

THE EFFECT OF OPERATIONAL AUDIT AND INTERNAL CONTROL TO THE EFFECTIVENESS OF INPATIENT HOSPITAL HEALTH CARE SERVICES (STUDIES ON GOVERNMENT-OWNED HOSPITAL IN PEKANBARU)

Shinta Kurnianingsih¹, Yuneita Anisma², Devi Safitri³

^{1,2&3} Universitas Riau

Email: shintakurnianingsih71@gmail.com^{1*}, yuneita67@gmail.com²

ABSTRACT

This study aims to find out about (1) the effect of operational audits on the effectiveness of inpatient health care services in Government-Owned Hospitals in Pekanbaru, (2) the effect of internal control on the effectiveness of inpatient health care services at Government-Owned Hospitals in Pekanbaru. This study uses primary data by distributing questionnaires to the intended respondents. The population in this study is a government-owned hospital in Pekanbaru. All of these populations are directly used as research samples. There are 8 government-owned hospitals in Pekanbaru that are used as research samples. Hypothesis testing is done by using partial testing (t test) to determine whether the variables that occur in the study sample are influenced by operational auditing and internal control significantly influence the effectiveness of health services. The statistical test aids used are SPSS version 23.0. The results showed that operational audit and internal control had an effect on the effectiveness of hospital services.

Keyword: *Operational Audit, Internal Control, Effectiveness of Inpatient Hospital Health Care Services*

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT (STUDI PADA RUMAH SAKIT MILIK PEMERINTAH DI PEKANBARU)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang (1) pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap Rumah Sakit Milik Pemerintah di Pekanbaru, (2) pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap Rumah Sakit Milik Pemerintah di Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden yang dituju. Populasi dalam penelitian ini adalah rumah sakit milik pemerintah yang berada di Pekanbaru. Semua populasi ini langsung dijadikan sampel penelitian. Terdapat 8 rumah sakit milik pemerintah di Pekanbaru yang dijadikan sampel penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan pengujian secara parsial (uji t) untuk menentukan apakah variabel yang terjadi pada sampel penelitian dipengaruhi oleh audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Alat bantu uji statistik yang digunakan adalah SPSS versi 23.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: Audit Operasional, Pengendalian Internal, Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah tempat yang memiliki peran penting dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bagi para pasien. Rumah sakit sebagai organisasi yang tidak mencari keuntungan maksimum melainkan memberikan pelayanan yang maksimal (Arvianita, 2015). Rumah sakit yang memadai sudah disediakan oleh pemerintah maupun swasta. Namun tidak jarang kita temui masyarakat Indonesia yang memilih rumah sakit luar negeri. Belakangan ini dunia medis sedang melakukan perkembangan dalam segi pelayanan. Efektivitas pelayanan kesehatan menjadi faktor utama yang diperhatikan oleh pasien, karna bukan hanya kuantitas pelayanan kesehatan saja yang dinilai, tetapi kualitas pelayanan kesehatan juga menjadi perhatian bagi para pasien. Dalam peraturannya, negara bertanggungjawab untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan. Namun pada kenyataannya, masih banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang perlu diperbaiki.

Dengan banyaknya bermunculan rumah sakit yang baru, maka akan menimbulkan persaingan. Agar dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya, efektivitas pelayanan kesehatan harus diperbaiki lagi agar memberikan pelayanan secara prima kepada pasien. Menurut (Divianto, 2012), efektivitas pelayanan kesehatan merupakan ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang dicapai untuk mengobati serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, ataupun masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, memerlukan kegiatan pemeriksaan atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, meliputi audit operasional dan pengendalian internal. Hasil dari audit operasional dan pengendalian internal tersebut akan dijadikan bahan perbaikan untuk rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang efektif serta efisien.

Audit operasional merupakan audit yang dilakukan untuk menilai efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Audit operasional bertujuan untuk memeriksa suatu kegiatan apakah telah terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan. Apabila ditemukan hal-hal yang menyimpang, maka pemeriksa melaporkan kepada manajemen dan memberikan rekomendasi perbaikan. Rumah sakit sebagai tempat yang memberikan pelayanan kesehatan perlu diadakan audit operasional karena manajemen rumah sakit harus mampu mendorong pelayanan kesehatan agar lebih baik lagi untuk pasien seperti peralatan medis yang memadai serta persediaan obat-obatan (Divianto, 2012).

Selain audit operasional, pengendalian internal di rumah sakit juga menjadi bagian penting dalam kegiatan operasionalnya. Pengendalian internal adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas untuk memberikan keyakinan yang memadai atas tercapainya tujuan entitas melalui kegiatan yang efektif dan efisien (Rahayu & Suharyati, 2013). Fungsi dari pengendalian internal menurut (Arvianita, 2015), yaitu untuk mengendalikan kegiatan yang terdapat di rumah sakit. Dan tujuan dari pengendalian internal yaitu untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi dari kegiatan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan tujuan rumah sakit. Jika pengendalian internal di rumah sakit tersebut ditemukan kelemahan, maka pihak rumah sakit dapat mengambil tindakan-tindakan untuk memperbaikinya sedini mungkin.

Ada beberapa dinamika yang terjadi di sekitar kita menyangkut pelayanan kesehatan, seperti yang telah terjadi di Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru. Di rumah sakit tersebut ada beberapa petugas yang melayani dengan tidak baik, terkesan tidak ramah serta menunjukkan wajah kesal kepada pasien. Selain itu, petugas rumah sakit tersebut tidak memiliki kompetensi yang baik, seperti petugas tersebut ingin memasukkan obat ke dalam infus pasien, petugas ini ragu ketika ingin memasukkannya dan malah bertanya kepada keluarga pasien yang buta masalah kesehatan. Setelah itu, ada pasien yang mengerang kesakitan, namun dibiarkan begitu saja. Padahal keluarga pasien sudah meminta agar pasien tersebut ditangani. Setelah beberapa kali ke meja petugas, pasien hanya diberikan obat. Bahkan dokter di rumah sakit tersebut jarang mengunjungi pasien untuk memeriksa (Dedi, 2015).

Peran rumah sakit pasti sangat membantu dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Apabila terjadi masalah dalam pelaksanaannya, akan menyebabkan pasien kurang puas, maka auditor dan tim SPI dapat mengevaluasi serta memberikan perbaikan agar pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut sesuai dengan tujuan utama rumah sakit untuk melaksanakan pelayanan kesehatan dengan baik. Semakin banyak rumah sakit yang telah berdiri sekarang, maka pengendalian dan pengevaluasian tentang pelayanan kesehatan semakin perlu ditingkatkan lagi agar kegiatan-kegiatan yang terjadi di rumah sakit dapat menjadi penilaian bagi pasien yang akan berobat di rumah sakit tersebut.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan audit operasional dan pengendalian internal sebagai alat analisa karena lebih ingin memfokuskan pada pengevaluasian efisiensi dan efektivitas rumah sakit yang dapat mempengaruhi kinerja pihak rumah sakit. Untuk menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan di rumah sakit, perlu dilakukan suatu pengendalian. Pengendalian tersebut nantinya akan menjadi pemicu agar kegiatan-kegiatan tersebut sesuai dengan kebijakan standar operasional (SOP) yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian (Nafiah & Setiyanti, 2018) dengan judul pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. Hasil dari penelitian tersebut yaitu audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2017) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa audit operasional dan pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Dari penelitian-penelitian tersebut, penulis tertarik mengambil judul pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit instalasi rawat inap (Studi pada Rumah Sakit Milik Pemerintah di Pekanbaru). Alasan penulis menambahkan instalasi rawat inap karena instalasi rawat inap adalah tempat pemeliharaan kesehatan dari rumah sakit dimana pasien akan tinggal sedikitnya satu hari atau lebih.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Apakah audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap Rumah Sakit. 2) Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang (1) pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap Rumah Sakit Milik Pemerintah di Pekanbaru, (2) pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap Rumah Sakit Milik Pemerintah di Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Audit Operasional

Audit operasional merupakan pengkajian terhadap kegiatan operasi untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kinerja suatu bagian dalam perusahaan. Hasil dari audit operasional diberikan kepada manajemen untuk memperbaiki kesalahan yang ditemukan untuk mencapai tujuan perusahaan (Arvianita, 2015).

Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah suatu proses, yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai guna mencapai tujuan-tujuan berikut ini: (1) keandalan pelaporan keuangan; (2) menjaga kekayaan dan catatan organisasi; (3) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan; dan (4) efektivitas dan efisiensi operasi (Rahayu & Suharyati, 2013).

Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Efektivitas pelayanan kesehatan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah tercapai untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok ataupun masyarakat (Divianto, 2012).

Pengaruh Antar Variabel

Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Dalam penelitian Divianto (2012) dengan judul peranan audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit, didapati audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Sehubungan dengan pentingnya audit operasional dalam kegiatan di rumah sakit sebagai organisasi yang melaksanakan dan mengelola pelayanan kesehatan yang mewajibkan semua pasien harus dilayani dengan prima. Tuntutan pasien dan perkembangan rumah sakit yang menyebabkan semakin penting pengaruh audit operasional atas pelayanan kesehatan. Rumah sakit pasti telah membentuk tim untuk melakukan pengawasan kegiatan di rumah sakit. Oleh karena efektivitas atas pelayanan kesehatan menjadi perhatian khusus bagi rumah sakit saat ini, maka diperlukan penilaian yang dapat melihat pengaruh audit operasional yang dilaksanakan dan memberikan masukan kepada pihak manajemen atas kendala-kendala terkait dengan cara pengelolaan apakah sudah berjalan sesuai kebijakan.

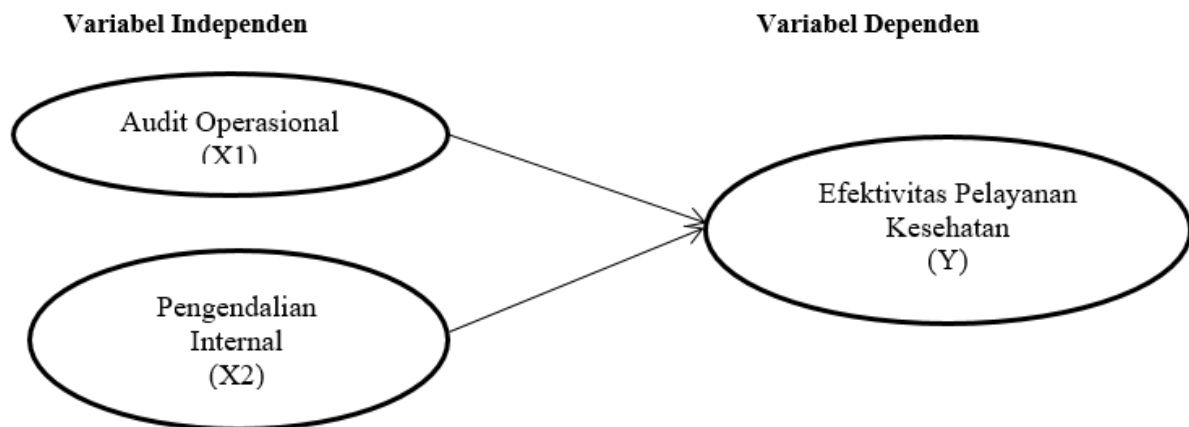
H1: Audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap di Rumah Sakit Milik Pemerintah di Pekanbaru.

Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Dalam penelitian (Arvianita, 2015) dengan judul pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, didapati pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang terjadi di rumah sakit. Tujuan dilakukannya pengendalian internal adalah untuk menilai tingkat keefektifitasan seluruh kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di rumah sakit. Jika pengendalian internal dalam rumah sakit lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas pelayanan kesehatan menjadi lemah juga, begitupun sebaliknya. Pengendalian internal dilakukan oleh SPI juga sebagai salah satu upaya yang dilakukan rumah sakit untuk mengurangi ketidakefektifan yang terjadi pada rumah sakit. Efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit juga akan meningkat apabila didukung dengan semakin baiknya pengendalian internal yang dilakukan oleh pihak rumah sakit.

H2: Pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap di Rumah Sakit Milik Pemerintah di Pekanbaru.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian guna memperoleh data yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini, maka penulis memilih tempat penelitian pada Rumah Sakit Milik Pemerintah di Pekanbaru. Adapun waktu dalam melakukan penelitian ini adalah Maret hingga April 2020.

Populasi dan Sampel

Menurut (Imam Ghazali, 2016) populasi merupakan keseluruhan objek yang hendak diteliti, dimana objek tersebut dapat memberikan informasi mengenai data penelitian. Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti, dimana sampel mewakili keseluruhan populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah rumah sakit milik pemerintah di Pekanbaru. Semua populasi ini langsung dijadikan sampel penelitian. Terdapat 8 rumah sakit milik pemerintah di Pekanbaru yang dijadikan sampel penelitian yang terdiri dari RSUD Arifin Achmad, RSUD Petala Bumi, RSJ Tampan, RSUD TNI AU-LANUD, RSUD Bhayangkara Polda Riau, RSUD TNI AD Pekanbaru Tk IV, RSUD Kota Pekanbaru, dan RS Universitas Riau. Responden dalam penelitian ini ada sebanyak 80 dengan 10 responden pada tiap rumah sakit, yaitu 5 orang tim SPI dan 5 orang staff yang bekerja di bagian rawat inap. Jumlah total penyebaran sebanyak 80 kuesioner pada rumah sakit milik pemerintah di Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data yaitu dengan menggunakan kuesioner dengan daftar pertanyaan kepada pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Setelah kuesioner sudah terkumpul, penulis melakukan penyortiran terhadap lembar kuesioner yang dapat digunakan dan lembar kuesioner yang tidak dapat digunakan. Kemudian dilakukan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Menurut (Imam Ghazali, 2016), dengan menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrument yang biasanya dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Skala *Likert* yang digunakan adalah Sangat Tidak Setuju diberi nilai 1, Tidak Setuju diberi nilai 2, Netral diberi nilai 3, Setuju diberi nilai 4, dan Sangat Setuju diberi nilai 5.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Menurut (Imam Ghazali, 2016), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sebuah kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner tersebut dapat mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Menurut (Imam Ghazali, 2016), uji reliabilitas digunakan untuk mengukur indikator dari variabel-variabel tersebut. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban yang diberikan dalam kuesioner tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Ada 2 cara yang dapat dilakukan untuk mengukur reabilitas yaitu: 1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang, 2) *One shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain.

Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik *Cronbach Alfa*, suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alfa* > 0,7. Sedangkan, jika sebaliknya data tersebut tidak reliabel.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Menurut (Imam Ghozali, 2016), analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi maupun gambaran tentang variabel-variabel penelitian untuk menunjukkan data empiris mengenai informasi efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap rumah sakit milik pemerintah di Pekanbaru.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut (Imam Ghozali, 2016), uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang mempunyai distribusi data normal dan mendekati normal.

Normal probability plot adalah membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2016). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Menurut (Imam Ghozali, 2016), uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen, jika terdapat korelasi antar variabel-variabel tersebut maka dapat dikatakan model regresi tersebut tidak baik. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Varianve Inflation Factor* (VIF). Dasar analisis untuk menentukan gejala multikolinearitas adalah: 1) Nilai *tolerance* $\leq 0,10$, 2) Nilai VIF $\geq 0,10$

Uji Heterokedastisitas

Menurut (Imam Ghozali, 2016), uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varians pada model regresi, jika terjadi heterokedastisitas maka model regresi tersebut dapat dikatakan tidak baik. Dasar analisis untuk menentukan ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah sebagai berikut: 1) Adanya pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka dapat diindikasikan terjadi heterokedastisitas, 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Menurut (Imam Ghozali, 2016), uji regresi Linear berganda digunakan untuk menggambarkan suatu hubungan dimana satu variabel-variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Pengujian ini didasarkan pada persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y : Nilai Efektivitas Pelayanan Kesehatan

X1 : Audit Operasional

X2 : Pengendalian Internal

a : Konstanta

b1 : Slope regresi atau koefisien regresi dari X1

b2 : Slope regresi atau koefisien regresi dari X2

e : Kesalahan residual (*error turn*)

Persamaan tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$).

Uji t (*t-test*)

Menurut (Imam Ghozali, 2016), uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, serta untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki hubungan signifikan atau tidak dengan variabel dependen secara individual untuk setiap variabel.

Dasar pengambilan keputusan pengujian adalah: 1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak ada pengaruh yang signifikan), atau apabila tingkat sig $> 0,05$ maka secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. 2) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (ada pengaruh yang signifikan), T tabel dilihat dengan derajat bebas = $n - k - 1$, atau apabila tingkat sig $< 0,05$ maka secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Imam Ghozali, 2016), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi memiliki rentang antara 0-1. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: 1) Nilai mendekati 0, maka kemampuan variabel-variabel independen terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen. 2) Sebaliknya jika nilai mendekati 1, maka variabel-variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Dev.
Efektifitas Pelayanan Kesehatan	60	3	5	4,38596	0,625623
Audit Operasional	60	1	5	4,12667	0,872045
Pengendalian Internal	60	1	5	4,13417	0,81653

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel statistik deskriptif di atas, dapat dilihat bahwa variabel efektifitas pelayanan kesehatan sebagai variabel dependen memiliki nilai minimum 3 yang menunjukkan bahwa terdapat responden yang menjawab kuesioner dengan jawaban paling rendah adalah netral dan nilai maksimum sebesar 5 menunjukkan bahwa terdapat responden menjawab dengan jawaban sangat setuju. Nilai rata-rata (*mean*) 4,38596 mengindikasikan bahwa rata-rata responden mengisi pilihan setuju pada kuesioner efektifitas pelayanan kesehatan dan standar deviasi sebesar 0,625623 menunjukkan bahwa sebaran data tidak terlalu besar karena standar deviasinya lebih kecil dari nilai rata-rata.

Variabel audit operasional sebagai variabel independen memiliki nilai minimum 1 menunjukkan bahwa terdapat responden yang mengisi pilihan sangat tidak setuju dan nilai maksimum 5 menunjukkan bahwa terdapat responden yang mengisi pilihan sangat setuju. Selain itu, nilai rata-rata (*mean*) 4,12667 mengindikasikan bahwa rata-rata responden mengisi pilihan setuju pada kuesioner audit operasional, serta standar deviasi 0,872045 menunjukkan bahwa sebaran data yang tidak terlalu besar karena standar deviasinya lebih kecil dari nilai rata-rata.

Variabel pengendalian internal sebagai variabel independen memiliki nilai minimum 1 yang menunjukkan bahwa terdapat responden yang menjawab pilihan sangat tidak setuju dan nilai maksimum 5 yang menunjukkan bahwa terdapat responden yang mengisi pilihan sangat setuju. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,13417 juga menunjukkan bahwa rata-rata responden mengisi pilihan setuju pada kuesioner pengendalian internal dengan standar deviasi 0,81653 yang berarti bahwa sebaran data tidak terlalu besar karena nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Untuk mengetahui validitas pernyataan dari setiap variabel, maka r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} , r_{tabel} dapat dihitung dengan $df = N - 2$. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 60, sehingga $df = 60 - 2 = 58$, $r(0,05;58) = 0,2542$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataannya tersebut dikatakan valid.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan untuk setiap variabel dalam kuesioner adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* $> 0,2542$. Sesuai dengan tujuan dilakukannya uji validitas adalah untuk melihat seberapa besar kemampuan pernyataan dapat mengetahui jawaban responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang diajukan oleh peneliti dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden dapat dijadikan alat ukur yang tepat $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Efektifitas Pelayanan Kesehatan	0,863 > 0,60	Reliabel
Audit Operasional	0,824 > 0,60	Reliabel
Pengendalian Internal	0,872 > 0,60	Reliabel

Sumber: Data Output SPSS 23,0

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas, menunjukkan bahwa semua variabel yang dijadikan sebagai instrumen adalah reliabel atau dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas

instrumen yang semakin tinggi, menunjukkan hasil ukur yang didapatkan semakin terpercaya. Sehingga berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa instrumen menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien alpha $> 0,60$, jadi hasil ukur yang akan didapatkan dapat dipercaya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Cara mendeteksi normalitas dilakukan dengan melihat tabel *Smirnov Test*.

Tabel 3. Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,42649775
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,084
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,653
Asymp. Sig. (2-tailed)		,787

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data pada sampel penelitian ini terdistribusi secara normal atau diambil dari populasi yang normal. Hal ini ditunjukkan dari nilai sig $> 0,05$ yaitu sebesar 0,787.

Hasil Uji Multikolinieritas

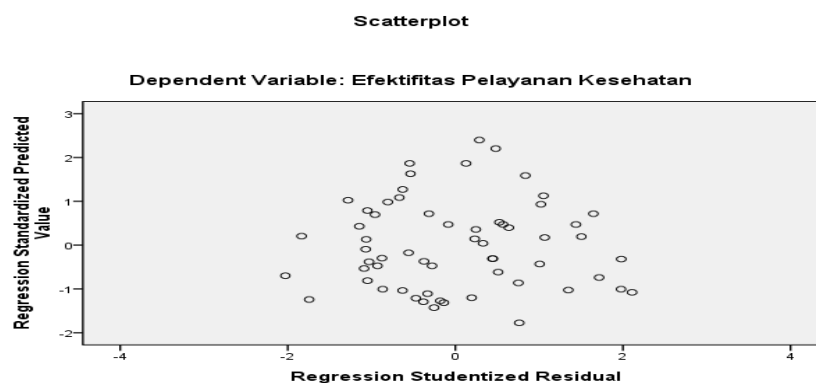
Tabel 4. Nilai VIF Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		KET	
	Tolerance	VIF		
1	Audit Operasional	,517	1,935	Tidak Multikolinieritas
	Pengendalian Internal	,913	1,095	Tidak Multikolinieritas

Sumber: Data output SPSS 23,0

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa model regresi untuk variabel independen yang diajukan oleh peneliti untuk diteliti bebas dari multikolinieritas. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat tabel diatas yang menunjukkan nilai *Tolerance* dari masing-masing variabel independen $> 0,10$ dan nilai VIF dari masing-masing variabel independen < 10 , yang mana dapat digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap efektifitas pelayanan kesehatan.

Hasil Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Diagram Scatterplot

Sumber: Data output SPSS 23,0

Dari gambar diatas ini dapat terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi hubungan antara audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektifitas pelayanan kesehatan.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda**Tabel 5. Uji Regresi Linear Berganda**

		<i>Coefficients^a</i>				
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
	Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	78,225	20,213		3,870	,000
	Audit Operasional	,490	,067	,677	7,281	,000
	Pengendalian Internal	,483	,202	,223	2,394	,020

Sumber: Data Olahan SPSS 23,0

Dari hasil analisis dengan bantuan program SPSS 23,0 maka dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk. Adapun persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut:

$$Y = 78,225 + 0,490 X_1 + 0,483 X_2 + e$$

Dalam persamaan regresi di atas, konstanta (β_0) adalah sebesar 78,225, hal ini berarti: (1) Jika tidak ada perubahan variabel audit operasional (X_1) dan pengendalian internal (X_2) yang mempengaruhi, maka efektifitas pelayanan kesehatan yang terjadi pada sebesar 78,225. (2) Nilai koefisien regresi untuk β_1 sebesar 0,490. Dalam penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa audit operasional (X_1) berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan kesehatan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa ketika ketika audit operasional meningkat sebesar satu satuan, maka efektifitas pelayanan kesehatan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,490 satuan. (2) Nilai koefisien regresi untuk β_2 sebesar 0,483. Dalam penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa pengendalian internal (X_2) berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan kesehatan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa ketika ketika pengendalian internal meningkat sebesar satu satuan, maka efektifitas pelayanan kesehatan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,483 satuan.

Hasil Uji t (t-test)

Dari tabel 5 di atas menunjukkan bahwa variabel audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas pelayanan kesehatan secara parsial. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi yang diperoleh dari masing-masing variabel independen di bawah 0,05.

Hasil Koefisien Determinasi**Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)**

<i>Model Summary^b</i>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,712 ^a	,508	,490	4,503	

Sumber: Data Olahan SPSS 23,0

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas, nilai *adjusted R square* yang diperoleh sebesar 0,508 yang menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan kesehatan yang terjadi pada sampel penelitian dipengaruhi oleh audit operasional dan pengendalian internal sebesar 50,8% dan sisanya 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan**Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan pengujian menggunakan program SPSS 23,0 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian hipotesis pertama yang menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian didukung juga dengan jawaban responden yaitu jawaban dari tim SPI dan staff yang bekerja di bagian rawat inap yang dapat dilihat dari kuesioner yang telah disebar. Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa responden setuju bahwa perlu dilakukannya audit operasional, agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang efektif. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan sebesar 4,12667 yang berarti responden menyatakan bahwa audit operasional berpengaruh dalam peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit tempat penelitian sudah menerapkan audit operasional. Namun, perlu ditingkatkan kembali audit operasional agar pelayanan kesehatan kepada pasien dapat terlaksana dengan baik.

Hubungan antara audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan adalah audit operasional sebagai suatu pendekatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kriteria efektivitas pelayanan kesehatan yang telah diterapkan, artinya dengan melaksanakannya audit operasional dalam kegiatan pelayanan kesehatan, berupa kegiatan pemeriksaan, pengevaluasian, penelaahan dan pendeteksian, maka akan ditentukan hambatan dan ketidakefektifan yang kemudian akan dicari dan dipikirkan cara-cara untuk mengantisipasi dan menanggulangi hal-hal tersebut. Sehingga pada akhirnya keefektifan pelayanan kesehatan akan tercapai dan lebih lanjut lagi tujuan rumah sakit dapat terlaksana dengan baik (Chandra, 2014).

Audit operasional sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan karena keefektifitasan adalah hal yang paling diperhatikan oleh pihak rumah sakit maupun para pasien. Maka perlu dilakukan suatu pendekatan untuk memenuhi kriteria efektivitas pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit dan dapat memberikan masukan kepada pihak rumah sakit atas temuan terkait cara pengelolaan. Apabila masih ditemukan kendala-kendala, maka auditor diharapkan dapat memberi saran perbaikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rahmayani, 2016), (Arvianita, 2015), (Sosiady & Ermansyah, 2015), (Nafiah & Setiyanti, 2018), dan (Divianto, 2012) tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, sehingga hipotesis yang ditetapkan yaitu audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dapat diterima.

Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan pengujian menggunakan program SPSS 23,0 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian hipotesis pertama yang menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian didukung juga dengan jawaban responden yaitu jawaban dari tim SPI dan staff yang bekerja di bagian rawat inap yang dapat dilihat dari kuesioner yang telah disebar. Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa responden setuju bahwa perlu diterapkannya pengendalian internal dengan baik, agar dapat dipastikan kegiatan operasional yang ada di dalam rumah sakit itu akan berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan sebesar 4,13417 yang berarti responden menyatakan bahwa pengawasan ataupun pengendalian internal dibutuhkan agar pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Rumah sakit tempat penelitian sudah menerapkan pengendalian internal.

Dalam suatu organisasi diperlukan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pertanggungjawaban harus dilaksanakan secara efektif dan efisien. Apabila instalasi rawat inap di rumah sakit menerapkan pengendalian internal dengan baik maka dapat dipastikan kegiatan operasional yang ada di dalam rumah sakit itu akan berjalan dengan efektif dan efisien. Dengan diterapkannya pengendalian internal yang baik akan dapat memberikan kepercayaan yang lebih kepada pasien dan pegawai rumah sakit. Jika pengendalian internal ini lemah dan kepatuhan karyawan juga rendah akan mengakibatkan besarnya pemicu kegagalan dalam rumah sakit tersebut (Nafiah & Setiyanti, 2018). Oleh karena itu, jika pengendalian internal terlaksana dengan baik, maka kegiatan di dalam organisasi akan berdampak pada pelayanan dan kinerja pegawai yang ada didalamnya.

Pengendalian internal sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan karena dalam suatu rumah sakit diperlukan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan tanggungjawab yang harus dilakukan secara efektif dan efisien. Jika pada rumah sakit menerapkan pengendalian internal dengan baik, maka akan dapat memberikan kepercayaan kepada pasien dan petugas rumah sakit. Jika pengendalian internal pada rumah sakit ditemukan kelemahan, maka akan mengakibatkan besarnya pemicu kegagalan terhadap rumah sakit. Maka dari itu, jika pengendalian internal dilaksanakan secara prima, maka kegiatan di rumah sakit tersebut akan lebih baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rahmayani, 2016), (Arvianita, 2015), (Nafiah & Setiyanti, 2018) tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, sehingga hipotesis yang ditetapkan yaitu pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dapat diterima.

PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Responden penelitian ini berjumlah 80 orang yang bekerja di rumah sakit milik pemerintah di Pekanbaru. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan SPSS versi 23. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Audit Operasional berpengaruh secara signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Milik Pemerintah. Hal ini dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap rumah sakit milik pemerintah. Semakin sering dilakukannya audit operasional, maka efektivitas pelayanan kesehatan semakin memenuhi kriteria yang telah di terapkan. (2) Pengendalian Internal berpengaruh secara signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat

Inap Rumah Sakit Milik Pemerintah. Hal ini dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap rumah sakit milik pemerintah. Semakin baik pengendalian internal yang diterapkan maka akan dapat memberikan kepercayaan yang lebih kepada pasien dan pegawai rumah sakit.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti penelitian ini hanya meneliti di rumah sakit milik pemerintah di Pekanbaru. Penelitian ini juga hanya menggunakan audit operasional dan pengendalian internal sebagai variabel independen. Sementara itu, masih ada beberapa variabel lain yang memungkinkan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya keterbatasan penelitian, diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambah variabel independen dan menambah lingkup pelayanan dan jumlah populasi. Hal ini dikarenakan adanya pengaruh yang lebih besar pada variabel lain selain variabel yang ada dalam penelitian ini dan variabel audit operasional dan pengendalian internal pada penelitian ini hanya berpengaruh sebesar 50,8% terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap rumah sakit milik pemerintah. Untuk pihak rumah sakit perlu ditingkatkan lagi audit operasional dan pengendalian internal sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Rumah sakit tempat penelitian perlu meningkatkan kembali penerapan audit operasional dan pengendalian internal agar efektivitas pelayanan kesehatan kepada pasien dapat memberikan hasil yang lebih baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Arvianita, R. R. (2015). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta). *Jurnal Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Chandra, R. (2014). Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Persediaan Obat-obatan dan Fungsi MSDM serta Implikasinya Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. *Skripsi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan*.
- Dedi. (2015). Pelayanan RS Petala Bumi Pekanbaru Mengecewakan. Dalam Pekanbaru Tribun News, 9 Juli 2015. Pekanbaru. *Pekanbaru Tribun News*. <https://pekanbaru.tribunnews.com/2015/07/09/pelayanan-rs-petala-bumi-pekanbaru-mengecewakan>
- Divianto. (2012). Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit. *JURNAL EKONOMI DAN INFORMASI AKUNTANSI*, 91(5), 201–228. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Imam Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Cetakan VI). Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Nafiah, Z., & Setiyanti, S. W. (2018). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 13(2), 280–300.
- Rahayu, S. K., & Suharyati, E. (2013). *Auditing Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik* (Edisi Kedua). Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Rahmawati, F. A. (2017). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Kabupaten Tulungagung. *Skripsi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Rahmayani, D. (2016). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Inap RSUD di Provinsi Riau. *Skripsi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau*.
- Sosiady, M., & Ermansyah. (2015). Pengaruh Audit Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Al-Iqtishad Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Qasim*, 2, 109–116.