

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN  
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN  
KESEHATAN PADA RSUD DEPATI  
BAHRIN SUNGAILIAT**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**YULIANTI SAFITRI**

**(NIM. 301 1511 098)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2019**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yulianti Safitri  
NIM : 301 15 11 098  
Jurusan : Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Depati Bahrin Sungailiat

Pembimbing Utama

Erita Rosalina, S.E., M.Si  
NIP. 198405072014042001

Pembimbing Pendamping

Wenni Anggita, S.E., M.Si  
NP. 509115035

Balunijuk, 08 Juli 2019

~~Pr~~ Ketua Jurusan Akuntansi

Suhaidar, S.E., M.Si  
NP. 506406001

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL  
PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL  
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA  
RSUD DEPATI BAHRIN SUNGAILIAT**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **YULIANTI SAFITRI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011511098**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 16 Juli 2019, dan  
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji)



Karmawan, S.E., M.Sc  
NP.507706003

(Sekretaris)



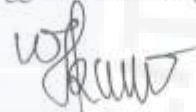
Duwi Agustina S.E., M.Sc  
NIP.198508012015042001

(Anggota/ Pembimbing I)



Erita Rosalina, S.E., M.Si  
NIP.198405072014042001

(Anggota/Pembimbing II)



Wenni Anggita, S.E., M.Si  
NP.509115035

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Bangka Belitung

Balunujuk, 16 Juli 2019

Dekan,



Dr. Remati, S.E., M.Si  
NP.507206007

An-Plt, Ketua Jurusan Akuntansi,  
Sekretaris Jurusan Akuntansi



Angraeni Yunita, S.E., M.Si  
NIP.198001212014042001

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Depati Bahrin Sungailiat”** ini, adalah benar hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Balunujuk, 20 Juni 2019

Penulis



Yulianti Safitri

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

1. Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad. (Abu Hamid Al Ghazali)
2. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. (Qs. Al Insyiroh : 6-7)
3. Barangsiapa tidak mau merasakan pahitnya belajar, ia akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya. (Imam Syafi'i)

### PERSEMBAHAN:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan untuk penulis.
2. Kedua orang tua tercinta, atas segala kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, dan segala sesuatu yang telah diberikan kepada penulis.
3. Kakakku Rani Mirati dan adikku Lira Liviana yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
4. Sahabat-sahabatku tercinta yang selalu ada dalam suka maupun duka.
5. Teman-teman kelas yaitu Akuntansi 3 angkatan 2015.
6. Almamaterku tercinta. Universitas Bangka Belitung.

## **ABSTRACT**

**Yulianti Safitri. 301 1511 098. *The Effects Of Operational Audit and Internal Control On The Effectiveness Of Health Service At Depati Bahrin Regional General Hospital, Sungailiat.***

*The purpose of this study is to determine the partial and simultaneous effects of operational audit and internal control on the effectiveness of health service at Depati Bahrin Regional General Hospital, Sungailiat. The population in this study consists of all the staff of the said hospital. Using purposive sampling method. A sample of 46 respondents was obtained.*

*This is a quantitative study using primary data from questionnaires. The independent variables in this study are operational audit and internal control, while the dependent variable is the effectiveness of health service. To analyze the data, the present author used multiple linear regression analysis. In terms of partial effect, the study result showed that operational audit significantly affected the effectiveness of health service at the regional general hospital.*

*This is proven with the result of the hypothesis testing, where the significance value is  $0.008 < 0.05$  with  $t_{count}$  value  $> t_{table}$  value ( $2.781 > 2.017$ ). the implementation of internal control also significantly affected the effectiveness of health service at this hospital. This is proven with the result of the hypothesis testing, where the significance value is  $0.000 < 0.05$  with  $t_{count}$  value  $> t_{table}$  value ( $4.497 > 2.017$ ). simultaneously, operational audit and internal control have significant simultaneous effects on the effectiveness of health service at Depati Bahrin Regional General Hospital.*

**Keyword : Operational Audit, Internal Control, Effectiveness of Health Service**

## INTISARI

**Yulianti Safitri. 301 1511 098. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Depati Bahrin Sungailiat.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada RSUD Depati Bahrin secara signifikan dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai RSUD Depati Bahrin. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 46 sampel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan data primer melalui kuesioner. Variabel independen dalam penelitian ini adalah audit operasional dan pengendalian internal, dan variabel dependennya adalah efektivitas pelayanan kesehatan. Analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel Audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci :** Audit Operasional, Pengendalian Internal, Efektivitas Pelayanan Kesehatan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala kehendak, rahmat, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Depati Bahrin**”. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak yang selalu mendukung penulis. Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini memiliki berbagai kekurangan baik dari segi isi, materi, dan penyusunan tata kata beserta kalimatnya. Untuk itu, penulis dengan rendah hati mengaharpkan segala saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak sehingga dapat menjadi masukan agar kedepannya skripsi ini dapat lebih baik lagi dan bermanfaat bagi berbagai pihak-pihak yang membutuhkan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.



2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Plt. Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah berkenaan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Wenni Anggita, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenaan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Dosen dan staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan penulis.
9. Semua pegawai RSUD Depati Bahrin Sungailiat, khususnya bapak Bayu yang telah banyak membantu penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga tercinta, terutama Ayah, Ibu, kakak, dan adikku yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, motivasi, dan

doanya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

11. Keluarga besar Akuntansi 3 tahun 2015 yang telah memberikan motivasi dan semangat serta doa kepada penulis.
12. Sahabat-sahabatku tersayang Ryuni, Syerly, Riska, Veby, Riztia, Akbar, Reza, Galuh, Bambang, Wawan, Ardo, dan Suriyadi yang selalu memberikan motivasi serta dukungan yang besar kepada penulis.
13. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Baru tahun 2018 Universitas Bangka Belitung.
14. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang telah membantu penulis memperoleh gelar sarjana.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunujuk, 20 Juni 2019

Penulis



Yulianti Safitri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN PENELITIAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>INTISARI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kontribusi Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	11
2.1 Audit .....	11
2.1.1 Pengertian Audit.....	11

2.1.2	Jenis-jenis Audit .....	14
2.1.3	Jenis Auditor .....	15
2.2	Audit Operasional .....	17
2.2.1	Pengertian Audit Operasional .....	17
2.2.2	Tujuan Audit Operasional .....	18
2.2.3	Tahap-tahap Audit Operasional .....	20
2.2.4	Perbedaan Audit Operasional dan Keuangan .....	23
2.2.5	Ruang Lingkup Audit Operasional .....	25
2.3	Pengendalian Internal.....	28
2.3.1	Tujuan Pengendalian Internal .....	28
2.3.2	Prinsip Dasar Pengendalian Internal .....	29
2.3.3	Komponen Pengendalian Internal .....	29
2.3.4	Menilai Risiko Pengendalian .....	30
2.4	Efektivitas .....	32
2.5	Pelayanan .....	32
2.5.1	Pengertian Pelayanan .....	32
2.5.2	Komponen Pelayanan Publik .....	33
2.5.3	Asas Pelayanan Publik.....	34
2.5.4	Prinsip Pelayanan Publik .....	35
2.6	Kesehatan .....	37
2.6.1	Pengertian Kesehatan .....	37
2.6.2	Asas Kesehatan .....	37
2.7	Penelitian Terdahulu .....	39

2.8	Rerangka Berpikir .....	44
2.9	Pengembangan Hipotesis .....	44
2.9.1	Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit .....	45
2.9.2	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit .....	47
2.9.3	Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Secara Simultan Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit .....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>50</b>
3.1.	Rancangan Penelitian.....	50
3.2.	Tempat dan Waktu .....	51
3.3.	Populasi dan Sampel .....	51
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.4.1	Jenis Data .....	53
3.4.2	Metode Pengumpulan Data .....	53
3.4.3	Instrumen Pengumpulan Data .....	54
3.5.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	55
3.6.	Teknik Analisis Data .....	58
3.6.1	Uji Validitas Data .....	59
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	59
3.7.	Uji Asumsi Klasik .....	59
3.7.1	Uji Normalitas .....	59

3.7.2	Uji Multikolonieritas .....	60
3.7.3	Uji heteroskedastisitas .....	61
3.8.	Uji Hipotesis .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>66</b>
4.1	Gambaran Umum RSUD Depati Bahrin.....	66
4.1.1	Sejarah RSUD Depati Bahrin .....	66
4.1.2	Visi dan Misi RSUD Depati Bahrin.....	68
4.1.3	Tujuan dan Sasaran Pembangunan .....	69
4.1.4	Jenis Pelayanan .....	70
4.1.5	Struktur Organisasi .....	71
4.2	Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	73
4.2.1	Pengumpulan Data .....	73
4.2.2	Karakteristik Responden.....	74
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	77
4.4	Uji Kualitas Data.....	79
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	79
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	81
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	81
4.5.1	Uji Normalitas.....	82
4.5.2	Uji Multikolonieritas.....	83
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	84
4.6	hasil Uji Hipotesis.....	85
4.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	85

4.6.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	86
4.6.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	87
4.6.4 Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t).....	87
4.7 Pembahasan dan Hasil Uji Hipotesis .....	89
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>95</b>
5.1. Kesimpulan .....	95
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	95
5.3. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	
<b>LAMPIRAN</b> .....	



## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel III.1 Proses Seleksi Sampel Berdasarkan Kriteria .....	51
Tabel III.2 Sampel Penelitian .....	51
Tabel III.3 Instrumen Penelitian .....	54
Tabel III.4 Variabel Operasional .....	56
Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	74
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	75
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	76
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	77
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	77
Tabel IV.7 Deskripsi Variabel Audit Operasional .....	78
Tabel IV.8 Deskripsi Variabel Pengendalian Internal.....	79
Tabel IV.9 Deskripsi Variabel Efektivitas Pelayanan Kesehatan .....	79
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas .....	80
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	81
Tabel IV.12 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	83
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolonieritas .....	84
Tabel IV.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	86
Tabel IV.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	87
Tabel IV.16 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	88
Tabel IV.17 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	89



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Berpikir .....	43
Gambar IV.1 Bagan Struktur Organisasi .....	74
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : *Descriptive* Variabel Penelitian
- Lampiran 4 : Validitas
- Lampiran 5 : Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Uji Multikolonieritas
- Lampiran 8 : Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9 : Uji Statistik t, Uji Statistik F, dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 : Surat Konfirmasi Penelitian
- Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup