

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL,
DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT**

*(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang,
Kabupaten Kampar)*

Atika Amaliah¹⁾, Andreas²⁾, Al Azhar L²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email : atika.amaliah15@gmail.com

*The Effect Of Operational Audit, Internal Control, And Work Motivation On The
Effectiveness Of Health Services In Hospitals
(Empirical Study at Bangkinang Regional General Hospital, Kampar Regency)*

ABSTRACT

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 Bangkinang Regional General Hospital in Kampar. The sample in this study was 85 employees from the general administration, finance, human resources and education, medical services and SPI at the hospital in Kampar 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 21.0 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.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal terpenting dalam hidup manusia, terutama yang berhubungan dengan aktivitas kehidupan sehari-hari. Tingkat aktivitas yang tinggi dan tingkat hasil pencapaian aktivitas yang sempurna dapat tercapai bila kondisi kesehatan seseorang tersebut telah cukup memadai. Oleh karenanya sulit bagi manusia dalam kondisi yang tidak sehat dapat

bekerja dengan baik. Sehingga diperlukan suatu fasilitas yang mendukung kesehatan yaitu rumah sakit (Divianto, 2012).

Rumah sakit merupakan suatu organisasi nirlaba yang dalam kegiatannya rumah sakit tidak mencari keuntungan maksimum melainkan memberikan pelayanan jasa yang maksimum (Divianto, 2012). Rumah sakit melakukan beberapa pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan

perawatan, pelayanan rehabilitasi, pemeriksaan, pencegahan dan peningkatan kesehatan sebagai tempat Pendidikan dan pelatihan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari resiko dan gangguan kesehatan.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bagian utama dari tujuan rumah sakit yang harus ditingkatkan karena ini dibutuhkan oleh masyarakat (Lestari, 2017). Pelayanan kesehatan di rumah sakit akan tercapai jika seluruh sumber daya manusia (SDM) rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, sehingga tercapainya Efektivitas dalam pelayanan kesehatan.

Menurut Setyawan (2005:56) Efektivitas merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi. Efektivitas yaitu tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan outcome dengan output (Wahyuni, 2013). Untuk mengetahui efektivitas kinerja sebuah organisasi, diperlukan pengukuran kinerja organisasi tersebut. Pengukuran kinerja yang efektif hendaknya mampu menterjemahkan visi, misi, dan strategi suatu organisasi kedalam tujuan operasional dan ukuran kinerja, baik kinerja keuangan dan nonkeuangan (Tanjung, 2015).

Dari beberapa kasus kita menemukan suatu kenyataan bahwa sering sekali pasien harus menunggu dalam waktu yang tidak wajar untuk mendapatkan pelayanan medis karena urusan birokrasi, misalnya urusan kartu berobat yang terlalu berbelit-belit. Untuk menciptakan

pelayanan kesehatan yang baik, diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional tersebut berupa audit operasional.

Di RSUD Bangkinang salah satu rumah sakit pemerintahan yang telah melakukan evaluasi kegiatan operasional yaitu berupa pemeriksaan audit sudah dijalankan sejak tahun 2010 dan laporan audit diberikan kepada manajemen setiap semester dan tahunan. Selain pelaksanaan audit, RSUD ini juga memiliki sistem pengendalian internal yang dijalankan oleh instansi, ada 3 orang SPI yang dimiliki oleh RSUD Bangkinang. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer SDM RSUD Bangkinang, Rumah sakit telah menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) namun masih terdapat beberapa kendala yang terjadi berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan seperti fenomena yang terjadi di RSUD Bangkinang pada tanggal 26 Januari 2019 dimana terdapat puluhan pasien menunggu kedatangan dokter dan kecewa atas pelayanan yang didapatkan (auranews.id).

Salah satunya pada pasien tuna netra yang mengaku kecewa dengan keruwetan berurusan dengan birokrasi di RSUD Bangkinang Kota. Beliau telah menghabiskan jutaan rupiah namun operasi yang akan beliau jalani tertunda. Selain itu perawat juga terkadang kurang jelas dalam menjelaskan prosedur rumah sakit kepada pasien. Pada saat membayar di kasir terjadi antrian sehingga pasien menunggu lebih lama.

Kendala lainnya mengenai program BPJS, tidak diperbolehkan adanya *sharing* harga antara pihak BPJS, rumah sakit dan pasien sehingga kadang biaya perawatan pasien tetap mahal karena BPJS tidak menanggung peralatan atau pelayanan yang diberikan rumah sakit. selain itu terdapat permasalahan program BPJS di rumah sakit bangkinang yaitu timbulnya korupsi dari oknum pegawai RSUD Bangkinang pada tanggal 09 Juli 2019 dimana kasus korupsi ini merupakan temuan dari hasil pemeriksaan BPK (Badan Pemeriksaan Keuangan) yang berjumlah hingga Rp 3 Milyar lebih (tuntasonline.com).

Dari permasalahan diatas terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dalam mencegah atau meminimumkan ketidakefektifan yang mungkin terjadi dalam pengelolaan kegiatan penjualan jasa pelayanan kesehatan diperlukan beberapa faktor yang dapat meminimalisirkan permasalahan tersebut. Faktor *Pertama*, yang dapat mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan adalah Audit Operasional. Audit operasional secara umum merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut (Wulandari, 2017).

Faktor *Kedua*, untuk menjamin adanya efektivitas pelayanan terhadap kegiatan operasi rumah sakit, maka perlu dijalankan pengendalian internal. Nafi'ah dan Setiyanti (2018) mengemukakan bahwa Pengendalian internal merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang

dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari adanya pengendalian internal adalah untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan.

Faktor *Ketiga*, 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.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmawati (2017), Penelitian tersebut menyatakan bahwa audit operasional, pengendalian internal, dan etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit, dan hanya good clinical

governance yang berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan Arvianita (2015) menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit, dan (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Audit Operasional dan Pengendalian Internal secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. Dan penelitian yang dilakukan Malik (2015) dengan judul Pengaruh Profesionalisme Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penulis memodifikasi dan menggabungkan kedua penelitian yang akan menjadi motivasi penulis dengan variabel audit operasional, pengendalian internal, dan motivasi kerja yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Selain itu, lokasi penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yakni Rumah Sakit di kawasan Kabupaten Tulung Agung, Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta, dan Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang, sedangkan penulis ingin meneliti di Rumah Sakit Umum Daerah

Bangkinang yang ada di Kab. Kampar, Riau.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Motivasi

Untuk memberikan dorongan dan menggerakkan orang-orang agar mereka bersedia bekerja semaksimal mungkin, perlu diusahakan adanya komunikasi dan peran serta dari semua pihak yang bersangkutan. Motivasi menunjukkan agar manajer mengetahui bagaimana memberikan informasi yang tepat kepada bawahannya agar mereka menyediakan waktunya guna melakukan usaha yang diperlukan untuk memperoleh saran-saran dan rekomendasi-rekomendasi mengenai masalah yang dihadapi. Untuk itu diperlukan keahlian manajer untuk memberikan motivasi kepada bawahannya agar bisa bekerja sesuai dengan pengarahan yang diberikan.

Manullang (2004) menyatakan bahwa, motivasi adalah memberikan daya perangsang kepada karyawan yang bersangkutan agar karyawan tersebut bekerja dengan segala daya dan upayanya.

Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y)

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian efektivitas menurut Ratminto dan Winarsih (2009:179) efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Namun,

pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.

Audit Operasional (X1)

Auditing merupakan kegiatan pemeriksaan dan pengujian suatu pernyataan, pelaksanaan dari kegiatan yang dilakukan oleh pihak independen guna memberikan suatu pendapat. Pihak yang melaksanakan auditing disebut dengan auditor. Pengertian auditing semakin berkembang sesuai dengan kebutuhan yang meningkat akan hasil pelaksanaan auditing.

Audit Operasional

Menurut Dale flesher dan Steward Siewert yang dikutip oleh Amin Widjaja Tunggal (2012:11) pengertian audit operasional adalah sebagai berikut:

“Audit operasional (audit manajemen) merupakan pencapaian cara-cara untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas. Audit operasional dapat dipertimbangkan sebagai suatu bentuk kecaman yang konstruktif”.

Sedangkan menurut William P. Leonard yang dikutip oleh Amin Widjaja Tunggal (2012:11) pengertian audit operasional adalah sebagai berikut:

“Audit operasional (Audit Manajemen) sebagai suatu pengujian yang menyeluruh dan konstruktif dari struktur organisasi suatu perusahaan, lembaga atau cabang dari pemerintah, atau setiap komponen daripadanya, seperti suatu divisi atau departemen dan rencana dan tujuannya, alat operasinya, dan utilisasi manusia dan fasilitas fisik”.

Dari pengertian di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa

audit operasional merupakan suatu proses yang sistematis dalam pencapaian cara-cara untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas menyeluruh dan konstruktif dari struktur organisasi suatu perusahaan, lembaga atau cabang dari pemerintah, atau setiap komponen dari padanya.

Pengendalian Internal (X2)

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

Pengendalian internal dirancang untuk memberikan jaminan yang layak berkaitan dengan pencapaian berbagai tujuan dengan kategori: (1) Efektivitas dan efisiensi operasi; (2) Keandalan laporan keuangan; (3) ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Sawyer, Dittenhofer dan Scheiner, 2005:61).

Dari pengertian di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Pengendalian internal merupakan suatu keadaan dimana terdapat system 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.

Motivasi Kerja (X3)

Menurut Asa'ad dalam Pasolog, Harbani (2010:140), motivasi adalah suatu dorongan yang menimbulkan semangat. Sedangkan Danang (2012:191), motivasi adalah suatu dukungan untuk mencapai kompetensi dalam pekerjaan seseorang, setiap motif mempunyai maksud tertentu yang ingin diperoleh. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan yang dapat membangkitkan kemauan kerja karyawan untuk memulai melaksanakan pekerjaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.

Motivasi kerja adalah suatu kondisi yang berpengaruh untuk membangkitkan, mengarah dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja Mangkunegara (2010).

Menurut Terry (Winardi. 1986 : 328) bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah:

- a. Kebutuhan - kebutuhan pribadi, seperti : fisik, ekonomi, politis dan sebagainya.
- b. Tujuan - tujuan dan persepsi-persepsi orang atau kelompok yang bersangkutan.
- c. Cara untuk merelisasikan kebutuhan-kebutuhan dan tujuantujuan tersebut.

Motivasi bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerja dari para karyawan dalam membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Audit operasional merupakan suatu pemeriksaan dan evaluasi terhadap kegiatan operasional perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan manajemen, untuk melihat dan mengetahui apakah kegiatan operasional perusahaan sudah dilakukan secara efektif dan efisien (Chandra, 2013). Audit operasional akan membantu auditor menemukan bukti yang akan digunakan sebagai dasar pemberian rekomendasi perbaikan kepada independen perusahaan (Divianto, 2012).

Chandra (2013) dan Cahyati (2013) mengungkapkan bahwa pelaksanaan audit operasional sebanding dengan efektivitas pelayanan kesehatan 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.

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

Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

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.

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).

H₂ : Pengendalian internal berpengaruh terhadap

efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

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.

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.

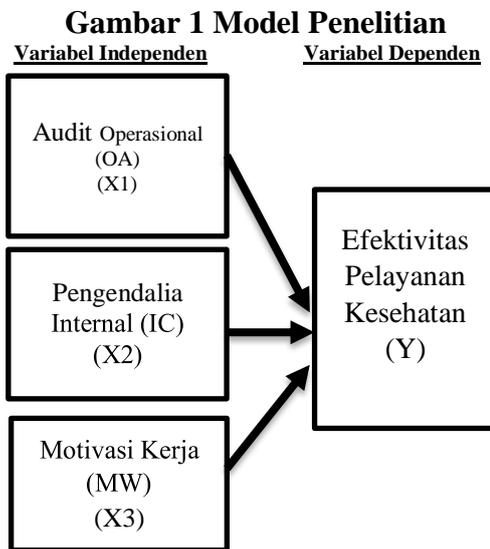
Berdasarkan penjelasan tersebut, dalam memberikan motivasi kerja diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peneliti dapat menyimpulkan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

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

Model Penelitian

Untuk memahami Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan telaah pustaka diatas, maka peneliti menyusun model penelitian sebagai berikut.



Sumber : *Olahan Penulis (2019)*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang yang ada di Kabupaten Kampar. Waktu penelitian akan dilakukan pada awal bulan Maret sampai dengan bulan Oktober 2020. Popoulasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai pada bagian atau bidang tertentu yang berkerja di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang di Kab. Kampar. Sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan rumus tersebut, dengan populasi sebesar 589 orang, maka ukuran sampel yaitu sebanyak 85 orang pegawai yaitu dari bagian Administrasi Umum, Keuangan, SDM dan Pendidikan, Pelayanan Medis dan SPI pada rumah sakit yang ada di Kab. Kampar.

Pengumpulan data dilakukan yaitu dengan metode survei melalui

koesioner yang akan diisi oleh responden dan mengamati langsung kegiatan-kegiatan yang sedang dijalankan oleh objek penelitian.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y)

Efektivitas Pelayanan Kesehatan menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya kualitas jasa kesehatan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen atau pelanggan dengan memperhatikan asas dan prinsip pelayanan publik (Zumrotun Nafi'ah dan Sri Wiranti Setiyanti, 2018). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin melalui indikator asas pelayanan, prinsip penyelesaian, dan efektivitas pelayanan.

Audit Operasional (X1)

Audit Operasional adalah audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut (Rezky Retno Arvianita, 2015). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin melalui indikator Kualifikasi auditor, tujuan audit operasional, manfaat audit operasional, pelaksanaan audit dan hasil audit operasional.

Pengendalian internal (x2)

Pengendalian internal adalah sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode, ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek

ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipautuhinya kebijakan manajemen (Rezky Retno Arvianita, 2015). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin melalui indikator lingkungan pengendalian, penilaian risiko manajemen, aktivitas pengendalian, sistem komunikasi dan informasi dan pemantauan.

Motivasi Kerja (X3)

Motivasi Kerja merupakan dorongan yang dapat membangkitkan kemauan kerja karyawan untuk memulai melaksanakan pekerjaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya (Aul Husainah, 2017). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin melalui indikator Keaktifan Pemimpin, Disiplin, Pelayanan, Prestasi Dan Tanggung jawab

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui nilai *mean*, maksimum, minimum dan standar deviasi dari variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, seperti ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1 Deskriptif Statistik
Descriptive Statistics

	N	Mini mum	Maxi mum	Mean	Std. Deviation
Audit Operasional	75	73.00	125.00	105.7867	8.32984
Pengendalian Internal	75	65.00	100.00	84.6667	7.60926
Motivasi Kerja	75	40.00	70.00	56.5067	5.78762
Efektivitas Pelayanan Kesehatan	75	58.00	95.00	80.3733	7.16556
Valid N (Listwise)	75				

Sumber : Pengolahan data SPSS 21,0

Model Regresi Berganda

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Efektivitas Pelayanan Kesehatan
- X₁ = Audit Operasional
- X₂ = Pengendalian Internal
- X₃ = Motivasi Kerja
- α = Konstansa
- β_{1,2,3} = Koefisien Regresi
- e = Error

Uji Normalitas

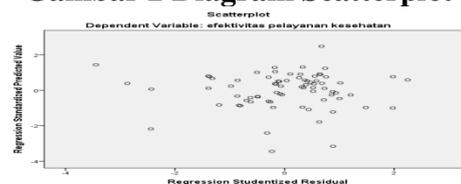
Sesuai dengan uji *Kolmogrov-Smirnov*, maka diperoleh nilai signifikansi unstandarized residual atau *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,300 lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa nilai residual terdistribusi normal karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, maka hasil penelitian ini dinyatakan dapat diterima karena data yang dianalisis telah memenuhi kriteria uji normalitas.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan tabel dari keempat variabel independen tersebut, semua nilai *tolerance* berada di atas 0.10 dan nilai *VIF* di bawah 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan bebas dari pengaruh multi-kolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Gambar 2 Diagram Scatterplot



Sumber: Data output SPSS 25,0

Dari gambar 2, dapat dilihat bahwa data yang digunakan telah tersebar secara acak di bawah nilai 0 dan di atas nilai 0 serta tidak membentuk suatu pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi bebas dari heteroskedastisitas sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

Uji Autokorelasi

Tabel 2 Hasil Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.805

- a. Predictors: (Constant), Kompetensi SDM, perencanaan strategis, teknologi informasi, inovasi
- b. Dependent Variable: kinerja UMKM

Sumber : Pengolahan data SPSS 21,0

Dari Tabel 2 maka diperoleh nilai Durbin-Watson (d) adalah sebesar 1,805. Jumlah sampel sebanyak 75 data dan jumlah variabel bebas(k) sebanyak 3 variabel dengan batas kritis 5% maka dapat diketahui batas bawah (dl) adalah 1,5432 dan batas atas (du) adalah 1,7092.

Dengan demikian, keputusan tidak adanya autokorelasi jika d berada diantara d dan 4-du, yaitu $du < d < 4-du$. Berdasarkan hasil diatas, diketahui (Durbin Watson) terletak antara $du < d < 4-du = 1,7092 < 1,805 < 2,2908$ maka dapat diartikan bahwa tidak adanya autokorelasi pada model regresi.

Pengujian Analisis Regresi Berganda

Hasil Analisis Regresi Berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	20.416	9.356		2.182	.032
Audit Operasional	.211	.103	.246	2.045	.045
Pengendalian Internal	.249	.123	.264	2.025	.047
Motivasi Kerja	.292	.137	.236	2.135	.036

a. Dependent Variable: efektivitas pelayanan kesehatan

Sumber: Data output SPSS 21,0

Dari hasil analisis dengan bantuan program SPSS 21,0 maka dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk. Adapun persamaan regresi linier berganda, sebagai berikut:

$$Y = 20.416 + 0,211X_1 + 0,249X_2 + 0,292X_3 + e$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

1. Jika tidak ada perubahan variabel Audit Operasional (X_1), pengendalian intern (X_2), dan Motivasi Kerja (X_3), yang mempengaruhi. Maka Efektivitas Pelayanan Kesehatan adalah sebesar 20.416.
2. Nilai koefisien regresi untuk β_1 sebesar 0,211. Dalam penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa variabel Audit Operasional (X_1) berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa ketika variabel Audit Operasional meningkat sebesar satu satuan, maka Efektivitas Pelayanan Kesehatan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,211 satuan.
3. Nilai koefisien regresi untuk β_2 sebesar 0,249. Dalam penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa variabel Pengendalian Internal

(X₂) berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa ketika variabel pengendalian intern meningkat sebesar satu satuan, maka Efektivitas Pelayanan Kesehatan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,249 satuan.

4. Nilai koefisien regresi untuk β_3 sebesar 0,292. Dalam penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa variabel Motivasi Kerja (X₃) berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa ketika variabel Motivasi Kerjanya meningkat sebesar satu satuan, maka Efektivitas Pelayanan Kesehatan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,292 satuan.
5. Standar *error* (*e*) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4 Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.352	5.769

a. Predictors: (Constant), motivasi kerja, Audit operasional, pengendalian internal

b. Dependent Variable: efektivitas pelayanan kesehatan

Sumber: Data Output SPSS 21,0

Berdasarkan tabel 4 diatas, diperoleh nilai R² (R Square) sebesar 0,378 atau 37,8 %. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel

independen (Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja) terhadap variabel dependen (Efektivitas Pelayanan Kesehatan) sebesar 37,8% . Variasi variabel independen yang digunakan dalam model (Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja) mampu menjelaskan 37,8% variabel dependen. Sedangkan sebesar 62,2 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti Good Clinical Governance, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit, Profesionalisme, Kepemimpinan, Sarana dan Prasarana.

Hasil Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H₁)

H₁ : Audit operasional memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan

Pengujian hipotesis 1, hasil pengaruh Audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan memiliki t_{hitung} sebesar 2,045. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,045 > 1,99394), maka dapat disimpulkan bahwa H₁, diterima, artinya hal ini menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

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.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

H_2 : Pengendalian Internal memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan

Pengujian hipotesis 2, hasil pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan memiliki t_{hitung} sebesar 2,025. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,025 > 1,99394$), maka dapat disimpulkan bahwa H_2 , diterima, artinya hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Pengendalian internal dapat membantu rumah sakit 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. Sistem pengendalian internal ini 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.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

H_3 : Motivasi Kerja memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan

Pengujian hipotesis 3, hasil pengaruh motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan kesehatan memiliki t_{hitung} sebesar 2,135. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,135 > 1,99394$), maka dapat disimpulkan bahwa H_3 , diterima, artinya hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

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). Peran motivasi baik internal maupun eksternal sangat penting bagi terciptanya para pegawai yang profesional.

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.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional, pengendalian internal, dan motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Responden penelitian ini berjumlah 85 yang bekerja sebagai pegawai Rumah Sakit

Umum Daerah Bangkinang di Kabupaten Kampar yang terdiri atas bagian Administrasi Umum, Keuangan, SDM dan Pendidikan, Pelayanan Medis dan SPI (Satuan Pengawas Internal). Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa variable audit operasional terbukti mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang. Audit operasional yang dilakukan secara terstruktur dapat menemukan area-area kritis yang memerlukan perbaikan pelayanan yang pada gilirannya akan mencapai efektivitas pelayanan yang diharapkan.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa variable pengendalian internal terbukti mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah Bangkinang di Kabupaten Kampar. Pengendalian internal yang dilakukan secara maksimal dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, sehingga area-area kritis yang ditemukan dapat diambil tindakan perbaikan sedini mungkin sehingga efektivitas pelayanan yang diharapkan tercapai.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa variable motivasi kerja terbukti mempengaruhi efektivitas

pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang di Kabupaten Kampar. Motivasi kerja sangat mendukung dalam kegiatan operasional di rumah sakit, karna dengan adanya motivasi baik dari dalam diri individu maupun dorongan dari luar, dapat meningkatkan keefektivan pelayanan yang diharapkan. Semakin tinggi motivasi kerja seseorang atau pegawai pihak rumah sakit maka akan semakin tinggi tingkat efektivitas pelayanan kesehatan yang dijalankan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Diharapkan satuan kerja khususnya rumah sakit pemerintah di Kabupaten Kampar khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang untuk selalu meningkatkan audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dirumah sakit menjadi lebih baik, dan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Bagi Penelitian selanjutnya, dapat menggabungkan metode wawancara pada saat mengumpulkan data melalui kuesioner. Kelebihan dari metode wawancara adalah dapat membuat narasumber menjadi lebih mudah dalam memahami kompleksitas masalah dan menjelaskan maksud penelitian kepada responden. Selain itu, diharapkan area penelitian dapat diperluas, yaitu tidak meneliti pada rumah sakit

umum daerah Bangkinang saja, namun dapat menambahkan rumah sakit swasta dan puskesmas yang ada di Kabupaten Kampar. Dan peneliti dapat menambahkan variabel lain yang mungkin lebih menjelaskan audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dirumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Aul Husainah. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Teluk Pandan Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik/ Universitas Mulawarman.
- Aura, Andes. (2019). *Hingga Jam 11.00 Wib Belum Mendapatkan Pelayanan, Pasien RSUD Bangkinang Kecewa*. (<http://auranews.id> pada tanggal 26 Januari 2019)
- Botutihe, Nuzlan. (2017). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinnsi Gorontalo*. Gorontalo.
- Divianto. (2012). *“Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bunda Palembang)”*. Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius). 2, 201-208.
- Husainah, Aul. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Teluk Pandan Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur*. Kalimantan Timur
- Lestari, Aisya Sri. (2017). *Pengaruh Pelaksana Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan)*. Sumatera Utara.
- Malik. (2015). *Pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Badan layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Kabupaten Tulang Bawang*. Lampung
- Nafi’ah Zumrotun.(2018). *“Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati”* .Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi : Semarang.
- Rahmawati. (2017). *Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit (Studi*

*Empiris Pada Rumah Sakit di
Tulung Agung). [Skripsi].
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta. Yogyakarta.*

Tuntasonline.com (2019). *Oknum
Pegawai RSUD Bangkinang
Diduga Lakukan Korupsi.*
(<https://www.tuntasonline.com/>
2019/07/09)