

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN DAN KEJELASAN PERAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang)

Skripsi



**Nama :Yolanda Tris Darmawan
NIM :22 2018 007**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN DAN KEJELASAN PERAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang)

Skripsi

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Fakultas dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Yolanda Tris Darmawan
NIM : 22 2018 007**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yolanda Tris Darmawan
NIM : 222018007
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Pemeriksaan Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan dan Kejelasan Peran Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang).

Dengan ini Saya Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tulisan dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperbolehkan karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2022



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal
Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan dan
Kejelasan Peran Sebagai Variabel Moderasi (Studi
Kasus Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang)

Nama : Yolanda Tris Darmawan

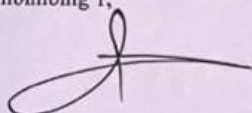
NIM : 222018007

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

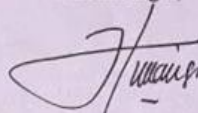
Konsentrasi : Pemeriksaan Akuntansi

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2022
Pembimbing 1,



Dr. Betri, S.E., M.Si., Ak. CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

Pembimbing 2,



Yulian Sahri, S.E., M.Acc
NIDN/NBM : 0215059301

Mengetahui,
Dekan
Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Betri, S.E., M.Si., Ak. CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

ABSTRACT

Yolanda Tris Darmawan/222018007/2022, Effect of Operational Audit and Internal Control on the Effectiveness of Health Services and Role Clarity As Moderating Variables (Case Study At Hamami Maternal and Child Hospital Palembang).

In line with the development of the hospital, the management is required to manage the operations of the hospital effectively and efficiently. Operational audits are needed in managing the effectiveness of services at the Hamami Mother and Child Hospital in Palembang. Meanwhile, Internal Control is needed to minimize early actions that will deviate from the path of achieving hospital goals. So that in the end the operational audit and internal control activities are expected to increase the effectiveness of services at the Hamami Mother and Child Hospital in Palembang. This study aims to determine the effect of operational audit and internal control on service effectiveness and clarity of roles in hospitals. This study uses a quantitative descriptive method. The population of this study were all employees and nurses of the Hamami Maternal and Child Hospital in Palembang with a sample of 40 respondents consisting of medical personnel, nursing staff, other health workers, and administrative staff. The data used in this study is primary data through questionnaires and interviews. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis, simultaneous test (F test) and partial test (t test) and MRA. The coefficient of determination obtained R Square of 73.8%. The results of this study indicate that the operational audit and internal control simultaneously have a significant effect on the effectiveness of hospital services, and partially operational audits have a significant effect on the effectiveness of services at the Hamami Mother and Child Hospital in Palembang. Internal control has a significant effect on service effectiveness. In the MRA test, operational audits have a significant effect on service effectiveness moderated by role clarity, while internal control does not significantly affect service effectiveness moderated by role clarity.

Keywords: Operational Audit, Internal Control, Effectiveness Of Health Services and Clarity of Roles

ABSTRAK

Yolanda Tris Darmawan/222018007/2022 , Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan dan Kejelasan Peran Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang)

Sejalan dengan berkembangnya rumah sakit, maka manajemen dituntut untuk mengelola jalannya kegiatan operasional rumah sakit secara efektif dan efisien. Audit operasional diperlukan dalam pengelolaan efektivitas pelayanan pada rumah sakit ibu dan anak hamami palembang. Sementara itu, Pengendalian Internal diperlukan untuk meminimalisir secara dini tindakan yang akan menyimpang dari jalur pencapaian tujuan rumah sakit. Sehingga pada akhirnya kegiatan audit operasional dan pengendalian internal diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pada rumah sakit ibu dan anak hamami palembang .Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan dan kejelasan peran pada rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai dan perawat rumah sakit ibu dan anak hamami palembang dengan sampel 40 responden yang terdiri dari tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain , dan tenaga administrasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuesioner dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji simultan (Uji F) dan uji parsial (uji t) dan MRA Hasil koefisien determinasi diperoleh R Square sebesar 73,8%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit, dan secara parsial audit operasional berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan pada rumah sakit ibu dan anak hamami palembang . Pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Pada uji MRA audit operasional berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan yang di moderasi oleh kejelasan peran, sementara itu pengendalian internal tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan yang dimoderasi oleh kejelasan peran.

Kata kunci : Audit Operasional, Pengendalian Internal, Efektivitas Pelayanan Kesehatan dan Kejelasan Peran

MOTTO

***“Ku olah Kata, Kubaca Makna, Ku ikat dalam alenia, Ku Bingkai Dalam Bab
Sejumlah Lima, Jadilah Maha Karya, Gelar Sarjana Ku Terima, Orang Tua,
Calon Istri dan Calon Mertua Pun Bahagia ”.***

“SUKSES SELAMANYA”

Ku persembahkan skripsi ini kepada :

- 1. Papa dan Mama
tercinta***
- 2. Abang-Abang ku dan
Ayukku tercinta***
- 3. Orang yang Selalu
Kusayangi R***
- 4. Dosen Pembimbingku***
- 5. Almamaterkuterencana***



PRAKATA

Alhamdulillah robbil'amin, Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia- Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan dan Kejelasan Peran sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang”. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang Strata I (satu) guna meraih gelar sarjana pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas MuhammadiyahPalembang.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan serta bab simpulan dan saran. Meski dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Ucapan terimakasih penulis juga sampaikan terutama kepada papaku Hudari. SH dan mamaku Rusmita. S.Pd serta

keluargaku yang doa dan bantuan memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Betri Sirajuddin., SE., M.Si., Ak., CA dan Bapak Yulian Sahri., SE., M.Acc. Yang telah membimbing dan memberikan masukan guna menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Abid Djazuli S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dankaryawan.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan.
3. Bapak Dr. Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA, Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M. Orba Kurniawan., SE., M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
5. Bapak, Ibu dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak, ibu pimpinan yang telah memberikan izin penelitian pada perusahaan Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang.
7. Papa dan mama tercinta yang tiada pernah hentinya selama

ini memberiku semangat dan doa yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepan ku.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya maupun bagi dunia pendidikan.

Palembang, Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11

BAB II KAJIAN PERPUSTAKAAN, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	12
1. Teori Umum (<i>Grand Theory</i>)	12
2. Efektivitas Pelayanan	13
3. Audit Operasional	16
4. Pengendalian Internal	20
5. Kejelasan Peran	22
B. Penelitian Sebelumnya	24
C. Kerangka Pemikiran	28
1. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan	28
2. Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan	29
3. Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan	29

4. Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Moderasi oleh Kejelasan Peran	30
5. Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Moderasi oleh Kejelasan Peran	31
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	34
1. Penelitian Deskriptif	34
2. Penelitian Komparatif	34
3. Penelitian Asosiatif	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Operasional Variabel	35
D. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi (N)	35
2. Sampel (n)	36
E. Data yang Diperlukan	36
F. Metode Pengeumpulan Data	37
1. Tes	37
2. Wawancara (<i>Interview</i>)	37
3. Pengamatan (<i>Observasi</i>)	37
4. Kuesioner	37
5. Survey (Survei)	38
6. Analisis Dokumen	38
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	38
1. Analisis Data	38
2. Teknik Analisis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran Umum Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang	48

2. Tingkat Pengembalian Kuesioner	50
3. Gambaran Umum Responden Penelitian	50
4. Jawaban Responden	52
5. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	56
6. Hasil Pengolahan Data	75
B. Pembahasan Hasil Penelitian	93
1. Hasil Uji Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan	93
2. Hasil Uji Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan	93
3. Hasil Uji Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan	94
4. Hasil Uji Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Moderasi oleh Kejelasan Peran	94
5. Hasil Uji Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Moderasi oleh Kejelasan Peran	95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	96
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Rekapitulasi Daftar Pasien Poli dan Bersalin	7
Tabel I.2	Survey Pendahuluan	8
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	27
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel	35
Tabel III.2	Jumlah Responden	36
Tabel IV.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	50
Tabel IV.2	Deskripsi Karakteristik Responden	51
Tabel IV.3	Hasil Total Jawaban Responden	55
Tabel IV.4	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Informasi dan Kriteria yang telah di tetapkan	56
Tabel IV.5	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Mengumpulkan dan Mengevaluasi Bukti	58
Tabel IV.6	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kompeten dan Independen	59
Tabel IV.7	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Pelaporan ...	60
Tabel IV.8	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Lingkungan Pengendalian	61
Tabel IV.9	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Penilaian Risiko	62
Tabel IV.10	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kegiatan Pengendalian Internal	62

Tabel IV.11	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Informasi dan Komunikasi	63
Tabel IV.12	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kegiatan Pengawasan.....	64
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Goal Clarity ..	65
Tabel IV.14	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Process Clarity	65
Tabel IV.15	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kesederhanaan Prosedure	67
Tabel IV.16	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kejelasan Persyaratan	68
Tabel IV.17	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kepastian Waktu	69
Tabel IV.18	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Akurasi	70
Tabel IV.19	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Keamanan Proses dan Produk	71
Tabel IV.20	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Tanggung Jawab	72
Tabel IV.21	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kelengkapan Sarana Prasarana	72
Tabel IV.22	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kemudahan Akses	73
Tabel IV.23	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kedisiplinan	74
Tabel IV.24	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kenyamanan Lingkungan	74
Tabel IV.25	Hasil Uji Validitas Audit Operasional	76

Tabel IV.26	Hasil Uji Validitas Pengendalian Internal	77
Tabel IV.27	Hasil Uji Validitas Kejelasan Peran	77
Tabel IV.28	Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan	78
Tabel IV.29	Hasil Uji Reabilitas	79
Tabel IV.30	Hasil Uji Deskriptif	80
Tabel IV.31	Hasil Uji Multikoleriaritas	82
Tabel IV.32	Hasil Koefisien Determinasi	84
Tabel IV.33	Hasil Uji F.....	84
Tabel IV.34	Hasil Uji t	82
Tabel IV.35	Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA) Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan	88
Tabel IV.36	Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA) Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan	88
Tabel IV.37	Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA) Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan	90
Tabel IV.38	Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA) Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	49
Gambar IV.2 Hasil Output SPSS Uji Normalitas	81
Gambar IV.3 Hasil Output SPSS	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman sekarang industri Klinik Rumah Sakit di Kota Palembang sedang mengalami perkembangan yang cukup tinggi dimana ditandai dengan semakin banyaknya jumlah Klinik Rumah Sakit di Kota Palembang. Hal ini membuat persaingan antar Klinik Rumah Sakit menjadi meningkat. Oleh karena itu, setiap Klinik Rumah Sakit harus memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya dalam segala hal khususnya hal pelayanan kesehatan yang ada didalamnya. Klinik Rumah Sakit Hamami Palembang adalah Rumah Sakit yang berada di Kota Palembang selain, Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Charitas dan lainnya, dalam menghadapi persaingan maka Klinik Rumah Sakit Hamami Palembang selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan baik secara formal maupun informal. Hal itu dilakukan untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada pasien dan keluarga pasien ditengah- tengah persaingan yang semakin ketat pada bidang pelayanan jasa kesehatan.

Setiap Rumah Sakit dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus di konsumen yang mempunyai kemampuan untuk bisa mempertahankan kelangsungan usahanya. Efektivitas pelayanan kesehatan seperti keperawatan dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi taraf kepuasan pasien di Rumah Sakit. Setiap Rumah Sakit dituntut untuk

menciptakan pelayanan kesehatan yang baik, untuk menciptakan hal tersebut diharapkan serangkaian kegiatan investigasi serta evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit, berupa audit operasional. Hasil audit operasional tersebut digunakan untuk bahan perbaikan ke depannya sehingga pihak Rumah Sakit bisa selalu menyampaikan pelayanan yang efektif serta efisien.

Audit merupakan suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut (Agoes, 2017). Audit operasional secara umum merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi serta efektivitas aktivitas suatu organisasi pada prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting pada peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi.

Audit operasional juga dilaksanakan karena hasil audit bisa berupa rekomendasi yang sangat bermanfaat bagi pihak manajemen buat menentukan serta menilai kebijakan serta aktivitas perusahaan, apakah telah sempurna atau masih memerlukan rekomendasi untuk perbaikan sehingga berpengaruh terhadap yang akan terjadi serta aktivitas operasional perusahaan. Dengan diterapkannya audit operasional auditor bisa melihat sejauh mana tujuan organisasi sudah tercapai serta apakah aktivitas operasi perusahaan sudah

dilakukan secara efektif atau efisien. Hal ini dilakukan supaya perusahaan tersebut bisa mencapai tujuan yang di inginkan dengan mudah.

Praktik audit operasional bisa dilakukan oleh auditor internal perusahaan namun tak menutup kemungkinan auditor eksternal melakukan audit tersebut. Dengan demikian, audit operasional bisa dipergunakan untuk menilai kinerja apakah aktivitas operasional perusahaan sudah dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ada.

Menurut Soemarso (2018;327), pengendalian internal adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen dan personel lain suatu entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan dalam kategori berikut, efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan dan kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Tujuan pengendalian internal perusahaan ialah untuk menilai taraf keefektivitasan serta efisiensi. Semua aktivitas di nilai apakah telah sesuai dengan tujuan. Jika pengendalian internal dalam suatu perusahaan tersebut lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang mengakibatkan efektivitas pelayanan kesehatan menjadi lemah juga. Kebalikannya, Bila pengendalian internal perusahaan tersebut kuat, maka taraf kesalahan yang terjadi sempurna dan dapat di minimalisir oleh waktu. Pelayanan kesehatan tak efektif dapat diketahui dengan cepat serta juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan sedini mungkin. Pengendalian internal bisa dilakukan oleh tim SPI yang berasal dari perusahaan itu sendiri. Tentu saja mereka lebih

mengetahui seluk beluk perusahaan serta bukan hal yang sulit buat melakukan penilaian bila terjadi hal yang dirasakan mengganjal. Pengendalian internal yang dilakukan oleh SPI juga menjadi salah satu bentuk preventif yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi ketidak efektifan yang terjadi di perusahaan.

Menurut penelitian yang dilakukan Farisa, Dkk (2015) yang berjudul *Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Medis di Rumah Sakit Jember Klinik*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi dan pemantauan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut penelitian yang dilakukan Sotya Dkk (2017) yang berjudul *Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit*. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel independen pada efektivitas layanan pasien BPJS. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan yang bekerja di Departemen SPI, Akuntansi Keuangan dan BPJS. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh 3 Variabel Independen yaitu audit operasional, pengendalian internal, tata kelola bisnis yang baik) pada efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS sedangkan tidak ada pengaruh etika bisnis pada efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Susi (2018) yang berjudul *Peran Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen)*. Penelitian ini bertujuan untuk menilai aktivitas – aktivitas yang terdapat pada fungsi sumber daya manusia di RSUD Dr. Soedirman Kebumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa audit manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zumrotun Dkk (2018) yang berjudul *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Akhir – Akhir ini masih banyak keluhan masyarakat mengenai fasilitas dan pelayanan di Rumah Sakit. Keluhan yang disebutkan berasal dari masyarakat terkait penuhnya kamar kelas III dan II serta I sehingga berpengaruh terhadap pelayanan pasien BPJS (Kupastuntas.com). Banyak Rumah Sakit yang mengatakan kalau terdapat masalah di dalam antrian karena temuan di loket pendaftaran antri, namun ketika di poliklinik tidak ada antrian sehingga masyarakat banyak mengeluh adanya upaya semacam diskriminasi (Kupastuntas.com). Sedangkan, tingkat pelayanan rumah sakit di Indonesia

relative rendah. Ini tercermin dari kendala masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan di beberapa rumah sakit di mana masih dilihat antrian panjang di beberapa rumah sakit untuk pasien yang menderita penyakit berat harus menunggu 1 bulan di rumah, hal – hal tersebut yang mesti kita sikapi dengan baik (Kompas.com).

Fenomena tadi menyebabkan efek yang kurang baik terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, karena poly pasien yang mengeluhkan hal tadi. Berdasarkan pengamatan dan wawancara, audit operasional mempunyai beberapa persoalan seperti waktu yang tidak sempurna serta tidak terencana, terkoordinasi atas aplikasi menggunakan auditee, maupun operasional Rumah Sakit. Satuan Pengendalian Internal pada Rumah Sakit pun dievaluasi belum bisa memberikan informasi kepada seluruh personel dengan baik serta berkomitmen terhadap kompetensi.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang memiliki karyawan sejumlah 41 orang. Berdasarkan data yang diperoleh dari rekapitulasi daftar pasien poli dan bersalin RSIA Hamami Palembang terdapat masalah mengenai menurunnya pasien dalam waktu selama 4 tahun terakhir. Rekapitulasi pasien poli dan bersalin RSIA Hamami Palembang dapat menunjukkan efektivitas pelayanan mengalami penurunan. Berikut ini adalah data rekapitulasi pasien poli dan bersalin RSIA Hamami Palembang tahun 2017-2020, sebagai berikut

Tabel I.1
Rekapitulasi Daftar Pasien Poli dan Bersalin
RSIA Hamami Palembang

No.	Tahun	Jumlah
1.	2017	978
2.	2018	856
3.	2019	787
4.	2020	654

Sumber : RSIA Hamami Palembang, 2021

Berdasarkan dari tabel I.1 menggambarkan bahwa rekapitulasi daftar pasien RSIA Hamami Palembang pada tahun 2017 sebesar 978 pasien dan seterusnya pada tahun 2018,2019,2020 mengalami penurunan pasien. Itu artinya telah terjadi penurunan pasien di RSIA Hamami Palembang.

Dilihat dari kasus tersebut bahwa terdapat kurangnya pengawasan dari audit operasional maupun pengendalian internal sehingga menimbulkan berbagai masalah yang seharusnya bisa dicegah apabila dilakukan dengan baik dan profesional. Terkait dengan kasus inilah sehingga muncul pertanyaan seberapa besar pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja karyawan sehingga dibuatlah survey pendahuluan dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang.

Tabel I.2

Survei Pendahuluan

Nama Perusahaan	Hasil Survei Pendahuluan
Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang	Berdasarkan survei yang dilakukan pada RSIA Hamami Palembang, bahwa pengendalian internal dan audit operasional pada rumah sakit ini belum terlaksana dengan baik dikarenakan belum maksimalnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan ataupun karyawan dalam mengelola efektivitas pelayanan terhadap pasien.

Sumber : Penulis, 2021

Berdasarkan kenyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa kesalahan serta kendala yang terjadi artinya murni yang berasal dari operasional perusahaan yang kurang baik pada pengawasan operasional serta pengendalian internal pada perusahaan. ditinjau dari banyaknya rakyat yang mengalami persoalan menggunakan pelayanan kesehatan serta perkara kasus tentang kualitas pelayanan yang jelek atau buruknya dirumah sakit, maka sangat diharapkan tindakan yang sempurna untuk mengatasi persoalan masalah tersebut. Masyarakat ingin tentu menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Rumah Sakit diharapkan segera berbenah melakukan upaya memperbaiki pelayanan kesehatan kepada warga bila hal tadi dibiarkan, maka akan merugikan banyak kalangan sebab akan berpengaruh di efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Dibutuhkan ketegasan serta kiprah dari audit operasional yang wajib ditingkatkan. Ditinjau dari banyaknya rakyat

yang mengalami persoalan menggunakan pelayanan kesehatan serta perkara kasus tentang kualitas pelayanan yang jelek atau buruk di Rumah Sakit, maka sangat diharapkan tindakan yang sempurna untuk mengatasi persoalan masalah tersebut. Masyarakat ingin tentu menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini tentu saja didapat yang berasal dari kinerja pegawai, dokter serta perawat Rumah Sakit yang baik dan Fasilitas-fasilitas yang memadai sebagai akibatnya bisa menunjang taraf kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Penelitian ini dilakukan guna memastikan apakah dengan diterapkannya audit operasional serta pengendalian internal mengidentifikasi peluang perbaikan serta merekomendasikan tindakan yang bekerja sama menggunakan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang. Dari penjelasan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan dan Kejelasan Peran Sebagai Variabel Moderasi” (Studi kasus pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Audit Operasional dan pengendalian internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang?
4. Bagaimana pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dimoderasi oleh Kejelasan Peran ?
5. Bagaimana pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dimoderasi oleh Kejelasan Peran ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tujuan. Adapun tujuan tersebut yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang .
2. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional terhadap efektivitas kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas kesehatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang.

4. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang dimoderasi oleh Kejelasan Peran.
5. Untuk mengetahui pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Hamami Palembang dimoderasi oleh Kejelasan Peran.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dan kejelasan peran sebagai variabel moderasi.

2. Bagi Pihak Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini dipergunakan menjadi bahan masukan, pertimbangan dan penilaian buat perkembangan terhadap efektivitas kinerja serta pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit dan juga digunakan Rumah Sakit agar bisa mengambil tindakan – tindakan koreksi yang diharapkan untuk lebih mempertinggi efektivitas pelayanan kesehatan bagi warga

3. Bagi Almamater

Menjadi bahan atau sumber bacaan bagi rekan – rekan yang membutuhkan serta pula bisa dijadikan bahan perbandingan atau dipergunakan untuk penelitian dimasa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes. Sukrisno 2012&2017. *Auditing: Petunjuk Praktik Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik*. Jilid 1. Edisi 4&5. Jakarta: Salemba Empat.
- Bayangkara, I.B.K. 2013. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi Manajemen Audit*: Salemba Empat.
- Dr. Drs. Mustofa, Amirul.2020. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing
- Dr. Firmansyah, Hamdam.2022. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*.Bandung:Media Sains Indonesia.
- Dr. Yusuf, Muhammad Yasir.2017. *Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) Pada Lembaga Keuangan Syariah (LKS)Teori dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Farisa Lailatul Maharani, Septarina Prita dan Siti Maria. 2015. *Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja karyawan Pada Divisi Pelayanan Medis di Rumah Sakit Jember Klinik*. Jurnal Akuntansi. Vol. 13 No. 2.
- Firmansyah, Farid & Haryanto, Rudy. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Jawa Timur: Duta Media Publishing.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2003*. Jakarta.
- Lianty, Fifi. 2017. *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan dan Kejelasan Peran Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Rumah Sakit Immanuel)*.Jurnal Riset Akuntansi. Vol.5 No.2
- Mulyadi. 2016. *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat
- Novaya Eky Pravitasari, Dkk. 2021. *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Riset Akuntansi. Vol.10 No. 12
- Priyadi, Ira Hasti. 2020. *Auditing Konsep dan Teori Pemeriksaan Akuntansi Publik*.Jawa Timur: Duta Media Publisihing.
- Randal J. 2011. *Audit dan Jasa Assurance: Pendekatan Terpadu: (Penerjemah Herman Wibowo)*. Jakarta: Salemba Empat.

- R.A. Supriyono. 2018. *Akuntansi Keperilakuan*. Yogyakarta. Gajah Mada University. CV.
- Rusydi, 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Shinta Kurnianingsih. 2020. *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit*. Jurnal Ilmiah Akuntansi. Vol.4 No.4.
- Silaen, Sofar. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media. Bandung.
- Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati. 2013. *Auditing: Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Edisi Pertama: Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo. 2017. *Pengaruh Audit Operasional ,Pengendalian internal, Good Clinical Governance, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS pada Rumah Sakit*. Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia. Vol. 1 No.2.
- Soemarso. 2018. *Etika dalam Bisnis & Profesi Akuntan dan Tata Kelola Perusahaan*. Jakarta. Salemba Empat.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Susi Astuti, SE. M. Ak. CA. 2018. *Peran Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Soedirman Kebumen*. Jurnal Fokus Bisnis. Vol 17. No.01.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun. *Tentang Pelayanan Publik*.
- Warren. 2015. *Pengantar Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Valerie. 2019. *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan dan Kejelasan Peran Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Fokus Bisnis. Vol15.No.02
- V. Wiratna Sujarweni. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi: Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Zumrotun, Nafi'ah dan Sri Wiranti Setiyanti. 2019. *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah*. Jurnal Ilmiah Akuntansi. Vol. 13 No.2.

<https://kupastuntas.co/2020/02/24/pelayanan-rumah-sakit-masih-menuai-kritik>

<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/megapolitan/read/2017/09/10/08102111/bayi-debora-dan-dugaan-pelayanan-rumah-sakit-yang-buruk>