUR IVA
A031191165

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 30 Maret 2023 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No. Nama Penguji

1. Prof.Dr. Hj. Kartini, SE., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP

2. Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., CA., CRA., CRP

3. Prof. Dr. H. Arifuddin, SE., Ak., M.Si., CA., CRA., CRP

4. Afdal, SE., M.Sc., DEc., Ak

Jabatan

Ketua

Sekretaris

Anggota

Anggota

Tanda Tangan

.....
.....
.....
.....



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIP 19650307 199403 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ainun Khaeriyah Nur Iva
NIM : A031191165
Jurusan/Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL,
DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
(STUDI KASUS RSUD ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE)**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustakan.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi 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 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 6 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



AINUN KHAERiyAH NUR IVA

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim...

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakkatuh

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta pada keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Atas berkah rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul "Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (Studi Kasus RSUD Andi Makkasau Kota Parepare)". Skripsi ini dibuat sebagai tugas akhir dari rangkaian pembelajaran sekaligus salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penyusunan skripsi ini tentunya memiliki banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, tetapi akhirnya dapat dilewati berkat banyaknya bantuan dan dukungan dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih banyak kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya karena masih memberikan kesehatan, kesempatan, kesabaran, dan ilmu serta kemudahan dalam menjalani proses perkuliahan dari awal hingga mendapatkan gelar sarjana.
2. Kedua orang tua tercinta penulis, (Almarhuma) Ibunda tersayang Dra. Hj. Chadijah Maidin, MH dan (Almarhum) Ayahanda H. Abd Rifai Arafah SE., M.Si yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta terima kasih yang tak terhingga karena telah senantiasa memberikan yang terbaik untuk anaknya semasa hidupnya.
3. Seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis, Khususnya kepada ketiga kakak (Almarhuma) Yaumil Nur Iva SE., Ak , Dr. Muhammad Irvan Nur Iva, S.Sos., M.Si, dan dr. Muhammad

Irham Nur Iva S.Ked yang senantiasa menggantikan peran Almarhum kedua Orang tua penulis

4. Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si., CIPM., CWM., CRA., CRP selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
5. Bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si dan Ibu Dr. Darmawati, S.E., M.Si., Ak., CA., Asean CPA selaku Ketua dan Sekretaris Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
6. Ibu Prof. Dr. Hj. Kartini, SE., M.Si., Ak., CA., Cra., CRP dan Bapak Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., CA., CRA., CRP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa studi.
8. Seluruh staf dan karyawan Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Seluruh staf dan karyawan RSUD Andi Makkasau Kota Parepare yang terlibat atas partisipasinya dalam penelitian penulis.
10. Tante penulis yang senantiasa menjadi pengganti sosok Almarhuma Ibunda, Dr. Wahyuti Maidin, M.Kes, Darwisah Mauseng, MBA, Ir. Siti Radiah Maidin dan Kakak sepupu Zulfianti N.Maidin, S.P yang memberikan motivasi dan dukungan selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
11. Kedua kakak ipar penulis dr. Melia Budi Astuti, Sp.M dan dr. Nur Intan Pratiwi, S.Ked serta kedua kemenakan penulis Muh. Aidan Arsan dan Indira Anindita yang selalu memberi support dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman Titik Temu Khaerani Makbul, Dea Gheby, Andi Qienqien, Alifah Annisa, Fidyawati, Yunike Arista, dan Nursaidah yang selalu menemani hari-hari perkuliahan dan membantu dalam segala hal.
13. Teman-teman penulis Waina Fattah, Kak Yasin, Kak Iwal, seluruh keluarga IMA (Ikatan Mahasiswa Akuntansi) dan seluruh teman-teman

19Nite (Akuntansi 2019) yang juga kerap membantu penulis dalam menemukan solusi dan penyusunan skripsi ini.

14. Teman-teman saya Nining, Nur Qaila, Nurfajrianti, Adesandra, dan Aulia Andini yang memberikan motivasi dan dukungan selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu yang selalu membantu penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penulisan yang lebih baik lagi dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 6 Februari 2023

Ainun Khaeriyah Nur Iva

ABSTRAK

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL, DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI
RUMAH SAKIT
(STUDI KASUS RSUD ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE)**

***THE EFFECT OF OPERATIONAL AUDIT, INTERNAL CONTROL, AND WORK
MOTIVATION ON THE EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICES IN
HOSPITALS
(Case Study at Andi Makkasau Regional General Hospital, Parepare City)***

Ainun Khaeriyah Nur Iva
Kartini
Syamsuddin

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di rumah sakit. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau, Kota Parepare. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 orang pegawai yang dipilih dengan menggunakan *rumus Slovin*. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 26.0 for windows.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) audit operasional berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, (2) pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, dan (3) motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

***Kata Kunci: Audit Operasional, Pengendalian Internal, Motivasi Kerja,
Efektivitas Pelayanan Kesehatan.***

This purpose of this research are to test and analyze the Influence of Operational Audit, Internal Control and Work Motivation on the Effectiveness of Health Services in hospitals. The population in this study was employees working

at Andi Makkasau Regional General Hospital in Parepare city. The sample in this study was 89 employees selected using a Slovin formula. The study used primary data by disseminating questionnaires. The method of analysis used in this study is multiple regression analysis. The analysis tool used in this study is Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.0 for windows.

The results of this research indicate that: (1) operational audits have a significant effect on the effectiveness of health services, (2) internal control significantly affects the effectiveness of health services, and (3) work motivation significantly affects the effectiveness of health services.

Keywords : Operational Audit, Internal Control, Work Motivation, Effectiveness of Health Services.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoretis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjau Teori dan konsep	9
2.1.1 Teori Motivasi	9
2.1.2 Efektivitas Pelayanan Kesehatan	11
2.1.3 Audit Operasional.....	15
2.1.4 Pengendalian Internal.....	21
2.1.5 Motivasi Kerja.....	23
2.2 Tinjauan Empirik.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian	28

2.4.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Andi Makkasau kota Parepare.....	28
2.4.2 Pengaruh Pengauditan Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Andi Makkasau kota Parepare.....	29
2.4. 3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Andi Makkasau kota Parepare	31
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	37
3.6.1 Variabel Dependen/ Terikat	37
3.6.2 Variabel Independen/ Bebas.....	38
3.7 Instrumen Penelitian dan Pengukuran Variabel Penelitian	40
3.8 Analisis Data.....	43
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	43
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.9 Teknik Analisa Data.....	46
3.9.1 Analisis Regresi Berganda	46
3.9.2 Koefisien Determinasi.....	46
3.9.3 Uji Hipotesis (<i>t-test</i>).....	47
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskriptif Data Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau.....	48
4.1.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	48
4.2 Analisis Data dan Statistik Deskriptif Variabel.....	49
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	49
4.3 Hasil Analisis Uji Kualitas Data	54

4.3.1 Hasil Uji Validitas Data	54
4.3.2 Hasil Uji Reabilitas Data	58
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.1 Uji Normalitas	59
4.4.2 Uji Multikolinearitas	60
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	62
4.5 Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	63
4.5.1 Pengujian Model Regresi	63
4.5.2 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.5.3 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>t-test</i>)	67
BAB V	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Skor Instrumen Penelitian	41
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	49
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.3 Usia Responden	50
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	51
Tabel 4.5 Lama Bekerja Responden.....	51
Tabel 4.6 Deskriptif Statistik.....	52
Tabel 4.7 Uji Validitas Kuesioner Audit Operasional (X1).....	55
Tabel 4.8 Uji Validitas Kuesioner Pengendalian Internal (X2)	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Kuesioner Motivasi Kerja (X3).....	56
Tabel 4.10 Uji Validitas Kuesioner Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y)	57
Tabel 4.11 Uji Realibilitas Variabel Penelitian.....	58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Normalitas	60
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Autokorelasi	63
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Pengujian Model Regresi	64
Tabel 4.17 Hasil Analisis Pengujian Koefisien Determinasi (R ²).....	66
Tabel 4.18 Hasil Analisis Pengujian Hipotesis (<i>t-test</i>)	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Biodata Penulis	83
Lampiran 2. Surat Izin Penyebaran Kuesioner.....	84
Lampiran 3. Kuesioner.....	85
Lampiran 4. Tabulasi Data	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit menurut keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 “merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Oleh karena itu rumah sakit harus berupaya untuk memiliki pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Dunia medis saat ini sedang mengalami perkembangan yang pesat, terutama di bidang pelayanan. Kebijakan pemerintah tentang pembangunan rumah sakit, puskesmas, dll tersebar di berbagai daerah. Selain menarik perhatian masyarakat, kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama untuk kebutuhan masyarakat.

Efektivitas pelayanan kesehatan, termasuk perawat dan pengobatan yang memadai, mempengaruhi kepuasan pasien dirumah sakit. Semua rumah sakit memiliki kewajiban untuk menciptakan pelayanan medis yang baik. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan inspeksi dan evaluasi terhadap kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit dalam bentuk audit operasional. Hasil audit operasional dapat digunakan untuk perbaikan di masa yang akan datang sehingga rumah sakit dapat secara konsisten memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Audit operasional juga penting dilakukan karena hasil audit bisa berupa rekomendasi. Hal ini sangat membantu manajemen untuk menentukan kebijakan

dan kegiatan perusahaan serta menilai apakah sudah memadai atau perlu saran perbaikan. Mereka mempengaruhi kinerja dan operasi perusahaan. Dengan melakukan audit operasional, auditor dapat melihat sejauh mana tujuan organisasi tercapai dan apakah operasi perusahaan telah dilakukan dengan mudah mencapai tujuan yang diinginkan. Audit dapat dilakukan oleh auditor internal perusahaan, tetapi juga dimungkinkan auditor eksternal untuk melakukan audit. Audit dapat digunakan untuk menilai kinerja operasi suatu perusahaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pengendalian internal merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengelola semua kegiatan yang terlibat dalam perusahaan. Tujuan dari pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai efektivitas dan efisiensi semua kegiatan sehubungan dengan pencapaian tujuan. Kontrol perusahaan yang lemah dapat menyebabkan kesalahan yang mengurangi efektivitas layanan kesehatan. Di sisi lain, pengendalian internal perusahaan yang kuat memungkinkan untuk meminimalkan tingkat kesalahan yang terjadi, sehingga setiap ketidak efektifan layanan medis dapat segera dikenali dan diperbaiki sesegera mungkin. Pengendalian internal dapat dilakukan oleh tim Satuan Pengawasan Intern (SPI) perusahaan itu sendiri. Pengendalian internal yang diterapkan oleh SPI juga merupakan bentuk pencegahan yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi inefisiensi yang terjadi di dalam perusahaan.

Untuk dapat memberikan pelayanan kepada konsumen, maka rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya. Umumnya masalah pelayanan Rumah Sakit terkait dengan sumber daya manusia (kinerja) atau manajemen. Sehingga tenaga kerja menjadi salah satu faktor penentu dalam pelayanan kesehatan, untuk mendorong dalam melakukan suatu pekerjaan yang efektif dan efisien maka dibutuhkan faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan adalah motivasi kerja. Motivasi Kerja merupakan dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang atau pegawai untuk melakukan sesuatu atau pekerjaan, karena adanya rangsangan dari luar baik dari atasan atau dari lingkungan kerja serta adanya dasar untuk memenuhi rasa puas serta memenuhi tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan (Botutihe, 2017). Apabila terdapat masalah pada pelayanan tersebut yang menyebabkan masyarakat kurang puas, maka auditor dan juga SPI dapat mengevaluasi dan juga memberikan motivasi kerja serta solusi perbaikan agar kedepannya pelayanan kesehatan menjadi efektif dan efisien sesuai dengan tujuan utama rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya.

Budiarto (2004) dalam penelitiannya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di 14 rumah sakit yang tersebar pada sepuluh provinsi di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit yang mencakup ketersediaan fasilitas medik dan fasilitas-fasilitas lain yang menunjang pelayanan medik disamping sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pandangan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia semakin menurun. Pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri terus meningkat. Sebuah data dari salah satu situs menyebutkan di Singapore saja setiap tahunnya sekitar 300.000 pasien internasional datang

berobat. Sekitar 7200 orang di antaranya merupakan warga Indonesia (website Komunikasi Dokter Pasien edisi 13 Mei 2009).

Tingginya minat masyarakat berobat keluar negeri seperti Malaysia dan Singapura secara umum disebabkan faktor kelengkapan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Berbagai macam alasan yang memicu banyaknya masyarakat berobat dan memeriksakan kesehatannya keluar negeri, diantaranya pelayanan prima dan ketepatan waktu, mereka cepat mendapatkan kepastian diagnosa sehingga tidak membuat pasien cemas atau bosan karena menunggu hasil diagnosa yang tidak kunjung datang serta masih banyak keunggulan yang bisa mereka dapatkan disana. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa pada saat ini, jumlah pasien yang berobat ke luar negeri yaitu Singapura dan Malaysia, didominasi oleh pasien asal Indonesia. Hal ini merupakan sebuah masalah yang serius, mengingat selain berhubungan dengan masalah kepercayaan terhadap pelayanan di Indonesia, juga berhubungan dengan masalah pemasukan pemerintah dari sektor pelayanan rumah sakit.

Pada belakangan ini banyak kasus mengenai lemahnya pelayanan publik pada rumah sakit. Fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah kota Parepare, terkait pandangan atau penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima masih kurang baik salah satu contohnya yaitu tidak adanya rincian baku, seperti adanya peserta BPJS kelas 3 yang ingin mendapatkan perawatan kelas 2, di haruskan membayar biaya selisih antara kelas 2 dan kelas 3. Minimnya informasi terkait perihal tersebut oleh pihak penyedia layanan atau Rumah sakit kepada peserta atau keluarga pasien mengenai rincian biaya pelayan Rumah Sakit yang harus ditanggung peserta. (Marwah, 2021)

RSUD Andi Makkasau Kota Parepare berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai yaitu terkait fasilitas ruang rawat inap yang merupakan objek paling sering kali di keluhkan oleh para konsumen karena kurang memadai, kemudian adapun masalah yang kerap timbul yaitu *traubel* sistem karena perangkat rumah sakit yang kurang mendukung ataupun jaringan yang tidak stabil, *trouble* yang terjadi mengakibatkan kurangnya pencatatan secara *real time* yang pada akhirnya harus dicatat secara manual sehingga memberikan keterlambatan dalam pengisian data pasien. Selain itu kurangnya pekerja dibagian *maintenance* atau perbaikan dalam menyelesaikan *trouble* sistem tersebut.

Dilihat masyarakat yang mengalami masalah dengan kesehatan dan kasus kualitas pelayanan yang kurang baik di rumah sakit, maka sangat diperlukan tindakan yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus menerus, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya. Apabila terdapat masalah pelayanan yang tidak memuaskan masyarakat, auditor dan SPI harus bekerja sama mencari solusi agar pelayanan kesehatan kedepannya efektif dan efisien sesuai dengan tujuan utama rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Penelitian ini dilakukan untuk memastikan apakah dengan diterapkannya audit operasional, pengendalian internal, dan motivasi kerja dapat

mengidentifikasi peluang perbaikan dan merekomendasikan tindakan korektif yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan di RSUD Andi Makkasau kota Parepare. Dengan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT (STUDI KASUS RSUD ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Apakah Audit Operasional Berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan ?
2. Apakah Pengendalian Internal Berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan ?
3. Apakah Motivasi Kerja Berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat menjadi tambahan literatur yang memberikan bukti empiris dan memberikan masukan kepada stakeholder dan praktisi penyelenggara Rumah Sakit dalam memahami Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, dan Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan, sehingga dapat meningkatkan nilai dan pertumbuhan rumah sakit dalam proses pengambilan keputusan bagi RSUD Andi Makkasau Kota Parepare.

1.4.2 Manfaat Praktis

Data dan informasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak manajemen Rumah Sakit yang dapat berkontribusi sebagai bahan masukan, pertimbangan serta evaluasi dalam mengambil tindakan-tindakan koreksi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan awal bagian dari skripsi, dimana pada bab ini para pembaca akan mendapatkan jawaban dari pertanyaan untuk apa dan mengapa penelitian tersebut dilakukan dan kepada siapa penelitian tersebut di ajukan. Maka pada ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan teoritis dan praktis, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAU PUSTAKA

Pada bab ini memaparkan tentang pengetahuan ilmiah sebagai dasar argumentasi dalam mengkaji persoalan yang ada. Kemudian peneliti wajib menyajikan teori-teori dari hasil penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sample, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan defenisi operasional, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini mengenai hasil-hasil yang diperoleh peneliti dari pengujian atau penelitian yang dilakukan. Jika memungkinkan dapat ditambahkan pembahasan atas temuan penelitian tersebut.

BAB V

Dalam bab terakhir menyajikan tiga hal pokok, yaitu kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan konsep

2.1.1 Landasan Teori

Teori *stewardship*

Teori *stewardship* adalah teori yang menggambarkan situasi dimana para manajer tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi, sehingga teori ini mempunyai dasar psikologi dan sosiologi yang telah dirancang dimana para eksekutif sebagai steward termotivasi untuk bertindak sesuai keinginan prinsipal, selain itu perilaku steward tidak akan meninggalkan organisasinya sebab steward berusaha mencapai sasaran organisasinya. Teori ini didesain bagi para peneliti untuk menguji situasi dimana para eksekutif dalam perusahaan sebagai pelayan dapat termotivasi untuk bertindak dengan cara terbaik pada principalnya (Donaldson dan Davis, 1989, 1991).

Pada teori *stewardship* terdapat suatu pilihan antara perilaku self serving dan pro-organisational, perilaku pelayan tidak akan dipisahkan dari kepentingan organisasi adalah bahwa perilaku eksekutif disejajarkan dengan kepentingan principal dimana para steward berada. Steward akan menggantikan atau mengalihkan self serving untuk berperilaku kooperatif. Sehingga meskipun kepentingan antara steward dan principal tidak sama, steward tetap akan menjunjung tinggi nilai kebersamaan. Sebab steward berpedoman bahwa

terdapat utilitas yang lebih besar pada perilaku kooperatif, dan perilaku tersebut dianggap perilaku rasional yang dapat diterima.

Teori TPB (*Theory of Planned Behavior*)

TPB (Theory of Planned Behavior) adalah teori yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). TPB merupakan teori sebab akibat yang mengasumsikan bahwa perilaku sosial manusia di bawah tekanan dan dapat diprediksi berdasarkan niat (*intention*). TPB mengasumsikan tingkah laku individu ditampilkan karena alasan tertentu, yaitu bahwa individu tersebut berpikir tentang konsekuensi tindakannya dan mengambil keputusan secara hati-hati untuk mencapai hasil tertentu dan menghindari hal-hal lain (Widyarini, 2009). Teori TPB menyatakan bahwa perilaku individu ditentukan oleh untuk apa individu-individu ingin melakukan sesuatu (*sikap*), apa yang individu pikirkan akan mereka lakukan (*aturan sosial*), apa yang bisa individu bisa lakukan (*kebiasaan*), dan konsekuensi atas perilaku yang individu pikirkan.

Menurut TPB, intensi (*niat*) merupakan komponen yang penting penting dalam membentuk suatu perilaku individu, dan lebih penting daripada sikap (Widyarini, 2009). Ada 3 faktor dalam TPB yang dapat menentukan niat seseorang, yaitu sikap pribadi, norma subjektif, dan *perceived behavioral control*. Sikap pribadi merupakan evaluasi baik positif maupun negatif seorang individu terhadap perilaku tertentu. Norma subjektif adalah persepsi seseorang terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu (Fishbein & Ajzen, 1975). *Perceived behavioral control* merupakan persepsi individu terhadap kontrol yang dimilikinya sehubungan dengan perilaku tertentu (Ajzen, 2005).

2.1.2 Efektivitas Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Sebuah organisasi beroperasi secara efektif ketika mencapai tujuannya, (Mardiasmo, 2017:134).

Efektivitas adalah hubungan antara kinerja dan tujuan dan juga dapat digambarkan sebagai ukuran sejauh mana tingkat kinerja, kebijakan, dan prosedur organisasi tercapai. Efektivitas juga berkaitan dengan keberhasilan operasi sektor publik, sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuannya dalam memberikan pelayanan publik. Ini adalah tujuan yang telah ditetapkan, (Beni, 2016:69).

Untuk menilai efektivitas, auditor harus memperhatikan .

1. Pencapaian tujuan dan kegiatan program yang ditetapkan,
2. Penggunaan hasil program,
3. Dampak penggunaan hasil program atau kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi, (Bayangkara, 2008:24).

b. Pengukuran Efektivitas

Efektivitas Organisasi dapat diukur dengan :

- 1.) Kejelasan tujuan yang ingin dicapai,
- 2.) Kejelasan strategi untuk mencapai tujuan
- 3.) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang kuat,
- 4.) Perencanaan yang matang,
- 5.) Penyusunan program dengan benar,
- 6.) Ketersediaan sarana dan prasarana,
- 7.) Sistem pengawasan yang mendidik.

c. Konsep Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah sesuatu yang diharapkan konsumen atau pelanggan dan setiap organisasi harus menunjukkan tingkat keunggulan dan manajemen. Kualitas Jasa dipresepsikan baik dan memuaskan jika kualitas jasa yang dirasakan konsumen memenuhi harapan. Jika yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka klien menganggap bahwa kualitas jasa sudah optimal. Namun, pelanggan merasakan layanan yang buruk ketika layanan yang mereka terima lebih rendah dari yang diharapkan.

d. Asas Pelayanan Publik

Agar suatu rumah sakit dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi pengguna jasa, maka pelaksanaan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Dalam Sinambela (2006:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari:

a) Transparan

Pelayanan yang diberikan dapat diakses dan mudah dimengerti oleh semuakalangan masyarakat yang membutuhkan

b) Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dibawahperundang-undangan yang berlaku

c) Kondisional

Pelayanan yang diberikan bersifat efektif dan efisien dan diberikan sesuai dengan kemampuan pemberi pelayanan dan kebutuhan penerima pelayanan

d) Partisipatif

Pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e) Kesamaan Hak

Tidak melakukan diskriminasi dalam pemberian pelayanan dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

e. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam buku yang ditulis oleh Ratminto dan Winarsih (2009:21) disebutkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik mudah untuk dilaksanakan dan mudah dipahami

b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran diutarakan secara jelas

c) Kepastian Waktu

Proses pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan telah terdaftar secara hukum

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

f. Pengertian Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Hal ini menunjukkan sejauh mana tercapainya mutu pelayanan kesehatan yang dituntut dan diharapkan oleh konsumen atau pelanggan, dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Dalam hal ini, pelayanan medis yang dibutuhkan adalah pelayanan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan, diinginkan oleh pasien, konsumen, atau masyarakat pada saat yang sama, dan terjangkau oleh daya beli masyarakat.

2.1.3 Audit Operasional

a. Pengertian Audit

Audit merupakan suatu ilmu yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap pengendalian intern, dimaksudkan untuk memberikan perlindungan dan keamanan agar dapat mendeteksi ketidakwajaran dan kecurangan-kecurangan dalam suatu perusahaan.

Audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis oleh pihak yang independen atas laporan keuangan yang telah disiapkan oleh pihak manajemen, bersama dengan catatan akuntansi dan bukti pendukung, yang bertujuan untuk membentuk opini atas kewajaran laporan keuangan (Agoes, 2012:4).

Audit adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara obyektif atas laporan kegiatan atau peristiwa ekonomi untuk menentukan sejauh mana pernyataan tersebut sesuai dengan standar yang ditentukan dan untuk membuat hasil yang diminati oleh para pemakai yang berkepentingan (Mulyadi, 2014:9).

b. Jenis-jenis Audit

Menurut Mulyadi (2014:30-32) auditing umumnya digolongkan menjadi golongan, diantaranya :

- 1). Audit Operasional adalah tinjauan sistematis terhadap kegiatan organisasi atau bagian bagiannya yang terkait dengan tujuan tertentu. Klien audit dapat berupa manajemen atau pihak ketiga. Hasil pemeriksaan pajak disampaikan kepada pemeriksa.
- 2). Audit Laporan Keuangan adalah audit yang dilakukan oleh auditor independen atas laporan keuangan yang diajukan oleh klien untuk menyatakan pendapat atas keteraturan laporan keuangan tersebut. Selama audit ini, auditor akan menilai keakuratan laporan keuangan berdasarkan kepatuhannya terhadap prinsip akuntansi yang berlaku umum.
- 3). Audit kepatuhan adalah audit yang bertujuan untuk menentukan apakah subjek tes sesuai dengan kondisi atau peraturan tertentu. Hasil audit kepatuhan biasanya dilaporkan kepada pihak yang berwenang untuk mengembangkan standar. Audit kepatuhan adalah hal biasa di pemerintahan.

c. Pengertian Audit Operasional

Salah satu kegiatan untuk mengevaluasi kinerja divisi dalam suatu perusahaan adalah melakukan audit kinerja divisi. Audit dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu divisi menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan perusahaan. Audit dapat dilihat dari jenis pemeriksaannya, salah satunya audit pajak. Audit dilakukan untuk menilai efisiensi, efektivitas dan keekonomisan fungsi yang terdapat di dalam perusahaan.

Menurut Bayangkara (2008:2) pengertian audit operasional adalah pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Menurut Phyr, dalam Widjayanto (2006:16) adalah sebagai berikut Pemeriksaan operasional adalah suatu tinjauan dan penelaahan efektivitas dan efisiensi suatu kegiatan atau prosedur-prosedur kegiatan pemeriksaan ini dilaksanakan dengan disertai tanggung jawab dan mengungkapkan dan memberi informasi kepada manajemen mengenai berbagai masalah operasi meskipun tujuan sebenarnya adalah membantu manajemen untuk memecahkan berbagai masalah dengan merekomendasikan berbagai tindakan yang diperlukan.

Dari penelitian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa audit operasional adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kinerja suatu bagian dari suatu organisasi. Hasil audit operasional dikomunikasikan kepada manajemen untuk memperbaiki kesalahan yang ditemukan dan untuk mencapai tujuan perusahaan.

d. Tujuan Audit Operasional

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, begitupun dengan audit operasional yang dilakukan di suatu entitas.

Menurut Bayangkara (2008:3) tujuan dari audit operasional (audit manajemen) yaitu Audit operasional (audit manajemen) bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya akan dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktivitas pada perusahaan tersebut.

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:40) tujuan umum dari audit operasional adalah sebagai berikut.

- 1) Tujuan audit operasional adalah untuk mendeteksi kekurangan atau ketidakberesan pada setiap unsur yang diaudit oleh auditor dan menunjukkan perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk memperoleh hasil terbaik dari transaksi yang relevan,
- 2) Alat manajemen yang mencapai manajemen operasional yang paling efisien,
- 3) Mengusulkan metode dan alat manajemen untuk mencapai tujuan jika manajemen organisasi itu sendiri tidak memiliki pengetahuan tentang manajemen yang efektif,
- 4) Tujuan audit operasional adalah untuk meningkatkan efisiensi manajemen dan mendukung manajemen,
- 5) Auditor operasional berhubungan dengan setiap fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan kepada manajemen,
- 6) Membantu manajemen di semua tingkatan dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawabnya,

Dari penjelasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa tujuan audit operasional adalah untuk memberikan informasi kepada manajemen apakah kegiatan operasional perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien, dan untuk memberikan informasi bagian mana yang perlukan di beri

peningkatan. Memberikan saran perbaikan kepada divisi yang bertanggung jawab. Jika perlu, auditor juga dapat mengambil tindakan lebih lanjut.

e. Manfaat Audit Operasional

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

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

Berdasarkan uraian tersebut, manfaat audit operasional adalah untuk mengevaluasi dan menilai semua kebijakan dan prosedur yang terkait dengan kegiatan yang ditetapkan oleh suatu entitas dan mencari solusi untuk menemukan perbaikan di berbagai bidang masalah. Hal-hal tersebut membuat kegiatan unit menjadi lebih efektif dan efisien.

f. Jenis-Jenis Audit Operasional

Menurut Arens dan Loebbecke (2006:166) membagi audit operasional menjadi tiga jenis.

1) Audit Fungsional (*Functional Audit*)

Fungsi-fungsi adalah sarana penggolongan aktifitas bisnis seperti fungsi penagihan atau fungsi produksi. Ada banyak cara yang berlainan untuk menggolongkan dan membagi lagi fungsi-fungsi yang ada. Audit fungsional membahas satu atau lebih fungsi dalam organisasi.

2) Audit Organisasi (*Organizational Audit*)

Audit operasional pada organisasi membahas seluruh organisasi seperti bagian, cabang atau perusahaan anak. Audit organisasional menekankan seberapa efisiensi dan efektifnya fungsi-fungsi ini berinteraksi. Rencana organisasi dan metode-metode untuk mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas yang sangat penting dalam audit jenis ini.

3) Penugasan Khusus (*Special Assigment*)

Dalam audit operasional, penugasan khusus timbul atas permintaan manajemen. Ada banyak variasi audit seperti ini, contohnya mencakup penentuan penyebab tidak efektifnya sistem teknologi informasi, penyelidikan kemungkinan kecurangan dalam divisi tertentu dan pembuatan rekomendasi untuk mengurangi biaya suatu barang.

g. Hal-hal yang Membatasi Audit Operasional

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

- 1) Waktu , berkaitan dengan kekomprehesifan audit tersebut.

2) Pengetahuan, karena orang tidak bisa ahli dalam dalam setiap aspek perusahaan maka auditor hanya akan sensitif terhadap masalah-masalah yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki saja, dan kurang memberi perhatian pada masalah lain diluarnya.

3) Biaya

4) Data

5) Standar-standar, bidang-bidang yang berada di luar standar atau kriteria keefektivan adalah di luar ruang lingkup audit operasional.

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

7) Entitas audit (*audit entity*), pembatasan audit operasional pada suatu fungsi tertentu atau unit dalam beberapa hal yang menyampingkan aspek-aspek yang mempengaruhi audit entity tetapi aspek-aspek tersebut berada dalam cakupan atau lingkup suatu fungsi atau unit lain.

2.1.4 Pengendalian Internal

a. Pengertian Pengendalian Internal

Menurut Sawyer et al., (2005:61). Pengendalian internal adalah proses yang dipengaruhi oleh dewan, manajer, dan personel lini dalam suatu organisasi dan dirancang untuk memastikan pencapaian berbagai tujuan dalam kategori efektivitas dan efisiensi operasional, keandalan laporan keuangan dan Kepatuhan terhadap hukum yang relevan.

b. Unsur-unsur Pengendalian Internal

Menurut Sawyer et al., (2005:62) yang dialihbahasakan oleh Andhariyani (2005:62) unsur-unsur pengendalian internal adalah sebagai berikut.

1) Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*), komponen ini mencakup sikap manajemen di semua tingkatan terhadap operasi pada umumnya dan konsep kontrol secara khusus.

2) Penilaian Risiko, komponen ini merupakan bagian dari upaya internal audit yang terus berkembang. Menentukan risiko meloibatkan penentuan risiko di semua aspek organisasi dan menentukan kekuatan organisasi melalui penilaian risiko. COSO juga menambahkan pertimbangan tujuan di semua area operasi untuk memastikan bahwa semua bagian organisasi bekerja secara harmonis.

3) Aktivitas Pengendalian, Komponen ini berisi aktivitas-aktivitas yang sebelumnya terkait dengan konsep pengendalian internal. Kegiatan tersebut meliputi persetujuan, tanggung jawab dan wewenang, pemisahan tugas, dokumantasi, penyelesaian, karyawan yang kompeten dan jujur, pemeriksaan internal dan audit internal. Kegiatan ini harus dinilai risikonya bagi organisasi secara keseluruhan.

4) Informasi dan Komunikasi, komponen ini merupakan bagian penting dari proses manajemen. Manajemen tidak dapat berhasil tanpa informasi. Mengkomunikasikan informasi tentang kinerja pengendalian internal menyediakan konten yang dapat digunakan manajemen untuk menilai efektivitas pengendalian dan memandu operasinya.

5) Pengawasan, adalah evaluasi informasi yang dinamis dan rasional yang diberikan dalam komunikasi untuk tujuan manajemen pengendalian.

c. Tujuan Pengendalian Internal

Pengendalian internal dirancang untuk mencegah duplikasi yang tidak perlu, pemborosan dan penggunaan sumber daya perusahaan yang tidak efisien dalam semua kegiatan bisnis perusahaan.

Pengendalian internal bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan dapat diandalkan, melindungi harta atau kekayaan perusahaan, meningkatkan efektivitas seluruh anggota perusahaan, dan memungkinkan perusahaan untuk mengelola sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Soemarso, 2009:350).

Jadi, pengendalian internal dikatakan memadai bila dapat mencapai tujuan yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Keandalan laporan keuangan
- b. Efisiensi dan efektivitas dari operasional
- c. Kepatuhan terhadap hukum yang berlaku

d. Manfaat Pengendalian Internal

Pengendalian internal mencakup struktur organisasi dan semua instrumen dan instrumen terkoordinasi yang digunakan dalam perusahaan. Maka dari itu, manfaat pengendalian internal adalah menjamin manajemen perusahaan agar.

- 1) Tujuan perusahaan yang ditetapkan akan dapat tercapai,
- 2) Laporan keuangan yang dihasilkan perusahaan dapat dipercaya,
- 3) Kegiatan perusahaan sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Pengendalian internal dapat mencegah kecurangan atau pemborosan sumber daya perusahaan pengolahan. Pengendalian internal memberikan informasi tentang bagaimana mengevaluasi kinerja perusahaan dan manajemen dan memberikan informasi untuk memandu perencanaan.

2.1.5 Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Dalam hubungannya dengan lingkungan kerja McCormick (1985) mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah merupakan suatu kondisi yang mempengaruhi membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Stanford (1969) dalam Mangkunegara (2002: 93) mengatakan tentang motivasi sebagai suatu kondisi ini mendorong orang kearah menuju suatu tujuan. Korespondensi Baron Korespondensi Robert A. Baron dan Byren (2004) , motivasi juga dapat digambarkan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri (drive aurosal). Ketika kebutuhan yang tidak terpenuhi, timbul drive dan aktivitas individu untuk merespon perangsang (incentive) dalam tujuan yang diinginkan. Pencapaian tujuan akan menjadikan individu merasa puas.

Dari pengertian para tokoh tersebut maka, dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi kerja adalah ckeuatan pendorong orang yang menyelesaikan segala sesuatu di tempat kerja berusaha keras untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan bekerja secara efektif agar dapat tercapai.

b. Tujuan Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2017) dalam (Kurniasari, 2018), tujuan motivasi antara lain sebagai berikut.

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- b. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan
- c. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
- d. Meningkatkan kedisiplinan karyawan perusahaan
- e. Mengefektifkan pengadaan karyawan
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik

- g. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan
- h. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
- i. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugastugasnya
- j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Ach. Mohyi (1999) juga membagi tujuan motivasi sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan semangat, gairah dan kedisiplinan kerja karyawan (meningkatkan moral kerja)
2. Memupuk rasa memiliki (sense of belonging), loyalitas dan partisipasi karyawan
3. Meningkatkan kreatifitas dan kemampuan karyawan untuk berkembang
4. Meningkatkan produktivitas (prestasi) kerja karyawan
5. Meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja

Faktor-faktor yang memotivasi karyawan sebagaimana yang di paparkan menurut Herzberg (1966) dalam Sondang (2008 : 107) adalah sebagai berikut.

- a. Motivation factor (Faktor Intrinsik), faktor-faktor yang berperan sebagai motivator terhadap karyawan, yakni mampu memuaskan dan mendorong orang untuk bekerja lebih baik.
- b. Maintenance factor (Faktor Ekstrinsik) Orang belum dapat mengharapkan faktor kepuasan tercapai, sebelum kekecewaan didalam pekerjaan dapat dihilangkan lebih dahulu.

2.2 Tinjauan Empirik

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menganalisis Pengaruh audit operasional, pengendalian internal, dan motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit, antara lain penelitian yang dilakukan

oleh Rezky Retno Arvianita (2015) Penelitian berjudul “ Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (studi kasus pada rumah sakit umum queen latifa yogyakarta)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,586, nilai signifikansi lebih kecil dari *level of significant* ($0,000 < 0,050$) dan persamaan garis regresinya $Y = 8,427 + 0,831X_1$; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,750, nilai signifikansi lebih kecil dari *level of significant* ($0,000 < 0,050$) dan persamaan garis regresinya $Y = 12,358 + 0,741X_2$; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Audit Operasional dan Pengendalian Internal secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,762, uji F ditunjukkan dengan F hitung $> F$ tabel ($116,092 > 3,130$), nilai signifikan lebih kecil dari *level of significant* ($0,000 < 0,050$) dan persamaan garis regresinya yakni $Y = 6,229 + 0,237X_1 + 0,594X_2$.

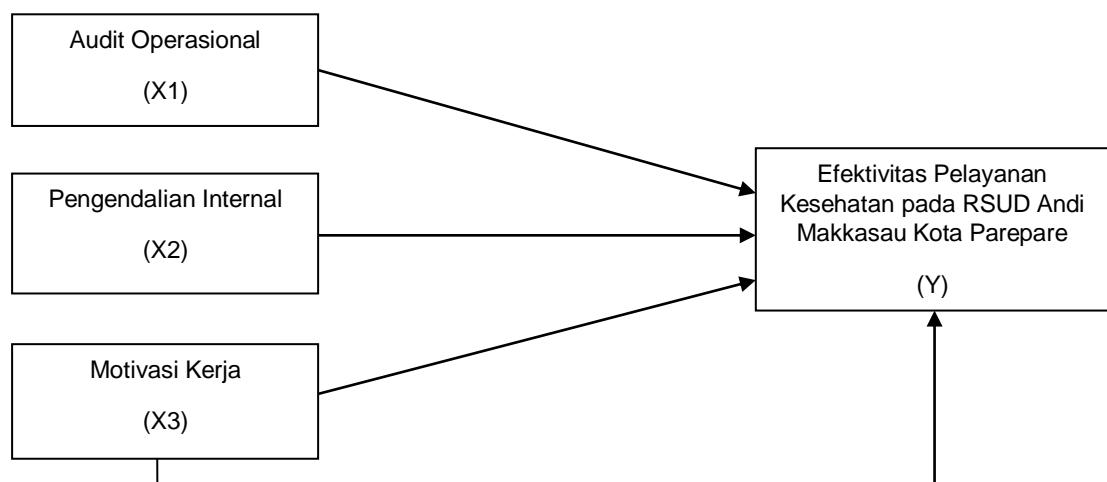
Penelitian oleh Zumrotun Nafi'ah dan Sri Wiranti Setiyanti (2018) berjudul “Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat Pku Muhammadiyah Pati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Audit Operasional dan Pengendalian Intern terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan bahwa Rumah Sakit Kesehatan Fastabiq PKU

Muhammadiyah Pati harus menambahkan alat medis yang baik sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih efektif. Serta Sistem Informasi Akuntansi dan Manajemen yang dimiliki oleh rumah sakit harus dikembangkan lebih baik lagi untuk meningkatkan kontrol internal rumah sakit, sehingga untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Marzuq (2019) berjudul “Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan menunjukkan bahwa pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal secara Bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Suwanto (2019), secara parsial variabel disiplin kerja dan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit umum Tangerang Selatan.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Andi Makkasau kota Parepare

Audit operasional diperlukan untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit. Audit operasional menyediakan alat penilaian untuk mencari hambatan yang ditemui dalam kegiatan operasional lembaga dan membantu menemukan solusi untuk mengatasi hambatan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Icah Cahyati (2013), variabel audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Efektivitas pelayanan medis tercipta ketika rumah sakit melakukan audit yang tepat dan terstruktur.

Hubungan audit operasional dengan kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah audit operasional sebagai suatu pendekatan yang dilaksanakan untuk memeriksa, mengevaluasi, mendeteksi dan menelaah metode, prosedur, kebijakan dan kegiatan pengelolaan pelayanan kesehatan, dan umumnya auditor memberikan saran perbaikan kepada pihak rumah sakit sehingga tujuan audit operasional terhadap kegiatan pelayanan kesehatan dapat tercapai (Divianto, 2012).

Audit Operasional memiliki lima indikator penting yaitu : Kualifikasi Auditor, Tujuan Audit Operasional, Manfaat Audit Operasional, Pelaksanaan dan Hasil Audit Operasional, Pelaksanaan dan Hasil Audit Operasional. Dengan adanya 5 indikator tersebut, maka akan dapat meminimalisir kesalahan-

kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, yang dapat menyebabkan ketidakefektifan fungsi pelayanan kesehatan (Oktarnia, 2014).

Chandra (2013) dan Cahyati (2013) mengungkapkan bahwa pelaksanaan audit operasional sebanding dengan efektivitas pelayanankesehatan di instalasi rawat inap, jadi apabila audit operasional baik maka semakin efektif pula pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit. Hal yang sama juga dipaparkan oleh Gultom (2014) dalam penelitiannya bahwa audit operasional yang berjalan dengan baik akan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Dari pemaparan beberapa hasil penelitian sebelumnya sesuai dengan tujuan audit operasional seperti yang diungkapkan oleh Bayangkara (2008:3) dapat disimpulkan bahwa fungsi audit yang berupa evaluasi kegiatan operasional rumah sakit dengan memberikan rekomendasi atas perbaikan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sehingga tujuan rumah sakit dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

H1 : Audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

2.4.2 Pengaruh Pengauditan Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Andi Makkasau kota Parepare

Pengendalian internal merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan (Nafi'ah dan Setiyanti, 2018). Pengendalian internal dapat membantu perusahaan untuk mengarahkan kegiatan operasional dan mencegah adanya kecurangan dimana terdapat sistem

akuntansi yang memadai, sehingga menjadikan akuntan perusahaan dapat menyediakan informasi keuangan bagi setiap tingkatan manajemen, para pemilik atau pemegang saham kreditur dan para pemakai laporan keuangan yang dijadikan dasar pengambilan keputusan ekonomi.

Menurut Safitri (2015), “mendefinisikan sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode, ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen”.

Pengendalian internal ini juga memiliki lima komponen penting yaitu, lingkungan pengendalian, penilaian resiko manajemen, aktivitas pengendalian, sistem komunikasi dan informasi akuntansi, serta pemantauan . Dengan adanya 5 komponen pengendalian internal tersebut, maka akan dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, yang dapat menyebabkan ketidakefektivan fungsi pelayanan kesehatan (Oktarnia, 2014). Semakin kuat sistem pengendalian internal yang dijalankan oleh pihak rumah sakit maka akan semakin tinggi tingkat efektivitas pelayanan kesehatan yang dijalankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Marbu (2006), Usman (2013), Oktarnia (2014), dan Arvianita (2015), Zumrotun Nafi'ah dan Sri Wiranti Setiyanti (2017) menyatakan bahwa pengendalian internal dapat meningkatkan kinerja karyawan yang akan berdampak pada tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat. Efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit juga akan meningkat apabila didukung dengan semakin baiknya pengendalian internal yang dilakukan oleh rumah sakit (Cahyati, 2013).

Penelitian tersebut juga membuktikan bahwa di rumah sakit tingkat efektivitas pelayanan jaminan kesehatan juga sangat tergantung pada kuat lemahnya pengendalian internal. Berdasarkan uraian diatas, peneliti dapat menyimpulkan hipotesis kedua, yaitu:

H2 : Pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

2.4. 3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Andi Makkasau kota Parepare

Menurut Danang (2012:191), motivasi adalah suatu dukungan untuk mencapai kompetensi dalam pekerjaan seseorang, setiap motif mempunyai maksud tertentu yang ingin diperoleh. Sedangkan menurut Harbani (2010:140), Motivasi Kerja merupakan dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang atau pegawai untuk melakukan sesuatu atau pekerjaan, karena adanya rangsangan dari luar baik dari atasan atau dari lingkungan kerja serta adanya dasar untuk memenuhi rasa puas serta memenuhi tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan.

Luthans (1995 : 141) juga mengemukakan bahwa motivasi adalah suatu proses di dalam diri seseorang karena memiliki kebutuhan psikologis dan fisiologis sehingga menggerakkan perilaku atau dorongan untuk mencapai suatu tujuan. Dijelaskannya pula bahwa motivasi memiliki tiga unsur yang saling berkaitan satu dengan yang lain, terdiri dari kebutuhan (needs), dorongan (drives) dan tujuan (incentives).

Motivasi kerja terbagi menjadi 2 faktor yaitu faktor internal (mencakup dorongan yang bersumber dari dalam diri pegawai) dan eksternal (mencakup

dorongan yang diberikan oleh atasan) untuk melakukan suatu kegiatan kerja tertentu. Peran motivasi baik internal maupun eksternal sangat penting bagi terciptanya para pegawai yang profesional.

Selanjutnya dalam kehidupan berorganisasi, termasuk kehidupan berkarya dalam organisasi bisnis, aspek motivasi mutlak mendapat perhatian serius dari para manajer agar efektivitas dan efisiensi dari suatu lembaga rumah sakit dapat tercapai dan terlaksana dengan baik.

Motivasi kerja bertujuan untuk mengubah perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan serta dengan pemberian motivasi sebenarnya terkandung makna bahwa setiap pegawai perlu diperlakukan dengan segala kelebihan, keterbatasan, dan kekurangan-kekurangannya (Hasibuan, 2016).

Motivasi Kerja ini memiliki lima indikator penting yaitu : prestasi, tanggung jawab, disiplin, pelayanan, keaktifan pemimpin. Dengan adanya 5 indikator motivasi kerja tersebut, maka akan dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, yang dapat menyebabkan ketidakefektifan fungsi pelayanan kesehatan (Oktarnia, 2014). Semakin tinggi motivasi kerja seseorang atau pegawai pihak rumah sakit maka akan semakin tinggi tingkat efektivitas pelayanan kesehatan yang dijalankan. Ini disebabkan dukungan berbentuk motivasi akan membentuk semangat kerja dari seluruh pegawai yang akan meningkatkan bentuk pelayanan mereka terhadap masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malik (2015), Husainah (2017), dan Nuzlan Botutihe (2017), menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dalam memberikan motivasi kerja diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peneliti dapat menyimpulkan hipotesis ketiga penelitian ini, adalah:

H3 : Motivasi Kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.