

Pengaruh Audit Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Pelayanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso

Reni Merdekawati^{1*}, Syahrinullah²

^{1*,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Terbuka

^{1*} 04223486@ecampus.ut.ac.id

² syahrinullah@ecampus.ut.ac.id

Submitted: 24 February 2025
Review: 24 February 2025
Revised: 25 February 2025
Accepted: 26 February 2025
Published: 26 February 2025

Citation (APA 7th): Name.
(2022). Article Title. JMB:
Journal Of Management
Branding, Vol 2, No. 1
(February) 2025:, 71-81



Copyright: © 2025 by the
authors

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit sistem pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, adapun jumlah populasi penelitian yaitu karyawan pada instalasi rawat inap RS Bhayangkara Bondowoso. Sampel penelitian menggunakan teknik non probability sampling dimana seluruh populasi menjadi sampel penelitian berjumlah 29 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel yang telah ditetapkan. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa nilai signifikansi pada uji T sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima serta diperoleh nilai koefisien regresi bernilai positif. Sehingga audit sistem pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Adapun nilai R Square sebesar 0,544 yang berarti bahwa audit sistem pengendalian internal berpengaruh sebesar 54,4% terhadap kinerja pelayanan, sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: Audit sistem pengendalian internal, kinerja pelayanan

Abstract: This study aims to determine the effect of the internal control system audit on the performance of Inpatient Installation services at Bhayangkara Bondowoso Hospital. This study is a quantitative research, the number of the research population is employees at the inpatient installation of Bhayangkara Bondowoso Hospital. The research sample used a non-probability sampling technique where the entire population became a research sample totaling 29 people. The data collection technique in this study uses a questionnaire that is distributed to a predetermined sample. This study produced the conclusion that the significance value of the T test was $0.000 < 0.05$ so that the hypothesis was accepted and the regression coefficient value was obtained with a positive value. So that the audit of the internal control system has a positive and significant effect on service performance. The R Square value is 0.544 which means that the internal control system audit has an effect of 54.4% on service performance, the remaining 45.6% is influenced by other factors that are not examined in this study.

Keywords: Internal control system audit, service performance

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam sistem kesehatan masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Salah satu aspek utama dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan adalah efektivitas sistem pengendalian internal. Sistem pengendalian internal yang baik akan membantu rumah sakit dalam mengelola sumber daya, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan bahwa layanan kesehatan diberikan dengan standar terbaik.

RS Bhayangkara Bondowoso merupakan salah satu rumah sakit yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, terutama bagi anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) beserta keluarganya, serta masyarakat umum. Dalam operasionalnya, RS Bhayangkara Bondowoso harus memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dan badan akreditasi rumah sakit. Salah satu unit yang memiliki peranan penting dalam pelayanan rumah sakit adalah Instalasi Rawat Inap.

Instalasi Rawat Inap merupakan bagian integral dari rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien yang memerlukan perawatan intensif dan pengawasan medis secara terus-menerus. Kinerja pelayanan di Instalasi Rawat Inap sangat bergantung pada berbagai faktor, termasuk sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh manajemen rumah sakit. Sistem pengendalian internal yang kuat akan membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko kesalahan medis, serta memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang optimal.

Audit sistem pengendalian internal menjadi salah satu instrumen penting dalam menilai sejauh mana efektivitas pengendalian internal yang diterapkan dalam suatu organisasi, termasuk rumah sakit. Audit ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem, mengevaluasi kepatuhan terhadap prosedur operasional standar, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks RS Bhayangkara Bondowoso, audit sistem pengendalian internal di Instalasi Rawat Inap menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien berjalan dengan optimal.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengendalian internal yang efektif memiliki dampak positif terhadap kinerja pelayanan rumah sakit. Pengendalian internal yang baik dapat meningkatkan transparansi, mengurangi risiko kesalahan administrasi, serta memastikan bahwa setiap proses pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh rumah sakit dalam menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif, terutama dalam hal kepatuhan terhadap prosedur, ketersediaan sumber daya, serta pemanfaatan teknologi dalam sistem informasi rumah sakit.

Dengan adanya berbagai tantangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi audit sistem pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengendalian internal serta bagaimana pengendalian internal dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana sistem pengendalian internal diterapkan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso; (2) Bagaimana efektivitas audit sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja pelayanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso; (3) Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem pengendalian internal di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pengendalian internal di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso, mengevaluasi efektivitas audit sistem pengendalian internal terhadap peningkatan kinerja pelayanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem pengendalian internal serta memberikan rekomendasi perbaikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain: Bagi Rumah Sakit Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memperbaiki dan memperkuat sistem pengendalian internal di Instalasi Rawat Inap. Dengan pengendalian internal yang lebih baik, diharapkan kinerja pelayanan dapat meningkat dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Bagi manajemen rumah sakit penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang pentingnya audit sistem pengendalian internal dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional rumah sakit. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang

ingin mengkaji lebih lanjut mengenai hubungan antara sistem pengendalian internal dan kinerja pelayanan di sektor kesehatan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam bidang manajemen rumah sakit, khususnya terkait dengan sistem pengendalian internal. Dari sisi teoritis, penelitian ini akan menambah wawasan mengenai peran audit pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Sementara dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi rumah sakit dalam mengembangkan kebijakan yang lebih baik terkait dengan implementasi sistem pengendalian internal.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso, serta menjadi landasan bagi pengambilan kebijakan yang lebih baik dalam pengelolaan rumah sakit di masa mendatang.

Dengan melihat pentingnya audit sistem pengendalian internal dan kinerja pelayanan, berdasarkan dari beberapa teori yang dikemukakan oleh para ahli serta beberapa penelitian terkait variabel sistem pengendalian internal dan kinerja pelayanan maka peneliti tertarik untuk menyusun judul penelitian “Pengaruh Audit Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Pelayanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso.”

KAJIAN LITERATUR

Kajian literatur mengenai sistem pengendalian internal dan dampaknya terhadap kinerja organisasi telah banyak dikaji oleh berbagai peneliti dengan hasil yang beragam. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2019), terdapat pengaruh yang signifikan antara pengendalian internal terhadap kinerja karyawan pada Instalasi Farmasi RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang baik mampu meningkatkan efisiensi kerja dan efektivitas operasional dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan. Penelitian lain oleh Yustien & Herawaty (2022) juga menemukan bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Kota Jambi. Dengan adanya sistem pengendalian internal yang kuat, tenaga medis dan karyawan lainnya memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugasnya, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih disiplin dan produktif.

Penelitian yang dilakukan oleh Pravitasari (2021) menghasilkan kesimpulan serupa, yakni pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Sinar Waringin Adikarya. Dalam dunia bisnis, sistem pengendalian internal yang efektif dapat membantu perusahaan dalam mengelola risiko operasional dan memastikan seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pengendalian internal bukan hanya berperan dalam menjaga integritas organisasi, tetapi juga dalam meningkatkan produktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan.

Namun, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang sama. Penelitian yang dilakukan oleh Putro & Priyastiwati (2018) mendapatkan hasil yang berbeda, yaitu sistem pengendalian internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal yang sama juga ditemukan oleh Putra et al. (2022) yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Desytriasih & Priyadi (2021), yang menemukan bahwa pengendalian internal tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal dapat bergantung pada berbagai faktor lain, seperti budaya organisasi, tingkat kepatuhan karyawan, serta dukungan dari manajemen.

Dalam rangka memantau kegiatan operasionalnya, sebuah organisasi semestinya memiliki sistem pengendalian internal yang baik agar seluruh kegiatannya dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Mulyadi (2017:129) menjelaskan bahwa sistem pengendalian internal terdiri dari struktur organisasi, teknik, dan ukuran yang direncanakan untuk melindungi aset organisasi, meningkatkan efisiensi, serta meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen. Sementara itu, menurut Hery (2014:66), pengendalian internal adalah kumpulan aturan dan prosedur yang bertujuan untuk melindungi aset dan keuangan perusahaan dari penyalahgunaan, memastikan data akuntansi perusahaan tersedia, serta memastikan bahwa seluruh karyawan perusahaan mematuhi kebijakan dan ketentuan hukum serta peraturan manajemen.

Lebih lanjut, Riyasari & Arza (2020) menekankan bahwa pengendalian internal digunakan untuk mengukur seluruh kegiatan yang dilakukan perusahaan. Efektivitas pelaksanaan seluruh kegiatan dalam perusahaan sangat bergantung pada sistem pengendalian internal yang telah disusun oleh pihak manajemen. Jika pengendalian internal yang diterapkan dalam suatu perusahaan kuat, maka kesalahan dalam operasional dapat diminimalisir, termasuk dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sistem pengendalian internal yang baik juga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pasien.

Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI) (2011:319.2) mendefinisikan pengendalian internal sebagai proses yang dilakukan oleh dewan komisaris, manajemen, dan entitas lain yang bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai terkait keandalan pelaporan keuangan, efisiensi dan efektivitas operasi, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan internal tetapi juga sebagai instrumen dalam menjaga kredibilitas dan akuntabilitas organisasi.

Dengan berbagai teori dan temuan penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal merupakan mekanisme penting dalam organisasi, baik di sektor swasta maupun sektor publik. Pengendalian internal berperan dalam memastikan bahwa seluruh prosedur dan aturan perusahaan dijalankan sesuai dengan kebijakan manajemen. Namun, efektivitas pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja organisasi masih menjadi perdebatan karena adanya faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi hasil akhirnya. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut masih diperlukan untuk memahami lebih dalam bagaimana sistem pengendalian internal dapat dioptimalkan guna meningkatkan kinerja organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang menitikberatkan pada pengukuran data numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif berlandaskan filsafat positivisme, yang mengedepankan objektivitas, rasionalitas, dan sistematika dalam proses penelitian. Metode ini dianggap sebagai metode ilmiah karena memenuhi standar penelitian yang sistematis, terukur, dan dapat diuji kebenarannya melalui analisis data yang bersifat empiris. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* sebagai alat bantu dalam mengolah dan menganalisis data, sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Adapun lokasi penelitian ini adalah Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, yang terletak di Jl. Jend. Pol. Sucipto Judodiharjo No. 12, Bondowoso, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi dan keterkaitan antara sistem pengendalian internal yang diterapkan di rumah sakit dengan kinerja pelayanan di instalasi rawat inap. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam memberikan layanan medis kepada masyarakat, Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso menjadi objek penelitian yang tepat dalam menganalisis bagaimana sistem pengendalian internal dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di lingkungan rawat inap

Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2019:126), populasi didefinisikan sebagai suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan dianalisis guna memperoleh kesimpulan yang dapat digeneralisasi. Sementara itu, Yusuf (2014) menjelaskan bahwa populasi mencakup keseluruhan nilai yang mungkin ada dari karakteristik tertentu yang dimiliki oleh sekelompok objek yang hendak diteliti. Dengan kata lain, populasi merupakan keseluruhan individu atau unit yang menjadi sasaran penelitian dalam suatu studi ilmiah.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, yang berjumlah 29 orang. Pemilihan populasi ini didasarkan pada relevansi mereka terhadap variabel yang diteliti, yakni sistem pengendalian internal dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di lingkungan rumah sakit.

Selanjutnya, sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi tersebut (Yusuf, 2014). Teknik penentuan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode sampel jenuh atau sensus. Arikunto (2017:173) menyatakan bahwa jika jumlah populasi dalam suatu penelitian kurang dari 100 orang, maka sebaiknya seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, seluruh 29 karyawan yang bekerja di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso dijadikan sampel penelitian guna memperoleh hasil yang lebih akurat dan representatif.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dalam penelitian ini, pemilihan teknik pengumpulan data menjadi aspek yang sangat krusial. Teknik yang digunakan harus mampu menangkap informasi secara objektif

serta meminimalkan bias dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah teknik survei dengan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian. Kuesioner dipilih karena dapat mengakomodasi kebutuhan pengumpulan data dalam jumlah besar dengan efisien serta memungkinkan responden untuk memberikan jawaban secara mandiri dan sesuai dengan pemahaman mereka terhadap pertanyaan yang diajukan.

Menurut Sugiyono (2019:142), angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Penggunaan kuesioner memiliki beberapa keunggulan, seperti kemudahan dalam penyebaran, efisiensi waktu, serta kemampuan untuk mengumpulkan data dari banyak responden dalam periode yang relatif singkat. Selain itu, kuesioner dapat disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup maupun terbuka, yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat diukur serta dianalisis secara sistematis. Dalam penelitian ini, kuesioner dirancang secara terstruktur dan sistematis untuk memastikan bahwa seluruh variabel yang diteliti dapat diukur dengan tepat, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Analisis Data

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa regresi linear sederhana digunakan untuk melihat hubungan fungsional dan kausal antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Adapun persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX$$

Keterangan:

Y = Subjek variabel dependen

α = Konstanta

b = Koefisien variabel x

X = Variabel Independen

Uji T

Menurut Sugiyono (2019:223), Uji t merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji ini sering digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk menguji sejauh mana suatu variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Dalam konteks penelitian ini, Uji t diterapkan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Audit Sistem Pengendalian Internal (variabel X) terhadap Kinerja Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap (variabel Y) di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

Penggunaan Uji t sangat penting dalam penelitian ini karena memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis secara objektif berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Uji ini akan membantu menentukan apakah perbedaan dalam variabel yang diamati terjadi secara kebetulan atau memiliki makna statistik yang signifikan. Jika hasil uji menunjukkan nilai signifikansi (p-value) di bawah tingkat signifikansi yang telah ditetapkan (misalnya 0,05 atau 5%), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Audit Sistem Pengendalian Internal terhadap Kinerja Pelayanan. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0), yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara kedua variabel, tidak dapat ditolak. Dengan demikian, Uji t berperan penting dalam memberikan dasar ilmiah yang kuat bagi interpretasi hasil penelitian serta mendukung validitas temuan yang diperoleh.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan salah satu ukuran statistik yang digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen (X) mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Y). Menurut Sugiyono (2019), koefisien determinasi memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati angka 1, maka semakin besar proporsi variasi variabel Y yang dapat dijelaskan oleh variabel X dalam model regresi. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 0, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kontribusi yang sangat kecil dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh Audit Sistem Pengendalian Internal (X) terhadap Kinerja Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap (Y). Nilai R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa audit sistem pengendalian internal memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan, sedangkan nilai yang rendah mengindikasikan bahwa masih terdapat faktor lain di luar variabel yang diteliti yang turut mempengaruhi kinerja pelayanan. Dengan demikian, koefisien

determinasi menjadi indikator penting dalam memahami efektivitas model penelitian yang digunakan serta membantu dalam menarik kesimpulan yang lebih akurat mengenai hubungan antara kedua variabel tersebut.

HASIL PENELITIAN

Uji validitas kuesioner

Uji validitas menurut Sugiyono (2019: 125) digunakan untuk mengetahui derajat ketepatan antara data yang didapatkan oleh peneliti dengan data sesungguhnya di lapangan. Apabila nilai r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika nilai r tabel $<$ r hitung maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Berdasarkan perhitungan dengan aplikasi SPSS, maka didapatkan nilai sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X:

Uraian	r tabel	r hitung	Hasil
Pertanyaan 1	0,367	0,502	Valid
Pertanyaan 2	0,367	0,397	Valid
Pertanyaan 3	0,367	0,523	Valid
Pertanyaan 4	0,367	0,374	Valid
Pertanyaan 5	0,367	0,387	Valid
Pertanyaan 6	0,367	0,580	Valid
Pertanyaan 7	0,367	0,679	Valid
Pertanyaan 8	0,367	0,517	Valid
Pertanyaan 9	0,367	0,490	Valid
Pertanyaan 10	0,367	0,521	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y:

Uraian	r tabel	r hitung	Hasil
Pertanyaan 1	0,367	0,412	Valid
Pertanyaan 2	0,367	0,411	Valid
Pertanyaan 3	0,367	0,583	Valid
Pertanyaan 4	0,367	0,617	Valid
Pertanyaan 5	0,367	0,544	Valid
Pertanyaan 6	0,367	0,674	Valid
Pertanyaan 7	0,367	0,715	Valid
Pertanyaan 8	0,367	0,475	Valid
Pertanyaan 9	0,367	0,660	Valid
Pertanyaan 10	0,367	0,418	Valid

Berdasarkan nilai r tabel pada seluruh pertanyaan baik pada Variabel X dan Variabel Y didapatkan bahwa nilai r tabel seluruhnya lebih besar dari r hitung, sehingga pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada kuesioner dikatakan valid.

Uji Reliabilitas kuesioner

Sugiyono (2019: 130) mengatakan uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama juga. Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,6 (Priyatno, 2014: 30). Berdasarkan hasil perhitungan nilai Cronbach's Alpha maka didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Standar	Cronbach's Alpha	Hasil
Variabel X	> 0,60	0,652	Reliabel
Variabel X	> 0,60	0,711	Reliabel

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,652 untuk item pertanyaan variabel X dan 0,711 untuk pertanyaan pada variabel Y. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang disebarakan kepada sampel dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali (2016:127) terdapat dua cara dalam memprediksi apakah residual memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Penelitian ini menggunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov jika nilai signifikansi > 0,05 maka dapat dikatakan nilai residual memiliki distribusi yang normal, begitupula sebaliknya.

**Tabel 4. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		29
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,81819235
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,108
	Positive	,108
	Negative	-,090
Test Statistic		,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikansi 0,200 > dari 0,05, sehingga data diatas memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.

Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali dan Ratmono, 2017). Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glesjer dengan dasar penarikan kesimpulan jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas begitupun sebaliknya.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	-1,053	2,685		-,392	,698
AUDIT SPI	,066	,069	,180	,951	,350

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,350 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa pada data diatas tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	10,311	4,984		2,069	,048
	AUDIT SPI	,727	,128	,738	5,680	,000

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, maka didapatkan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX$$

$$Y = 10,311 + 0,727X$$

Koefisien regresi X sebesar 0,727 menyatakan bahwa setiap penamabahn 1% nilai Audit Sistem Pengendalian Internal maka nilai Kinerja Pelayanan bertambah sebesar 0,727. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Uji T

Tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% sehingga apabila nilai signifikansi < 0,05 maka dikatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, begitupun sebaliknya (Riduwan dan Sunarto, 2013). Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima yang berarti audit sistem pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738 ^a	,544	,528	1,852

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai R Square sebesar 0,544 yang berarti bahwa variabel X yaitu audit sistem pengendalian internal berpengaruh sebesar 54,4% terhadap variabel Y yaitu kinerja pelayanan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikansi uji t sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian dapat diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa audit sistem pengendalian internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Selain itu, diperoleh pula nilai koefisien regresi yang bernilai positif, yang mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan audit sistem pengendalian internal, maka semakin meningkat pula kualitas kinerja pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan beberapa penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan adanya hubungan positif antara pengendalian internal dan kinerja organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2019) menyatakan bahwa pengendalian internal memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. Selain itu, penelitian Yustien & Herawaty (2022) juga menemukan bahwa penerapan sistem pengendalian internal yang baik di Puskesmas Kota Jambi mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan kualitas layanan yang diberikan. Hasil serupa juga diperoleh dalam penelitian Pravitasari (2021) yang menunjukkan bahwa perusahaan yang memiliki sistem pengendalian internal yang kuat cenderung memiliki tingkat kinerja yang lebih optimal dibandingkan dengan perusahaan yang sistem pengendaliannya lemah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya dan semakin menegaskan pentingnya audit sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja organisasi, khususnya dalam sektor pelayanan kesehatan.

Selain melihat signifikansi hubungan antarvariabel, penelitian ini juga mengukur besarnya kontribusi audit sistem pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan melalui nilai R Square (R²) sebesar 0,544. Nilai ini mengindikasikan bahwa 54,4% variasi dalam kinerja pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel audit sistem pengendalian internal, sementara sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam

penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut bisa mencakup aspek seperti kompetensi tenaga medis, kepuasan kerja, budaya organisasi, teknologi yang digunakan dalam pelayanan, serta faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah dan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pelayanan secara lebih komprehensif, penting bagi organisasi untuk tidak hanya berfokus pada penguatan sistem pengendalian internal, tetapi juga mempertimbangkan aspek-aspek lain yang dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan menerapkan sistem pengendalian internal yang lebih ketat dan sistematis, rumah sakit dapat memastikan bahwa prosedur operasional berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, mengurangi risiko penyimpangan, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan. Ke depan, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kinerja pelayanan, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, serta penerapan teknologi digital dalam manajemen rumah sakit, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja layanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa audit sistem pengendalian internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Hasil analisis uji regresi menunjukkan bahwa semakin baik audit sistem pengendalian internal yang diterapkan, maka semakin meningkat pula kinerja pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat dengan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, sehingga hipotesis penelitian diterima. Artinya, terdapat hubungan yang nyata antara efektivitas audit sistem pengendalian internal dengan peningkatan kualitas kinerja pelayanan.

Selain itu, penelitian ini juga mengukur besarnya kontribusi audit sistem pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan melalui analisis koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,544 atau 54,4%. Nilai ini mengindikasikan bahwa audit sistem pengendalian internal mampu menjelaskan 54,4% variasi dalam kinerja pelayanan, sementara sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Beberapa faktor eksternal yang berpotensi turut memengaruhi kinerja pelayanan antara lain kompetensi tenaga medis, tingkat kepuasan kerja, budaya organisasi, teknologi yang digunakan dalam pelayanan, serta kebijakan dan regulasi yang diterapkan oleh pemerintah. Dengan demikian, meskipun audit sistem pengendalian internal memiliki peran yang cukup besar dalam meningkatkan kinerja pelayanan, terdapat faktor-faktor lain yang juga perlu diperhatikan dalam upaya optimalisasi pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan beberapa penelitian sebelumnya, seperti penelitian Putri (2019), Yustien & Herawaty (2022), dan Pravitasari (2021) yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang baik dapat membantu meningkatkan akuntabilitas, efisiensi operasional, serta memastikan bahwa setiap prosedur yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, temuan ini juga berbeda dengan beberapa penelitian lainnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Putro & Priyastiwati (2018), Putra et al. (2022), serta Desytriasih & Priyadi (2021) yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti struktur organisasi, kepemimpinan, budaya kerja, serta karakteristik industri atau sektor tempat sistem tersebut diterapkan.

Dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diambil sebagai rekomendasi bagi manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah memperkuat sistem pengendalian internal dengan menerapkan audit yang lebih ketat dan menyeluruh, memastikan bahwa setiap prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan diikuti dengan baik oleh seluruh tenaga medis dan staf administrasi. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam aspek kepatuhan terhadap prosedur dan standar pelayanan, juga perlu mendapatkan perhatian lebih agar sistem pengendalian internal dapat berfungsi secara optimal.

Lebih lanjut, untuk penelitian di masa mendatang, disarankan agar penelitian serupa dilakukan dengan memasukkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kinerja pelayanan, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan, serta tingkat kepuasan pasien

terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan dan dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit maupun fasilitas kesehatan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas sistem pengendalian internal serta kinerja pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

Memperkuat Sistem Pengendalian Internal

Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa audit sistem pengendalian internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan, maka langkah pertama yang perlu dilakukan oleh RS Bhayangkara Bondowoso adalah memperkuat dan memastikan efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan. Sistem pengendalian internal yang kuat dapat membantu rumah sakit dalam mengelola risiko operasional, meningkatkan efisiensi proses kerja, serta memastikan bahwa setiap prosedur pelayanan kesehatan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan sistem pengendalian internal, rumah sakit dapat menerapkan beberapa strategi, seperti meningkatkan transparansi dalam proses pengelolaan administrasi dan pelayanan, mengoptimalkan mekanisme audit internal secara berkala, serta menyusun kebijakan yang lebih ketat terkait kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pengendalian internal juga dapat menjadi solusi yang efektif, misalnya dengan menerapkan sistem pencatatan dan pelaporan yang terintegrasi guna memastikan tidak ada penyimpangan dalam proses pelayanan.

Melakukan Pemantauan dan Evaluasi Rutin terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit

Agar sistem pengendalian internal dapat berjalan dengan optimal, rumah sakit perlu melakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin terhadap efektivitasnya dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem yang telah diterapkan mampu memberikan dampak positif yang signifikan, serta untuk mengidentifikasi kendala atau kelemahan yang masih perlu diperbaiki.

Pemantauan dapat dilakukan dengan melakukan audit berkala terhadap seluruh prosedur pelayanan, mengukur kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, serta mengevaluasi kepatuhan tenaga medis dan staf terhadap SOP yang telah ditetapkan. Selain itu, penting bagi rumah sakit untuk menindaklanjuti hasil evaluasi dengan melakukan perbaikan yang diperlukan sehingga sistem pengendalian internal dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan lingkungan organisasi.

Selain audit internal, rumah sakit juga dapat bekerja sama dengan pihak eksternal, seperti lembaga independen atau instansi terkait, untuk melakukan evaluasi terhadap sistem yang telah diterapkan. Dengan adanya evaluasi dari berbagai pihak, rumah sakit dapat memperoleh sudut pandang yang lebih objektif dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Membangun Budaya Organisasi yang Mendorong Kepatuhan terhadap Prosedur Pengendalian Internal dan Akuntabilitas

Selain aspek teknis dalam pengendalian internal, keberhasilan implementasi sistem pengendalian internal juga sangat bergantung pada budaya organisasi yang dibangun di dalam rumah sakit. Oleh karena itu, RS Bhayangkara Bondowoso perlu menciptakan budaya kerja yang mendorong kepatuhan terhadap prosedur pengendalian internal serta meningkatkan akuntabilitas dalam setiap aspek pelayanan.

Langkah pertama dalam membangun budaya organisasi yang kuat adalah dengan meningkatkan kesadaran seluruh karyawan, baik tenaga medis maupun staf administrasi, mengenai pentingnya pengendalian internal dalam menjaga kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin, seminar, atau workshop yang berfokus pada peningkatan pemahaman dan keterampilan dalam menerapkan prosedur pengendalian internal.

Selain itu, rumah sakit juga dapat menerapkan sistem insentif dan sanksi untuk meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur. Karyawan yang menunjukkan kepatuhan tinggi terhadap sistem pengendalian internal dapat diberikan apresiasi atau insentif sebagai bentuk motivasi, sementara ketidakpatuhan yang berpotensi merugikan rumah sakit dan pasien harus diberikan sanksi yang sesuai agar tidak terulang kembali.

Dengan membangun budaya organisasi yang berorientasi pada kepatuhan dan akuntabilitas, maka diharapkan setiap anggota tim di rumah sakit dapat lebih bertanggung jawab terhadap perannya dalam menjaga kualitas dan keamanan layanan yang diberikan. Hal ini akan berdampak positif tidak hanya terhadap peningkatan kinerja pelayanan, tetapi juga terhadap reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Beni. (2016). *Konsep dan Analisis Efektifitas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi*. Cetakan Pertama. Jakarta: Taushia.
- Desytriasih, M., & Priyadi, M. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Pengendalian Internal terhadap kinerja organisasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(6).
- Edison. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. & Ratmono, D. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hery. (2014). *Akuntansi Dasar 1 & 2*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). (2011). *Standar Profesional Akuntan*. Publik. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Terbaru 2017*, Cetakan Andi Offset, Yogyakarta: CV Andi Ofsset.
- Mulyadi. (2017). *Sistem Akuntansi*. Edisi keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengola data terpraktis*. Yogyakarta: ANDI.
- Putra, D. D., Rantelangi, C., & Diyanti, F. (2022). Pengaruh transparansi, akuntabilitas dan pengendalian intern terhadap kinerja instansi pemerintah pada dinas perdagangan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman (JIAM)*, 7(1), 4.
- Putri, V. N. (2019). Pengaruh Audit Internal dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Instalasi Farmasi (Studi Kasus pada RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi) (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sukabumi).
- Putro, A. W. A., & Priyastiwati, P. (2018). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern dan Good Governance terhadap Kinerja di Pemerintah Kota Yogyakarta (Skripsi, STIE Widya Wiwaha).
- Riduwan & Sunarto. (2013). *Pengantar Statistika untuk Penelitian : Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riyasari, W., & Arza, F. I. (2020). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Dan Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Di Rumah Sakit. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(4), 3533-3552.
- Santoso, S. (2019). *Mahir Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sinaga, O. S. et al. (2020) *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 9-15.
- Yustien, R., & Herawaty, N. (2022). Penerapan sistem pengendalian manajemen dan pengendalian internal terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada puskesmas di Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(1), 77-84.
- Yusuf, A. Muri. (2019). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.