



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PERANAN
SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.I R. SAID SUKANTO**

SKRIPSI

Rudy Hermawan

1202025170

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JAKARTA
2018



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PERANAN
SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.I R. SAID SUKANTO**

SKRIPSI

Rudy Hermawan

1202025170

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JAKARTA
2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Pengaruh Audit Operasional dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penelitian Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 25 Agustus 2018

Yang menyatakan,



(Rudy Hermawan)

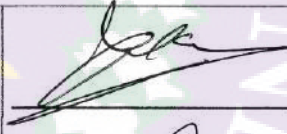
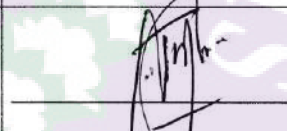
NIM. 1202025170

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PERANAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. I R. SAID SUKANTO.

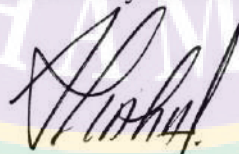
NAMA : RUDY HERMAWAN
NIM : 1202025170
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
TAHUN AKADEMIK : 2018

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	H, Ahmad Subaki, S.E, M.M, Ak, CA.	
Pembimbing II	Ir. Tukirin, M.M.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA



Daram Heriansyah, S.E., M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PERANAN SISTEM
PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA TK. I R. SAID SUKANTO**

Yang disusun oleh :
Rudy Hermawan
1202025170

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA

Pada tanggal : 25 Agustus 2018

Tim Penguji :

Ketua, merangkap anggota :

(Ahmad Subaki, S.E., M.M., Ak., CA., CPA.)

Sekretaris, merangkap anggota :

(Bambang Tutuko, S.E., M.Si., Ak., CA.)

Anggota :

(Ir. Tukirin, M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA

Daram Heriansyah, S.E., M.Si.

Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rudy Hermawan
NIM : 1202025170
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free-Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PERANAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. I R. SAID SUKANTO”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Agustus 2018
Yang menyatakan,



(Rudy Hermawan)
NIM. 1202025170

ABSTRAKSI

Rudy Hermawan (1202025170)

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PERANAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. I R. SAID SUKANTO.

Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2018. Jakarta.

Kata Kunci : Audit Operasional, Sistem Pengendalian Manajemen dan Peningkatan Pelayanan Pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

Dalam penelitian ini digunakan metode survey. Variabel yang diteliti adalah audit operasional, sistem pengendalian manajemen sebagai variabel bebas dan peningkatan pelayanan pasien sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto yang telah bekerja minimal selama 2 (dua) tahun pada bagian pelayanan. Teknik pemilihan sampel menggunakan *judgment sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 113 responden, kuesioner yang tidak kembali sebanyak 44 responden, dan kuesioner yang kembali sebanyak 69 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data, analisis akuntansi, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi, dan pengujian hipotesis.

Analisis akuntansi diperoleh nilai *maximum* variabel audit operasional, sistem pengendalian manajemen, dan peningkatan pelayanan pasien sebesar 4,6, 4,9, dan 5,0. Nilai *minimum* variabel audit operasional, sistem pengendalian manajemen, dan peningkatan pelayanan pasien sebesar 3,1, 3,1, dan 3,0. Nilai *mean* variabel audit operasional, sistem pengendalian manajemen, dan peningkatan pelayanan pasien sebesar 3,859, 3,729, dan 3,909.

Pengolahan data menggunakan SPSS versi 21.0 diperoleh persamaan regresi linear berganda $\hat{Y} = 1,044 + 0,343 X_1 + 0,671 X_2$. Berdasarkan uji asumsi klasik

diperoleh kelayakan asumsi normalitas residual berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan tidak terjadi autokorelasi, maka model regresi telah memenuhi persyaratan *Best Linear Unbiased Estimator (BLUE)*.

Nilai *Adjusted R²* sebesar 0,499 artinya 49,9% variabel peningkatan pelayanan pasien dijelaskan oleh variabel audit operasional dan sistem pengendalian manajemen sedangkan 50,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi seperti pengendalian internal, kinerja operasional, kinerja keuangan, dan kinerja karyawan.

Uji t secara parsial menunjukkan variabel audit operasional berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pasien dengan nilai $t_{hitung} = 2,783 > t_{(\frac{0,05}{2};66)} = 1,997$ dan signifikansi $0,007 < 0,05$. Variabel sistem pengendalian manajemen berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pasien dengan nilai $t_{hitung} = 4,770 > t_{(\frac{0,05}{2};66)} = 1,997$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Uji F secara simultan menunjukkan variabel audit operasional, dan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien dengan nilai $F_{hitung} 34,844 > F_{0,05(2,66)} = 3,136$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Analisis koefisien korelasi parsial antara audit operasional dan peningkatan pelayanan pasien dengan asumsi sistem pengendalian manajemen tetap sebesar 0,324 dan signifikansi $0,007 < 0,05$, maka dikatakan terdapat hubungan positif yang lemah dan signifikan. Koefisien parsial antara sistem pengendalian manajemen dan peningkatan pelayanan pasien dengan asumsi audit operasional tetap sebesar 0,506 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dikatakan terdapat hubungan positif yang sedang dan signifikan. Analisis koefisien korelasi berganda (R) antara variabel audit operasional dan sistem pengendalian manajemen, dengan peningkatan pelayanan pasien sebesar 0,717, maka hubungan variabel kuat.

Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel independen lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan pelayanan. Menambah periode penelitian dan memperluas populasi penelitian, agar hasil yang diperoleh nantinya mempunyai pengaruh dalam jangka panjang dan menghasilkan analisis yang baik. Menambah jumlah objek dan sampel

penelitian untuk diteliti agar data dapat digeneralisasi. Berdasarkan uji parsial dan simultan, audit operasional dan sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan rawat inap, maka disarankan agar kedua variabel tersebut harus terus ditingkatkan.



ABSTRACT

Rudy Hermawan (1202025170)

THE EFFECT OF OPERATIONAL AUDIT AND ROLE OF MANAGEMENT CONTROL SYSTEM ON IMPROVEMENT OF INPATIENT PATIENT SERVICES IN BHAYANGKARA TK. I R. SAID SUKANTO HOSPITAL.

The Thesis of Bachelor Degree Program. Accounting Major. Economical and Business Faculty of Muhammadiyah University Prof. DR. HAMKA. 2018. Jakarta.

Keywords : Operational Audit, Management Control System and Improvement of Patient Services.

This research aims to determine the effect of operational audit and management control system effect on improvement of inpatient patient services in Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto Hospital.

This study used a survey method. The variables studied were operational audit, management control system as independent variables and improvement of patient services as the dependent variable. The population in this study is staff of Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto Hospital who has been working for 2 (two) years at the service. The sample selection technique using judgment sampling and obtained sample of 113 respondents, the questionnaire did not return as many as 44 respondents, and the questionnaire returned as many as 69 respondents. The data collection technique used was a questionnaire. Processing techniques and data analysis used is the test data quality, accounting analysis, multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, and hypothesis testing.

Accounting analysis obtained the maximum value of operational audit variables, management control systems, and improvement of patient services of 4.6, 4.9, and 5.0. The minimum value of operational audit variable, management control system, and improvement of patient service are 3.1, 3.1, and 3.0. The mean values of operational audit variables, management control systems, and improvement of patient services were 3.859, 3.729, and 3.909.

Data processing using SPSS version 21.0 obtained multiple linear regression equation $\hat{Y} = 1.044 + 0.343 X_1 + 0.671 X_2$. Based on the classical assumption test, the assumption of normality normality is normal distributed, no multicollinearity, no heteroscedasticity, and no autocorrelation occurs, then the regression model has fulfilled Best Linear Unbiased Estimator (BLUE) requirement.

Adjusted R² value of 0.499 means that 49.9% of variables in improving patient services are explained by operational audit variables and management control systems while 50.1% is explained by other variables not included in the regression model such as internal control, operational performance, financial performance, and employee performance.

The t test partially shows the operational audit variable significantly affect the improvement of patient service with the $t_{count} = 2,783 > t_{(\frac{0.05}{2};66)} = 1,997$ and significance $0,007 < 0,05$. Management control system variables significantly influence the improvement of patient service with $t_{count} = 4,770 > t_{(\frac{0.05}{2};66)} = 1,997$ and significance $0,000 < 0,05$. F test simultaneously shows the operational audit variable, and management control system to the improvement of patient service with the value of $F_{count} 34.844 > F_{0,05 (2,66)} = 3,136$ and significance level $0,000 < 0,05$.

Analysis of partial correlation coefficient between operational audit and patient service improvement with assumption of management control system fixed equal to 0,324 and significance $0,007 < 0,05$, hence there is said positive correlation weak and significant. Partial coefficient between management control system and patient service improvement with assumption of operational audit remain 0,506 and significance $0,000 < 0,05$, hence there is a positive and significant correlation. Analysis of multiple correlation coefficient (R) between operational audit variable and management control system, with improvement of patient service equal to 0,717, hence strong variable relation.

It is expected that further research can add other independent variables that can influence the improvement of services. Increase the period of research and

expand the research population, so that the results obtained will have a long-term influence and produce a good analysis. Increase the number of objects and research samples to be examined so that data can be generalized. Based on partial and simultaneous tests, operational audits and management control systems influence the improvement of inpatient services, it is recommended that these two variables must be continuously improved.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang membawa umat manusia menuju alam pencerahan. Serta ucapan terima kasih kepada orangtua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan doanya sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan.

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

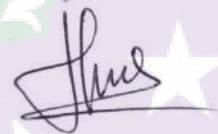
1. Bapak Prof. Dr. H. Suyatno, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Zulpahmi, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak Dr. Sunarta, S.E., MM., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Bapak Tohirin, S.Th.I., M.Pd.I., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Bapak Daram Heriansyah, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Bapak H. Ahmad Subaki, S.E, M.M., Ak, CA, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan koreksi, serta arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

8. Bapak Ir. Tukirin M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan koreksi, serta arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama saya kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
10. Etika Sari serta semua teman-teman akuntansi angkatan 2011 dan 2012 Dita Febriyanti, Nur Aini Wiranti, Dini Andriani, Catur Setiyawan, Gustiyana, Marully Ritonga, Sufiyantina, Khaidir, dan Valda yang sudah memberi dukungan selama penyelesaian skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan kepada pembaca untuk kepentingan studi dan pengembangan ilmu pengetahuan, serta saya mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tercapainya penelitian yang lebih baik lagi. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 11 Agustus 2018
Peneliti,



(Rudy Hermawan)
NIM. 1202025170

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Pembatasan Masalah	6
1.2.3 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu	9
2.2 Telaah Pustaka.....	23
2.2.1 Audit.....	23
2.2.1.1 Pengertian Audit	23
2.2.1.2 Tujuan Audit.....	24

2.2.1.3 Manfaat Audit	25
2.2.1.4 Jenis Audit.....	26
2.2.2 Audit Operasional.....	27
2.2.2.1 Pengertian Audit Operasional	27
2.2.2.2 Tujuan Audit Operasional	28
2.2.2.3 Manfaat Audit Operasional	29
2.2.2.4 Jenis Audit Operasional	30
2.2.2.5 Teknik Audit Operasional	31
2.2.2.6 Tahap Audit Operasional	33
2.2.2.7 Temuan Audit Operasional	38
2.2.3 Sistem Pengendalian Manajemen.....	40
2.2.3.1 Pengertian Sistem.....	40
2.2.3.2 Karakteristik Sistem	41
2.2.3.3 Klasifikasi Sistem	44
2.2.3.4 Tujuan Sistem.....	45
2.2.3.5 Pengertian Pengendalian Manajemen	46
2.2.4 Peningkatan Pelayanan.....	47
2.2.4.1 Pengertian Peningkatan Pelayanan Kesehatan.....	47
2.2.4.2 Asas Pelayanan Publik.....	48
2.2.4.3 Prinsip Pelayanan Publik	49
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	51
2.4 Rumusan Hipotesis	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	54
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	54
3.3 Populasi dan Sampel	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data	58
3.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	60
3.5.1 Uji Kualitas Data	60

3.5.1.1 Uji Validitas	60
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	61
3.5.2 Analisis Akuntansi	61
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	61
3.5.3.1 Model Regresi Linear Berganda	61
3.5.3.2 Uji Asumsi Klasik	62
3.5.3.3 Analisis Koefisien Determinasi	65
3.5.3.4 Uji Hipotesis	66
3.5.4 Analisis Koefisien Korelasi	67
3.5.4.1 Koefisien Korelasi Parsial	67
3.5.4.2 Koefisien Korelasi Berganda	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1 Gambaran Umum RS Bhayangkara TK.I R Said Sukanto	69
4.1.2 Visi dan Misi RS Bhayangkara TK.I R Said Sukanto	71
4.1.2.1 Visi RS Bhayangkara TK.I R Said Sukanto	71
4.1.2.2 Misi RS Bhayanagkara TK.I R Said Sukanto	71
4.1.3 Struktur Organisasi RS Bhayangkara TK.I R Said Sukanto	72
4.1.4 Distribusi Kuesioner Penelitian	83
4.1.5 Deskripsi Responden	84
4.2 Hasil Pengolahan Data dan Interpretasi	88
4.2.1 Uji Kualitas Data	88
4.2.2 Analisis Akuntansi	93
4.2.2.1 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Audit Operasional	93
4.2.2.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Sistem Pengendalian Manajemen	103
4.2.2.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien	113
4.2.2.4 Nilai Minimum, Maximum, Mean, dan Standard Deviation	124
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda	125
4.2.3.1 Model Regresi Linear Berganda	125

4.2.3.2 Uji Asumsi Klasik	127
4.2.3.3 Analisis Koefisien Determinasi	133
4.2.3.4 Uji Hipotesis.....	134
4.2.4 Analisis Koefisien Korelasi.....	137
4.2.4.1 Analisis Koefisien Korelasi Parsial.....	137
4.2.4.1 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	140
4.3 Pembahasan	140
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	143
5.2 Saran-saran	145
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	14
2.	Perbedaan Audit Operasional dan Audit Keuangan.....	40
3.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	55
4.	Kriteria Responden Penelitian	58
5.	Skala <i>Likers</i>	59
6.	Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi	68
7.	Tingkat Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner pada Rumah Sakit Bhayangkara TK. I R Said Sukanto	84
8.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
9.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	85
10.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	86
11.	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	87
12.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	87
13.	Uji Validitas Variabel Audit Operasional.....	89
14.	Uji Validitas Variabel Sistem Pengendalian Manajemen.....	90
15.	Uji Validitas Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien	91
16.	Uji Realibilitas Variabel Audit Operasional	92
17.	Uji Realibilitas Variabel Sistem Pengendalian Manajemen	92
18.	Uji Realibilitas Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien	93
19.	Frekuensi dan Jawaban Responden Variabel Audit Operasional (X_1)	94
20.	Frekuensi dan Jawaban Responden Variabel Sistem Pengendalian Manajemen (X_2)	104
21.	Frekuensi dan Jawaban Responden Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien (Y).....	113
22.	Nilai Minimum, Maksimum, Rata-rata, Standar Deviasi	124
23.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	126
24.	Uji Normalitas	129
25.	Uji Autokorelasi	132

26.	Uji Statistik F	136
27.	Koefisien Korelasi Parsial antara Audit Operasional dan Peningkatan Pelayanan Pasien	138
28.	Koefisien Korelasi Parsial antara Sistem Pengendalian Manajemen dan Efektivitas Pengendalian Internal	139



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis.....	52
2.	Struktur Organisasi RS Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto.....	73
3.	Grafik <i>Normal P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	128
4.	Grafik <i>Scatterplot</i>	131
5.	Grafik Pengujian <i>Durbin-Watson</i>	132
6.	Kurva Uji t secara Parsial Audit Operasional terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien.....	135
7.	Kurva Uji t secara Parsial Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien.....	135
8.	Kurva Uji F secara Simultan Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien.....	137

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Surat Keterangan Penyebaran Kuesioner	1/36
2.	Kuesioner Penelitian.....	2/36
3.	Surat Keterangan Riset	7/36
4.	Jawaban Hasil Kuesioner.....	8/36
5.	<i>Output</i> SPSS Versi 21.....	14/36
6.	Tabel Distribusi r	27/36
7.	Tabel Distribusi t	28/36
8.	Tabel Distribusi F	29/36
9.	Tabel Durbin-Watson (DW)	31/36
10.	Formulir Pengajuan Judul Proposal Skripsi	32/36
11.	Formulir Pengajuan Persetujuan Judul Proposal Skripsi	33/36
12.	Surat Tugas	34/36
13.	Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I	35/36
14.	Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing II	36/36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam satu dasawarsa belakangan ini dunia medis mengalami perkembangan begitu pesat baik dari sisi pelayanan maupun penemuan-penemuan dalam bidang pengobatan. Bukan itu saja, dari segi tempat-tempat pelayananpun mengalami perkembangan secara luas. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, poliklinik dan puskesmas merambah ke berbagai daerah. Bukan hanya sekedar kuantitas tempat pelayanan saja yang menjadi sorotan masyarakat umum, tetapi kualitas dari pelayanan yang menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan pengobatan.

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, dimana di rumah sakit tersebut orang dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang cukup memadai.

Rumah sakit merupakan sebuah institusi kesehatan yang bergerak di bidang jasa. Rumah sakit memiliki peran penting dalam pelaksanaan

pelayanan kesehatan bagi masyarakat, oleh karena itu rumah sakit harus berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya.

Setiap rumah sakit dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Efektivitas pelayanan kesehatan seperti perawatan dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Setiap rumah sakit dituntut untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik, untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, berupa audit operasional.

Audit operasional secara umum bertujuan untuk memeriksa apakah pelaksanaan suatu kegiatan yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan apa yang diharapkan dan apabila di dalam audit tersebut ditemukan hal-hal yang menyimpang dari apa yang diharapkan, maka pemeriksa melaporkan temuan-temuan tersebut kepada manajemen dan memberikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Hasil audit operasional tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan ke depan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Audit merupakan suatu proses pengumpulan data, penilaian dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Audit sendiri harus dilakukan oleh orang atau pihak yang kompeten dan independen. Audit operasional secara umum merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi

dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi.

Maka Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto harus dapat beroperasi secara efektif dan efisien agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain, apabila fungsi manajemen dilaksanakan dengan baik, dimana fungsi ini dimulai dari perencanaan, organisasi, pelaksanaan, dan pengendaliannya. Keempat fungsi tersebut saling berhubungan, hal ini untuk menjamin tercapainya tujuan perusahaan. Yang dimaksud dengan sistem pengendalian manajemen adalah suatu sistem yang digunakan oleh manajer untuk mempengaruhi anggota organisasi lain guna melaksanakan strategi suatu perusahaan secara efektif dan efisien.

Audit operasional juga penting dilaksanakan karena hasil audit tersebut bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan dan kegiatan perusahaan apakah sudah tepat atau masih memerlukan rekomendasi untuk perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan operasional perusahaan. Dengan diterapkannya audit operasional auditor mampu melihat sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien. Hal ini dilakukan agar perusahaan tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan mudah.

Praktik audit operasional dapat dilakukan oleh auditor internal perusahaan

tetapi tidak menutup kemungkinan auditor eksternal melakukan audit tersebut. Dengan demikian, audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja apakah kegiatan operasional perusahaan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Menurut pendapat Arens, Elder dan Beasley (2008:17) audit operasional digunakan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas setiap bagian dari prosedur dan metode organisasi. Pada akhir audit operasional, manajemen mengharapkan saran-saran untuk memperbaiki operasi yang dijalankan oleh instansi.

Pengendalian internal juga 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 perusahaan adalah untuk menilai tingkat keefektifitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan. Jika pengendalian internal dalam suatu perusahaan tersebut lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas pelayanan kesehatan menjadi lemah juga.

Sebaliknya, jika pengendalian internal perusahaan tersebut kuat, maka tingkat kesalahan yang terjadi pasti dapat di minimalisir sehingga ketika pelayanan kesehatan tidak efektif dapat diketahui dengan cepat dan juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan sedini mungkin.

Belakangan ini terjadi kasus lemahnya pelayanan publik pada rumah sakit. Fenomena terjadi pada 14 rumah sakit yang terbukti menggunakan vaksin palsu (Sumber: news.metrotvnews.com, Rabu, 2 November 2016)

Pada Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf, seorang dokter diberhentikan karena menolak pasien demam berdarah saat dokter tersebut jaga di Instalasi Gawat Darurat dan hingga akhirnya pasien tersebut meninggal karena terlambat mendapatkan perawatan. Manajemen rumah sakit langsung bergerak melakukan penyelidikan. Manajemen meminta tim pengawas internal dan tim etik dokter untuk mengevaluasi (Sumber: nasional.tempo.com, Kamis, 3 November 2016).

Dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengalami masalah dengan kesehatan dan kasus-kasus mengenai kualitas pelayanan yang buruk pada rumah sakit, maka sangat dibutuhkan tindakan yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut. Masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini tentu saja didapat dari kinerja pegawai, dokter dan perawat rumah sakit yang baik serta fasilitas-fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian ini dilakukan untuk memastikan apakah dengan diterapkannya audit operasional dan peranan sistem pengendalian manajemen dapat mengidentifikasi peluang perbaikan dan merekomendasikan tindakan korektif yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto. Dengan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto”**.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Audit Operasional terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap ?
2. Bagaimanakah pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap ?
3. Bagaimanakah pengaruh Audit Operasional dan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap ?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti tidak mengkaji semua faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan pasien rawat inap. Peneliti hanya membatasi pada audit operasional dan sistem pengendalian manajemen. Agar lebih fokus dalam penelitian ilmiah ini peneliti juga membatasi penelitian ini pada peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto. Hal ini dimaksudkan agar hasil penelitian menjadi lebih fokus dan mendalami permasalahan.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti yaitu “Bagaimanakah Audit Operasional dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial audit operasional terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan audit operasional dan peranan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bagi Peneliti

Agar hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh audit operasional dan peranan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

2. Bagi Akademik

Agar hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan audit operasional dan peranan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto.

3. Bagi Instalasi Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

Agar hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrochman. (2016). *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi. Bandung : Universitas Pasundan Bandung
- Agung Abdul Rasul. (2011). *Ekonometrika : Formula dan Aplikasi Dalam Manajemen*. Jakarta : Mitra Wacana Media dan UHAMKA Press.
- Amin Widjaja Tunggal. (2012). *Intisari Internal Audit*. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____. (2008). *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- _____. (2009). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta : Hervindo.
- Anthony, Robert N, dan Vijay Govindarajan. (2007). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Arens, Alvin A, Mark S. Beasley, dan Randal J. Elder. (2008). *Auditing and Assurance Service : An Integrated Approach* (Edisi Kedua Belas.). Jakarta : Erlangga.
- Azhar Susanto. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Linggar Jaya.
- Bayangkara, I. B. K. (2008). *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi Manajemen Audit*. Jakarta : Salemba Empat.
- David Faizal Anam. (2013). *Peranan Audit Operasional untuk Meningkatkan Kinerja Fungsi Pemasaran PT MNC Finance, Tbk*. *E-Jurnal Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya*. (Vol. 2 No. 11). 257-266. Indonesia : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Indonesia.
- Divianto. (2012). *Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bunda Palembang*. *E- Jurnal Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*. (Vol. 2 No. 2). 156-167. Indonesia : Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia.
- Duwi Priyatno. (2012). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta : Mediakom.
- Eka Nurmala Sari dan Fitriani Saragi. (2009). *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan pada Hotel Berbintang di Kota Medan*. *E- Jurnal Akuntansi Universitas*

Muhammadiyah Sumatera Utara. (Vol. 9 No. 2). 358-372. Indonesia : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia.

Ely Suhayati dan Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Auditing : Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Hall James A., Tommie Singleton. (2007). *Information Tecnology Auditing and Assurance*. Jakarta : Salemba Empat.

Hiro Tugiman. (2007). *Pengendalian Audit Internal*. Bandung : Unpad.

Lion Saiful Mukminin. (2010). *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kinerja Non Keuangan dengan Audit atas Persediaan sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Martinis Yamin. (2007). *Strategi Pembelajaran Kompetensi*. Jakarta : Gaung Persada Press.

Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.

_____. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.

Mulyanto, Agus. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Mustakini, Jogiyanto Hartono. (2009). *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta : Andi Offset.

Nurharyanto. (2009). *Dasar-dasar Auditing (Edisi Keenam)*. Bogor : Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP).

Rezky Retno Arvianita. (2015). *Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit*. Skripsi. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Sanyoto Gondodiyoto. (2007). *Audit Sistem Informasi : Pendekatan Cobit (Edisi Revisi)*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Sekaran, Uma. (2009). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi Keempat)*. Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sukrisno Agoes (2008). *Auditing Pemeriksaan oleh Kantor Akuntan Publik*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

_____. (2012). *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan oleh Kantor Akuntan Publik* (Edisi Keempat.). Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sutarman. (2012). *Buku Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tim Penyusun. (2014). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA.