

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA RUMAH SAKIT**
**(Studi Empiris Rumah Sakit Ibu dan Anak
Bunda Aliyah Jakarta)**

SKRIPSI

ERVIANAWATI

11170000052



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA 2021**

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA RUMAH SAKIT**
**(Studi Empiris Rumah Sakit Ibu dan Anak
Bunda Aliyah Jakarta)**

SKRIPSI

ERVIANAWATI

11170000052



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA 2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA RUMAH SAKIT**
**(Studi Empiris Rumah Sakit Ibu dan Anak
Bunda Aliyah Jakarta)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juli 2021



ERVIANAWATI

11170000052

PERSETUJUAN PEMBIMBING

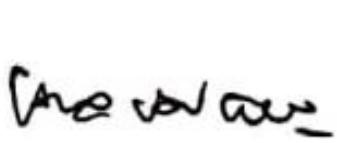
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA RUMAH SAKIT
(Studi Empiris Rumah Sakit Ibu dan Anak
Bunda Aliyah Jakarta)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ibu Apry Linda Diana, S.E., M.Ak dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 22 Juli 2021

Pembimbing,



Apry Linda Diana, S.E., M.Ak

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



Siti Almurni, S.E., M.Ak, CAP, CAAT

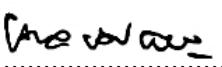
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA RUMAH SAKIT**
**(Studi Empiris Rumah Sakit Ibu dan Anak
Bunda Aliyah Jakarta)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 05 Agustus 2021 dengan nilai A-.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, S.E., M.Ak, CAP, CAAT
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  ; Apry Linda Diana, S.E., M.Ak
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Irvan Noormansyah
(Anggota Penguji)
4.  ; Muhammad Yusrizal, S.E., M.Si
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dimana merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Pada kesempatan yang baik ini, izinkanlah penulis untuk menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus dan ikhlas membantu, membimbing dan memberikan dorongan serta motivasi, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Apry Linda Diana, S.E., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Irwan Noormansyah dan Bapak Muhammad Yusrizal, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses siding.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Ibu Siti Almurni, S.E., M.Ak, CAP, CAAT selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Ibu Nelli Novyarni, S.E., M.Si, Ak, CSRS, CSRA, CSP selaku dosen penasehat akademik yang telah membimbing dan memotivasi saya.
6. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan Pendidikan selama perkuliahan.
7. Orang tua tercinta dan tersayang, Bapak Sulamta dan Ibu Suswati yang sudah memperjuangkan segala sesuatu untuk penulis hingga sampai saat ini. Selalu mendo'akan dan memberikan dukungan tanpa henti dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah penulis.

8. Abang penulis tercinta, Achmad Ervan terimakasih atas doa dan dukungannya.
9. Rekan kerja yang telah memberikan dukungan serta semangat dengan penuh keikhlasan.
10. Terima kasih untuk Rachmad Ivan Riyandi yang selalu memberikan motivasi, dukungan, doa dan semangat bagi penulis.
11. Rekan kuliah angkatan 2017 dan teman seperjuangan saya Ayu Rizki Putri dan Fatiyyah Rizki Utami semua yang saling mendukung serta memberikan doa.
12. Seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung atau tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari seluruh pihak yang membaca guna untuk memperbaiki dan menyempurnakan penelitian selanjutnya.

Jakarta, 22 Juli 2021



ERVIANAWATI

11170000052

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ervianawati

NPM : 11170000052

Program Studi : S-1 Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT (Studi Empiris Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aliyah Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Juli 2021

Yang menyatakan,



Ervianawati

Ervianawati
11170000052
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing
Apry Linda Diana, S.E., M.Ak

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN
PELAKSANAAN PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA RUMAH SAKIT**
**(Studi Empiris Rumah Sakit Ibu dan Anak
Bunda Aliyah Jakarta)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aliyah Jakarta.

Populasi dari penelitian ini seluruh pegawai pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aliyah Jakarta yang berjumlah 314 pegawai. Sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling* dengan menggunakan rumus solvin sehingga jumlah sampel yang didapat sebanyak 76 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner. Dari 76 kuesioner yang disebarluaskan, hanya 65 kuesioner yang dikembalikan dan diolah oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Peneliti menggunakan teknik analisis regresi linear berganda yang pengolahannya dibantu oleh sistem SPSS versi 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan; (2) pelaksanaan pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan; (3) audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci : Audit Operasional, Pelaksanaan Pengendalian Internal,
Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit**

Ervianawati
11170000052
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing
Apry Linda Diana, S.E., M.Ak

**THE EFFECT OF OPERATIONAL AUDIT AND
IMPLEMENTATION OF INTERNAL CONTROL
ON THE EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICES
IN HOSPITAL**
**(Empirical Study Of Mother and Child Hospital Of
Bunda Aliyah Jakarta)**

ABSTRACT

This study aims to examine whether Operational Audit and the Implementation of Internal Controls affect the Effectiveness of Health Services in Hospital

The population of this study were all employees at the Mother and Child Hospital of Bunda Aliyah Jakarta, totaling 314 employees. The sample was determined by *purposive sampling* method using the solvin formula so that the number of samples obtained was 76 respondents. The data used in this study are primary data. Data collection method used by distributing questionnaires. Of the 76 questionnaires distributed, only 65 were returned and processed by the researcher. This study uses a quantitative approach. The researcher uses multiple linear regression analysis technique which processing is assisted by SPSS version 26.0 system.

Based on the result of the study indicate that: (1) operational audit has a positive and significant effect on the effectiveness of health services; (2) implementation of internal control on the effectiveness of health services; (3) operational audit and the implementation of internal control simultaneously have a positive and significant effect on the effectiveness of health services.

***Keywords : Operational Audit, Implementation of Internal Control, Effectiveness
Of Health Services In Hospital.***

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Review Hasil-Hasil Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian Efektivitas	10
2.2.2. Pelayanan Kesehatan	10
2.2.3. Auditing	15
2.2.4. Audit Operasional.....	16
2.2.5. Pelaksanaan Pengendalian Internal	19
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	22
2.3.1. Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit	22

2.3.2. Pengaruh Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit	23
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	24
BAB III METODA PENELITIAN.....	25
3.1. Strategi Penelitian	25
3.2. Populasi dan Sampel	25
3.2.1. Populasi	25
3.2.2. Sampel	26
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	27
3.4. Operasional Variabel.....	28
3.5. Metoda Analisis Data.....	29
3.5.1. Statistik Deskriptif	30
3.5.2. Uji Kualitas Data	30
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	31
3.5.4. Uji Regresi Linear Berganda	32
3.5.5. Uji Hipotesis	32
3.5.6. Koefisien Determinasi (r^2)	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	35
4.2. Deskripsi Responden.....	37
4.2.1. Karakteristik Responden	37
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan ..	39
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	40
4.3. Hasil Uji Kualitas Data	40
4.3.1. Hasil Uji Validitas	41
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	44
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1. Hasil Uji Multikolinearitas	46

4.4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.5. Uji Regresi Linear Berganda	47
4.6. Uji Hipotesis.....	48
4.6.1. Uji Simultan (F)	48
4.6.2. Uji Parsial (Uji-t)	49
4.6.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.7.1. Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit	51
4.7.2. Pengaruh Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit	52
4.7.3. Pengaruh Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Secara Simultan Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran.....	54
5.3. Keterbatasan Penelitian	55
DAFTAR REFERENSI.....	56
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Nilai Jawaban Kuesioner	27
Tabel 3.2. Instrument Penelitian	29
Tabel 4.1. Pengembalian Kuesioner	38
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	39
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	40
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Audit Operasional (X1)	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Pelaksanaan Pengendalian Internal (X2)	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y)	43
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Audit Operasional (X1)	44
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Pelaksanaan Pengendalian Internal (X2)	45
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Y)	45
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.13. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.14. Hasil Uji Simultan (F)	49
Tabel 4.15. Hasil Uji Parsial (t)	50
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	24
Gambar 4.1. RSIA Bunda Aliyah Jakarta	35
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Rumah Sakit	37
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pernyataan	60
Lampiran 2. Data Hasil Penelitian	65
Lampiran 3. Output SPSS	71
Lampiran 4. Surat Keterangan Riset	77
Lampiran 5. Daftar Riwayat	78