

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM FASTABIQ SEHAT PKU MUHAMMADIYAH PATI

Zumrotun Nafi'ah *)

Sri Wiranti Setiyanti *)

Abstract

The hospital is a health institution engaged in the field of services that are required to create good health services in operational services. In creating good service, research is needed. This study aims to determine (1) the influence of Operational Audit on the Effectiveness of Health Services at the Hospital (2) the influence of Internal Control on the Effectiveness of Health Services at the Hospital (3) Pengaruh Audit Operasional and Internal Control on Health Services Effectiveness at the Hospital.

The selected population is all employees at RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati which amounted to 200 people. Sampling technique using purposive sampling technique with sample amounted to 90 people. Variabe in this research is operational audit, internal control, and effectiveness of health service. Data collection techniques through questionnaires. Data analysis methods include analytical prerequisite test and hypothesis test. Prerequisite test analysis includes linearity test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Hypothesis test in this research using multiple regression analysis, coefficient of determination, partial test (t test) and simultaneous test (F test).

Considering the multiple linear regression model, $Y = 6,229 + 0,237X1 + 0,594 X2$. The results of this study indicate that the Operational Audit and Internal Control there is a positive and significant influence on the Effectiveness of Health Services at the Hospital.

Based on the results of the study, it is recommended that Fastabiq Health Hospital PKU Muhammadiyah Pati should add a good medical tool so that the services provided to be more effective. As well as Accounting and Management Information Systems owned by the

*) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang

hospital should be developed better again to improve internal control of the hospital, so as to improve the effectiveness of health services at the hospital.

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

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan sebuah institusi kesehatan yang bergerak di bidang pelayanan 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. Dunia medis saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama pada bidang pelayanan. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, puskesmas dan sebagainya sudah merambah ke berbagai penjuru daerah. Bukan hanya kuantitas saja yang menjadi sorotan masyarakat tetapi kualitas dari pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat.

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, yaitu berupa audit operasional. Hasil audit operasional tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan ke depan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

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. Audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja apakah kegiatan operasional perusahaan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada.

Pengendalian internal merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari adanya pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai tingkat efektivitas 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 diminimalisir sehingga ketika pelayanan kesehatan tidak efektif dapat diketahui dengan cepat dan juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan sedini mungkin. Pengendalian internal dapat dilakukan oleh tim Satuan Pengendalian Intern (SPI) dari perusahaan itu sendiri. Pengendalian internal yang dilakukan oleh SPI juga sebagai salah satu bentuk preventif yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi ketidakefektifan yang terjadi pada perusahaan.

Pada belakangan ini banyak kasus mengenai lemahnya pelayanan publik pada rumah sakit. Fenomena yang terjadi pada Rumah sakit Umum Pusat (RSUP) Fatmawati, seorang pasien ruang *Intensif Care Unit* (ICU) dihinggapi banyak semut pada selang infus di tangan kirinya karena tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit. Kondisi memilukan tersebut terjadi pada Habibie Rezky Anandra, anak berusia 6 bulan. Pasien tersebut mengalami pembengkakan limpa hati dan gangguan pernapasan paru-paru saat menjalani perawatan di ICU RSUP Fatmawati pada bulan Juni 2014 lalu. Tidak hanya itu, karena pasien Habibie tersebut berobat dengan menggunakan BPJS Kesehatan dari pemerintah membuatnya tidak ditangani selama sehari semalam. Buruknya lagi pihak keluarga juga mendapat perlakuan dan tanggapan buruk dari beberapa perawat serta dokter yang bertugas di ruang ICU (tribunnews.com/metropolitan).

Kasus lain terjadi di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Wates di mana pelayanan dianggap tidak profesional karena penanganan terhadap pasien dinilai sangat lambat. Hal ini terjadi pada ruang pendaftaran yang ada di RSUD Wates, terjadi antrian panjang pasien dan harus menunggu berjam-jam untuk diperiksa oleh dokter poli. Rumah sakit diharapkan segera berbenah dan melakukan upaya untuk memperbaiki pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Jika hal tersebut terus dibiarkan, maka akan merugikan banyak kalangan padahal keberadaan sebuah rumah sakit pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

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 karyawan, dokter, perawat, dan tenaga penunjang rumah sakit yang baik serta fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Apabila terdapat masalah pada pelayanan tersebut yang menyebabkan masyarakat kurang puas, maka auditor dan SPI dapat mengevaluasi dan juga memberikan solusi perbaikan agar kedepannya pelayanan kesehatan menjadi efektif dan efisien sesuai dengan tujuan utama rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya.

Penelitian ini akan menggunakan objek Rumah Sakit Umum (RSU) Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. RSU ini terletak di Jl. Raya Pati Tayu Km 3, Pati Jawa Tengah. RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah telah menerapkan audit operasional yang dilakukan oleh auditor internal dari rumah sakit. Audit sudah dijalankan sejak tahun 2014 dan laporan audit diberikan kepada manajemen setiap semester dan tahunan. Selain pelaksanaan audit, RSU ini juga memiliki sistem pengendalian internal yang dijalankan oleh instansi, ada 3 orang SPI yang dimiliki oleh RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah.

Metode Penelitian

Sampel penelitian ini terdiri dari 90 orang karyawan RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. Variabel independen yang diteliti meliputi audit operasional (X1), pengendalian internal (X2) dan variabel dependen pelayanan kesehatan (Y). Definisi operasional dari masing-masing variabel ditunjukkan sebagai berikut:

1. Audit Operasional (X1)

Audit operasional adalah audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi. Audit operasional dapat dinilai dari kualifikasi auditor, tujuan audit operasional, manfaat audit operasional, pelaksanaan audit operasional dan hasil audit operasional.

2. Pengendalian Internal (X2)

Pengendalian Internal merupakan suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris yang ditujukan untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tujuan

pengendalian operasional yang efektif dan efisien, keandalan laporan keuangan dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Pengendalian internal dapat dinilai dari lingkungan pengendalian, risiko manajemen, aktivitas pengendalian, sistem komunikasi informasi dan pemantauan.

3. Efektifitas Pelayanan Kesehatan (Y)

Efektivitas pelayanan kesehatan merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari lingkungan pelayanan, kenyamanan pasien/pengunjung, ketersediaan kebutuhan pasien, pengaruh pelayanan pada pasien.

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert 1-5. Instrumen untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Kesehatan diadopsi dari instrumen yang dikembangkan oleh Icah Cahyati (2013). Instrumen variabel Audit Operasional dikembangkan dari konsep Audit Operasional yang disampaikan oleh Amin Widjaja Tunggal (2012), sedangkan variable Pengendalian Internal diukur dengan instrumen yang diambil dari konsep yang disusun oleh Sawyer, Lawrence B, Mortimer A, James H (2005).

Analisis data yang telah diperoleh dilakukan dengan uji regresi linier berganda menggunakan bantuan software komputer SPSS pada tingkat kemaknaan $p < 0,05$.

Hasil

Tingkat respon rate dalam penelitian ini sebesar 81,11% dari total 90 eksemplar kuesioner yang disebar ada kembali sebanyak 73 kuesioner. Deskripsi karakteristik responden penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden

	Karakteristik	Jumlah	Frekuensi (%)
Usia	20-22 tahun	13	17,80%
	23-25 tahun	25	34,25%
	26-28 tahun	20	27,40%
	29-31 tahun	6	8,22%
	32-34 tahun	7	9,59%
	35-37 tahun	2	2,74%
	38-40 tahun	0	0
Jeniskelamin	Laki-laki	22	30%
	Perempuan	51	70%

Pendidikan	SMA/ SMK	16	21,92%
	D3	45	61,64%
	S1	12	16,44%
	S2	0	0

Rentang umur responden terbanyak dalam penelitian ini adalah pada umur 23-25 tahun. Karyawan perempuan (70%) lebih banyak dari pada karyawan laki-laki (30%), dan tingkat pendidikan terbanyak adalah D3 (61,64%).

Deskripsi variable penelitian dikelompokkan menurut tiga criteria sesuai dengan jumlah indicator dalam tiap variabel yang digunakan. Deskripsi variable ditunjukkan pada Tabel 2 yang berisi hasil perhitungan dari deskripsi data yang meliputi nilai Mean, Median, Modus, Std Deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Keterangan	Efektivitas Pelayanan Kesehatan	Audit Operasional	Pengendalian Internal
Mean	70.19	74.32	78.07
Median	72.00	76.00	80.00
Modus	72	76	80
Std. Deviation	6.215	5.722	7.267
Minimum	55	58	62
Maksimum	83	86	93

Variabel efektifitas pelayanan terdiri dari 18 pertanyaan, sedangkan variabel audit operasional terdiri dari 19 pertanyaan dan untuk variable pengendalian internal terdiri dari 20 pertanyaan. Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa penilaian responden tentang variable Efektivitas Pelayanan Kesehatan adalah sangat memuaskan karena memiliki nilai mean 70,19 (> 66) dan mayoritas responden berada pada kategori sangat memuaskan (76,71%). Penilaian responden tentang variabel Audit Operasional diperoleh hasil sangat memadai dengan nilai mean sebesar 74,23 (>70) dan mayoritas responden juga berada pada kategori sangat memadai (82,19%). Penilaian responden terhadap pengendalian internal juga sangat memadai dengan nilai mean 78,07 (> 73) dan frekuensi responden yang menunjukkan penilaian sangat memadai sebanyak 72,60%.

Syarat-syarat atau asumsi klasik untuk uji regresi linier berganda seperti linieritas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas untuk model regresi dalam penelitian ini telah terpenuhi dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Signifikasi	Keterangan
Audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan	0,155	Linier
Pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan	0,254	Linier

Berdasarkan tabel 3, antara audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah smempunyai nilai signifikasi sebesar 0,155 lebih besar dari nilai probabilitas 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear. Hubungan antara pengendalian internal dengan efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit mempunyai nilai signifikasi sebesar 0,254 lebih besar dari nilai probabilitas 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Toleransi	Keterangan
Audit Operasional	2,638	0,379	Tidak terjadi Multikolinieritas
Pengendalian Internal	2,638	0,379	Tidak terjadi Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas antar variabel bebas menunjukkan bahwa *variance inflation factor* (VIF) masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10 yaitu pada variabel audit operasional sebesar 2,638 dan pengendalian internal sebesar 2,638. Nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 yaitu variabel audit operasional sebesar 0,379 dan variabel pengendalian internal sebesar 0,379. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi tersebut.

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	t hitung	Sig t	Keterangan
Audit Operasional	-0,817	0,417	Tidak terjadi Heterokedastisitas
Pengendalian Internal	1,760	0,083	Tidak terjadi Heterokedastisitas

Berdasarkan tabel tersebut terdapat masing-masing variabel independen diperoleh sig $t > 0,05$. Variabel audit operasional memiliki nilai sig t hitung sebesar 0,417 dan variabel pengendalian internal memiliki sig t hitung sebesar 0,083. Kesimpulan dari pengujian tersebut adalah tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

Hasil pengujian hipotesis ditunjukkan pada tabel 6 :

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi
Konstanta	6,229
X ₁	0,237
X ₂	0,594
Koefisiensi Determinasi (<i>Adjusted R</i> ²)	0,762
F hitung	116,092
Sig F	0,000

Dengan memperhatikan model regresi dan hasil regresi linear berganda maka didapat persamaan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit yaitu sebagai berikut:

$$Y = 6,229 + 0,237X_1 + 0,594 X_2$$

Nilai koefisien X1 sebesar 0,237 yang berarti audit operasional meningkat sebesar 1 satuan maka efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit akan naik sebesar 0,237 satuan dengan asumsi X2 tetap. Nilai koefisien X2 sebesar 0,594 yang berarti pengendalian internal meningkat sebesar 1 satuan maka efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit akan naik sebesar 0,594 satuan dengan asumsi X1 tetap sehingga audit operasional (X1), pengendalian internal (X2) secara simultan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Hasil koefisien determinasi (*Adjusted R*²) menunjukkan angka sebesar 0,762 atau 76,2% yang berarti bahwa efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit dapat dijelaskan oleh variabel audit operasional dan pengendalian internal sedangkan sisanya 23,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil uji F test diperoleh F hitung sebesar 116,092 dan F tabel 3,130 sehingga F hitung > F tabel dengan tingkat signifikan 5% diperoleh signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya hal ini menunjukkan bahwa diantara audit operasional (X1) dan pengendalian internal (X2) secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit (Y).

Pembahasan

Penelitian ini dapat membuktikan pengaruh positif audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil ini konsisten dengan hasil penelitian

yang dilakukan oleh Icah Cahyati (2013) yang menemukan bahwa audit operasional memiliki pengaruh dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap rumah sakit umum daerah Cibabat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Risandra Rejina (2014) yang menunjukkan bahwa audit operasional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan. Dapat dikatakan bahwa dengan diterapkannya audit operasional yang baik maka semakin meningkat pula efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit juga terbukti diterima. Dilihat dari nilai koefisien determinasi (r^2) yang diperoleh sebesar 0,762 artinya 76,2% efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit (Y) dipengaruhi oleh variable pengendalian internal, sedangkan sebesar 23,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam uji hipotesis ini. Berdasarkan hasil di atas sehingga mengindikasikan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, kesimpulannya hipotesis kedua diterima.

Hasil penerimaan terhadap hipotesis kedua ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain (2013) yang menyatakan sistem pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT. MNC Sky Vision cabang Gorontalo. Sehingga semakin baik sistem pengendalian internal yang dilakukan maka akan semakin baik pula kinerja perusahaan. Dapat dikatakan bahwa semakin baik pengendalian internal yang dilakukan oleh sebuah instansi maka akan semakin meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit.

Hipotesis ketiga penelitian ini juga diterima, bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan audit operasional dan pengendalian internal secara simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Dari hasil analisis regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0,237, nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0,594 dan nilai konstanta sebesar 6,229. Dengan demikian, persamaan garis regresi berganda yakni $Y = 6,229 + 0,237X_1 + 0,594X_2$. Artinya jika nilai X_1 dan X_2 dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka Y akan tetap sebesar 6,229, sehingga audit operasional (X_1), pengendalian internal (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Koefisien determinasi ($AdjustedR^2$) menunjukkan angka sebesar 0,762 atau 76,2% yang berarti bahwa efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit dapat dijelaskan oleh variabel audit operasional dan pengendalian internal

sedangkan sisanya 23,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Berdasarkan hasil uji F ditunjukkan dengan $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ ($116,092 > 3,130$), nilai signifikan kedua variabel tersebut secara simultan sebesar 0,000 dimana ($0,000 < 0,050$) untuk itu dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis ketiga mengenai variabel audit operasional (X1), pengendalian internal (X2) secara simultan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Icah Cahyati (2013) yang menemukan bahwa audit operasional memiliki pengaruh dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap rumah sakit umum daerah Cibabat. Penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain (2013) yang menyatakan sistem pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT. MNC Sky Vision cabang Gorontalo. Dengan demikian, diterapkannya audit operasional dan pengendalian internal akan meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu oleh rumah sakit, dengan diterapkannya audit operasional maka akan membantu menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit juga akan meningkat apabila didukung dengan semakin baiknya pengendalian internal yang dilakukan oleh rumah sakit.

Simpulan dan Saran

Simpulan penelitian ini adalah:

- 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.
- 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.
- 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Saran yang dapat peneliti ajukan terkait dengan hasil penelitian ini adalah:

- 1) Hendaknya manajemen rumah sakit menambahkan alat medis yang baik sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan pada RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati.
- 2) Hendaknya pihak rumah sakit mengembangkan sistem informasi akuntansi dan manajemen dengan lebih baik untuk meningkatkan pengendalian internal rumah sakit, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.
- 3) Untuk penelitian mendatang diharapkan dapat menambah variabel sehingga akan mendapatkan hasil yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Daftar Pustaka

Amin Widjaja Tunggal (2012). *Pedoman Pokok Operational Auditing*. Harvarindo. Jakarta

Icah Cahyati. (2013). “ Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Suatu Studi pada RSUD Cibabat Cimahi) “. *Skripsi*. Universitas Pasundan. Bandung

Risandara Rejina. (2014). Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Indosat,Tbk Bagian IT Data Center). *Skripsi*. Diunduh dari: <http://library.gunadarma.ac.id/repository/view/3768577/peranan-audit-operasional-terhadap-efektivitas-kinerja-karyawan-studi-kasus-pt-indosattbk-bagian-it-data-center.html/>, pada tanggal 29 Januari 2015

Sawyers, Lawrence B, Mortimer A, James H. (2005). *Sawyer's Internal Auditing*. (Alih bahasa: Desi Andharini). Buku 1 Edisi 5. Salemba Empat. Jakarta.

<http://www.tribunnews.com/metropolitan/2014/05/18/pelayanan-buruk-pasien-icu-rsup-fatmawati>, diakses pada tanggal 12 Desember 2014 pukul 11.09.

Zulkarnain Usman. (2013). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern terhadap Kinerja.