

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN PETUGAS RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19

Diana Kusumawati¹, Kun Ismawati²

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta, ²Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta
Email : ¹kusumajhbalcazar@gmail.com, ²kun.ismawati@gmail.com

Abstract

Hospitals have an important role in the implementation of health services for the community, therefore hospitals must strive to provide health services as well as possible. Hospitalization is one of the things that need to be considered in hospital services. Whereas, therefore, to support the effectiveness of inpatient services, it is necessary to pay attention to operational audits and hospital internal audits. The existence of internal control and operational audits to assess the level of effectiveness and efficiency of all activities is appropriate. The purpose of this study was to determine the effect of operational audits and internal audits on the effectiveness of inpatient services at PKU Karanganyar Hospital during the Covid-19 pandemic. The population of this research is PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital with a sample of 250 employees. The research method used is quantitative method with multiple linear regression analysis using SPSS ver. 21.0 Based on the test results, it was found that the Operational Audit variable (X1) has a significant influence on Service Effectiveness, the Internal Control variable (X2) has a significant influence on Service Effectiveness, the Operational Audit variable has the largest t-count and beta coefficient. So that the Operational Audit variable has the strongest influence compared to other variables, the Operational Audit variable has a dominant influence on Service Effectiveness. Not only partial effect, operational audit and internal control behavior also have a significant effect on Service Effectiveness simultaneously.

Keywords: *Operational Audit, Internal Control, Service Effectiveness, Hospitalization*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sebuah institusi kesehatan yang bergerak pada bidang jasa. Supartiningsih (2017) mendefinisikan rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran, asuhan, keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah sakit mempunyai peran yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan untuk masyarakat, oleh karena itu rumah sakit harus berupaya memberikan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Rumah sakit diharuskan menjadi organisasi jasa yang mengutamakan pelayanan kepada konsumen, sehingga mampu untuk mempertahankan kelangsungan usahanya. Efektivitas pelayanan kesehatan seperti pelayanan rawat inap dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Guna meningkatkan kepuasan terhadap pasien diperlukan serangkaian pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan rumah sakit, berupa audit operasional. Hasil dari audit operasional bisa dipergunakan sebagai bahan perbaikan, sehingga rumah sakit selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien (Nadian, 2016: 2).

Audit operasional penting digunakan untuk menilai kinerja kegiatan operasional rumah sakit. Audit operasional bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program, dan aktivitas yang memerlukan perbaikan, sehingga dengan adanya rekomendasi hasil evaluasi yang diberikan nantinya dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktivitas pada rumah sakit tersebut (Divianto, 2012: 202). Audit operasional dapat dilakukan oleh tim auditor rumah sakit, tetapi tidak menutup kemungkinan auditor eksternal melakukan audit tersebut.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah pelaksanaan audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas layanan petugas rawat inap RS PKU Muhammadiyah Karanganyar pada masa pandemi covid-19?, (2) Apakah pelaksanaan pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas layanan petugas rawat inap RS PKU Muhammadiyah Karanganyar pada masa pandemic covid-19?, (3) Apakah pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas layanan petugas rawat inap RS PKU Muhammadiyah Karanganyar pada masa pandemi covid-19?. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh pelaksanaan audit operasional terhadap efektivitas layanan petugas rawat inap pada Rumah Sakit pada masa pandemi covid-19, (2) pengaruh pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas layanan petugas rawat inap Rumah Sakit pada masa pandemi covid-19, dan (3) Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal secara simultan terhadap efektivitas layanan petugas rawat inap pada Rumah sakit dimasa pandemi covid-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Efektivitas

Beni (2016: 69) menyatakan Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Mardiasmo (2017:134) mengemukakan Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program.

Audit Operasional

Effendi (2017: 4) mengemukakan audit operasional merupakan penelaahan atas bagian manapun dari prosedur dan metode operasi suatu organisasi untuk menilai efisiensi dan efektivitasnya. Audit operasional kadang-kadang disebut audit kinerja, audit manajemen, atau audit komprehensif. Informasi yang terukur dalam audit operasional adalah banyaknya pencatatan transaksi keuangan yang diproses dalam satu bulan, biaya yang dikeluarkannya dan kesalahan-kesalahan yang terjadi.

Menurut Amin Widjaja Tunggal tujuan umum audit operasional adalah:

a. Menilai kinerja

Menilai kinerja adalah dengan membandingkan cara suatu organisasi melaksanakan aktivitasnya dengan tujuan yang ditetapkan oleh manajemen, seperti kebijakan organisasional, standar, tujuan, dan rencana detail. Perbandingan dengan fungsi lain yang sama atau individual dalam organisasi.

b. Mengidentifikasi untuk perbaikan

Meningkatkan ekonomi, efisiensi, dan efektivitas merupakan kategori luas dengan nama kebanyakan perbaikan diklasifikasikan. Auditor dapat mengidentifikasi peluang-peluang khusus (praktik terbaik) dengan menganalisis wawancara dengan individual (dalam atau di luar organisasi), mengamati operasi, menelaah data masa lalu dan sekarang, menganalisis transaksi, melakukan perbandingan internal dan eksternal, dan melakukan pertimbangan profesional berdasarkan pengalaman dengan organisasi tertentu atau yang lain.

c. Mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut.

Sifat dan lingkup dari rekomendasi yang dikembangkan dalam pelaksanaan audit operasional beraneka ragam. Dalam banyak hal, auditor mungkin dapat melakukan rekomendasi khusus. Dalam hal ini, studi lebih lanjut yang tidak dalam lingkup audit mungkin diperlukan.

Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan suatu cara untuk mengawasi, mengarahkan, dan mengukur sumber daya dari suatu organisasi, serta berperan penting dalam pencegahan terjadinya penggelapan (*fraud*) (Pattiasina, 2014: 60). Pengendalian internal terdiri atas kebijakan dan prosedur yang

dipergunakan dalam mencapai target dan menjamin atau menyediakan informasi keuangan yang handal, sertamenjamin ditaatinya hukum dan peraturan yang berlaku.

Pengendalian internal merupakan proses dan prosedur yang dijalankan untuk menyediakan jaminan yang memadai bahwa tujuan pengendalian telah dipenuhi (Romney, 2014: 226).

Pelayanan Rawat Inap

Mulyadi (2013: 30) menyatakan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Setyabudi (2014: 12) menyatakan pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk. Menurut Tjiptono (2012: 4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

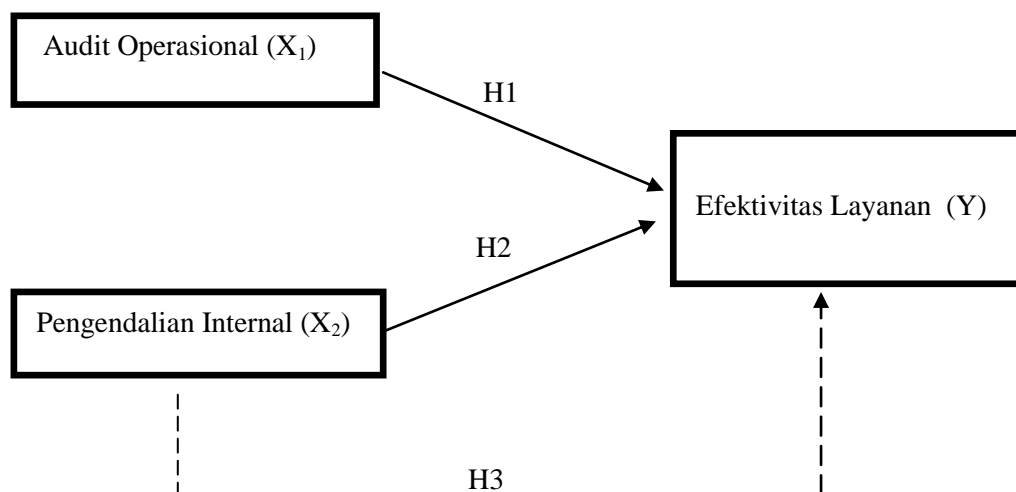
Penelitian terdahulu

Penelitian Kurnianingsih (2020) tentang Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Di Pekanbaru). Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan instalasi rawat inap rumah sakit.

Nafiah (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap efektifitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Audit Operasional dan Pengendalian Internal terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan kepada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati untuk menambah alat kesehatan yang baik agar pelayanan yang diberikan lebih efektif. Serta Sistem Informasi Akuntansi dan Manajemen yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut harus diperhatikan lebih lanjut.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang ada dalam penelitian ini dan kajian terhadap penelitian terdahulu maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Pelaksanaan audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan petugas rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar pada masa pandemi COVID 19.

H2 : Pelaksanaan pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan petugas rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar pada masa pandemi COVID 19.

H3 : Pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan petugas rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar pada masa pandemi COVID 19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar yang beralamat di Jl. Jend. A. Yani, Gapura Papahan Indah, Papahan, Kec. Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sejumlah 250 pegawai. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria dari sampel yakni adalah 1). Karyawan yang ada pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar 2). Karyawan yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun.

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data primer dari responden melalui kuesioner (angket). Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2017) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, peneliti menyebar kuesioner kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.

Analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, pengujian validitas data kuesioner, pengujian reliabilitas data kuesioner, dan uji asumsi klasik. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak. Uji Hipotesis dalam penelitian ini meliputi analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji statistik F (simultan) dan uji statistik t (parsial) (Sugiyono, 2019: 53).

Lokasi dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar yang beralamat di Jl. Jend. A. Yani, Gapura Papahan Indah, Papahan, Kec. Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan dari bulan Februari 2022 sampai bulan Juli 2022. Dipilih dikarenakan beberapa pertimbangan yakni salah satunya adanya kemudahan dalam akses data dan informasi pada perusahaan tersebut. Hal ini akan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis terkait variabel yang ada pada penelitian sesuai judul penelitian.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Dalam penelitian ini populasi yang dipilih adalah pegawai pada RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2017:116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian jika subyek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semua. Apabila jumlah subjeknya lebih besar dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih sesuai dengan kemampuan peneliti (Arikunto, 2010:120). Dalam penelitian ini sampel yang diambil sejumlah 250 pegawai.

Teknik Pengambilan Sampel

Secara sistematis, teknik sampling dibagi menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*. Teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Teknik *probability sampling* ini ada bermacam-macam yaitu *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, *sampling area (cluster) sampling* (Sugiyono, 2017:84). Sedangkan, *Non Probability Sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *non probability*

sampling ini ada bermacam-macam yaitu *Sampling sistematis*, *Sampling kuota*, *Sampling incidental*, dan *Purposive sampling*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria dari sampel yakni adalah 1). Karyawan yang ada pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar 2). Karyawan yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun.

Sumber Data

Data yang diteliti pada penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang dipilih dari responden melalui kuesioner atau data hasil wawancara peneliti dengan sumber. Sumber data primer adalah responden atau objek penelitiannya langsung. Sehingga peneliti bisa terjun mengamati dan menulis jawaban langsung dari objek penelitian. Data primer bersifat utama, sehingga keberadaannya wajib untuk membantu memecahkan rumusan masalah.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data primer dari responden melalui kuesioner (angket). Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2019:199), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1
Persamaan Hasil Regresi

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.311	4.583		2.468	0.014
X1	0.363	0.030	0.527	12.033	0.000
X2	0.316	0.035	0.396	9.046	0.000

Sumber : Data primer yang diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 11,311 + 0,363 X_1 + 0,336 X_2$$

Persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 11,311, menunjukkan bahwa rata – rata Efektivitas Pelayanan jika tidak ada variabel bebas bernilai 11,311
2. $b_1 = 0,363$, artinya Efektivitas Layanan akan meningkat sebesar 0,363 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_1 (Audit Operasional). Jadi apabila Audit Operasional mengalami peningkatan 1 satuan, maka Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,363 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
3. $b_2 = 0,316$, Efektivitas Layanan akan meningkat sebesar 0,316 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_2 (Pengendalian Internal), Jadi apabila Pengendalian Internal mengalami peningkatan 1 satuan, maka Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,316 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Interpretasi di atas dapat menunjukkan bahwa Audit Operasional dan Pengendalian Internal meningkat maka akan diikuti peningkatan Efektivitas Pelayanan.

Tabel 2
Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.796	0.633	0.630

Sumber : Data primer diolah 2022

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada tabel di atas diperoleh hasil adjusted R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,630. Artinya bahwa 63% variabel Efektivitas Pelayanan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Audit Operasional (X_1) dan Pengendalian Internal (X_2). Sedangkan sisanya 37% variabel Efektivitas Pelayanan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Audit Operasional dan Pengendalian Internal dengan variabel Efektivitas Pelayanan, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.796, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Audit Operasional (X_1) dan Pengendalian Internal (X_2) dengan Efektivitas Pelayanan termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

Tabel 3
Uji F/ Serempak

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15767.220	2	7883.610	213.294	0.000
Residual	9129.436	247	36.961		
Total	24896.656	249			

Sumber: Data primer diolah 2022

Tabel di atas menunjukkan nilai F hitung sebesar 213,294. Sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 2 : db residual = 247) adalah sebesar 3,032. Karena F hitung > F tabel yaitu $213,294 > 3,032$ atau nilai sig F (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat ((Efektivitas Pelayanan) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Audit Operasional (X_1), Pengendalian Internal (X_2)).

Tabel 4
Hasil Uji t / Parsial

Variabel Terikat	Variabel bebas	t hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Efektivitas Pelayanan (Y)	X1	12.033	1.970	0.000	Signifikan
	X2	9.046	1.970	0.000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan hasil sebagai berikut :

1. T test antara X_1 (Audit Operasional) dengan Y (Efektivitas Pelayanan) menunjukkan t hitung = 12,033. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 247) adalah sebesar 1,970. Karena t hitung > t tabel yaitu $12,033 > 1,970$ atau nilai sig t (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (Audit Operasional) terhadap Efektivitas Pelayanan adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Audit Operasional atau dengan meningkatkan audit operasional maka efektivitas pelayanan akan meningkat.
2. T test antara X_2 (Pengendalian Internal) dengan Y (Efektivitas Pelayanan) menunjukkan t hitung = 9,046. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 247) adalah sebesar 1,970. Karena t hitung > t tabel yaitu $9,046 > 1,9870$ atau nilai sig t (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (Pengendalian Internal) terhadap Efektivitas Pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima

sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Pengendalian Internal atau dengan meningkatkan Pengendalian Internal maka Efektivitas Pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.

3. T test antara X_2 (Pengendalian Internal) dengan Y (Efektivitas Pelayanan) menunjukkan t hitung = 9,046. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 247) adalah sebesar 1,970. Karena t hitung > t tabel yaitu $9,046 > 1,9870$ atau nilai sig t ($0,000 < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (Pengendalian Internal) terhadap Efektivitas Pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Pengendalian Internal atau dengan meningkatkan Pengendalian Internal maka Efektivitas Pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.

Hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Efektivitas Pelayanan adalah Audit Operasional karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Audit Operasional (X_1), Pengendalian Internal (X_2) Secara Simultan terhadap Efektivitas Layanan (Y)

Hasil analisis regresi secara simultan menunjukkan nilai F_{hitung} 213,294 dengan Signifikansi F $0,000 < 0,05$, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Audit Operasional, Pengendalian Internal secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan ditolak dan H_a yang berbunyi ada pengaruh positif yang signifikan Audit Operasional, Pengendalian Internal secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan diterima. Jika dilihat dari nilai *Adjust R Square* yang diperoleh, maka Audit Operasional dan Pengendalian Internal memiliki pengaruh sebanyak 63% dalam mempengaruhi Efektivitas Pelayanan, sedangkan sisanya 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Pengaruh Audit Operasional(X_1) terhadap Efektivitas Layanan (Y)

Hasil analisis regresi secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} 12,033 > t_{tabel} 1,970 atau Signifikansi t $0,000 < 0,05$, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan ditolak dan H_a yang berbunyi ada pengaruh positif yang signifikan Audit Operasional terhadap Efektivitas Layanan diterima. B (nilai koefisien regresi parsial) variabel Pengendalian Internal bernilai 0,363 berarti jika Audit Operasional karyawan semakin baik, maka Efektivitas Pelayanan akan naik sebesar 0,363. Dengan demikian kesimpulannya adalah ada pengaruh positif yang signifikan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan.

3. Pengaruh Pengendalian Internal (X_2) terhadap Efektivitas Layanan (Y)

Hasil analisis regresi secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} 9,048 > t_{tabel} 1,970 atau Signifikansi t $0,000 < 0,05$, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan ditolak dan H_a yang berbunyi ada pengaruh positif yang signifikan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Layanan diterima. B (nilai koefisien regresi parsial) variabel Pengendalian Internal bernilai 0,316 berarti jika Pengendalian Internal karyawan semakin baik, maka Efektivitas layanan akan naik sebesar 0,316. Dengan demikian kesimpulannya adalah ada pengaruh positif yang signifikan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan di atas, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan audit operasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan petugas rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar pada masa pandemic covid-19.
2. Pelaksanaan pengendalian internal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan petugas rawat inap Rumas Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar pada masa pandemic covid-19.

3. Pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan petugas rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar pada masa pandemic covid-19.

Saran

Adapun saran yang diberikan antara lain:

1. Diharapkan pihak Rumah Sakit dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas dari Audit Operasional, karena variabel Audit Operasional mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Efektivitas Pelayanan, sehingga Efektivitas Pelayanan akan meningkat.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Efektivitas Pelayanan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Beni. (2016). *Konsep dan Analisis Efektifitas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi*. Cetakan Pertama. Jakarta: Taushia.
- 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*. Vol. 2 No. 2: 201–228.
- Effendi. (2017). Audit Operasional – Pengertian, Tujuan, Ruang Lingkup Dan Jenis, www.Dosenakuntansi.Com.
- Kurnianingsih. (2020). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Di Pekanbaru). *Bilancia: Jurna Ilmiah Akuntansi*. Vol.4No.4, Desember 2020 <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>.
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Terbaru 2017*, Cetakan Andi Offset, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Jakarta : Salemba Empat.
- Nadian, Anis. (2016). Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas untuk Mengevaluasi Efektivitas Seksi Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan pada RSUD Kabupaten Temanggung . *Jurnal Provita*.
- Nafiah. (2018). Pengaruh audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap efektifitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. *Jurnal Ilmiah Ekonomi* P-ISSN: 1907-1603 E-ISSN: 2549-8991 Accredited: SK No.: 21E/KPT/2018. <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>.
- Pattiasina, V. (2014). *Determinan Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Jayapura*. (11), 23–40.
- Romney, dan Paul John Steinbart. (2014) *Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems* (Edisi 13. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta
- Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran, edisi 3*, Yogyakarta, Andi.
- Tunggal, Amin Widjaja. (2015). *Memahami Internal Dan Operational Audit*. Jakarta: Harvar.