

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**



SKRIPSI

Disusun oleh :

Karikva Hera Amarda Puspita

21312157

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat
Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Karikva Hera Amarda Puspita

No. Mahasiswa : 21312157

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2025

HALAMAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 21 Juni 2025



(Karikva Hera Amarda Puspita)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

SKRIPSI

Disusun oleh :

Nama : Karikva Hera Amarda Puspita

No Mahasiswa : 21312157

Disahkan oleh :

Yogyakarta, 21 Juni 2025

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Reni' followed by a stylized surname.

(Dra. Reni Yendrawati, M.Si)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah

Disusun oleh : KARIKVA HERA AMARDA PUSPITA

Nomor Mahasiswa : 21312157

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Selasa, 01 Juli 2025

Penguji/Pembimbing Skripsi : Reni Yendrawati, Dra., M.Si., CFra.

Penguji : Ayu Chairina Laksmi, SE., M.AppCom., M.Res., Ak., CA., Ph.D

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS.

MOTTO

“Selalu ada jalan bagi dia yang mau berusaha.”

(Karikva Hera)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur saya haturkan kepada kehadirat Allah SWT atas berkah dan Rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah”** dengan baik. Sholawat serta salam saya ucapkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW atas segala keistimewaanNya menjadi tauladan bagi seluruh umat Islam.

Skripsi ini merupakan bentuk pemikiran yang saya tuangkan pada rangkaian kalimat dalam rangka memenuhi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Strata -1 Akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat terwujud berkat arahan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu saya ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Saya sendiri, Karikva Hera terimakasih atas semangat tinggi dan upaya yang telah dimaksimalkan. Terimakasih telah tumbuh dengan baik. Di luasnya daratan yang ingin di jelajahi, semoga saya diberi kaki yang kuat agar dapat berjalan jauh menuju tempat-tempat yang ingin saya jadikan bagian dari hidup saya.
2. Keluarga saya yaitu Ibu Sri Wahyuni atas kesabaran dan segala perhatiannya, Bapak Muhammad Subur yang tidak pernah lelah memberi dukungan serta motivasi dan Mbak Diah Puspitaningrum selaku kakak sekaligus teman bagi saya. Terimakasih atas segalanya, atas doa-doa yang tidak pernah putus untuk saya. Saya sangat menyayangi kalian. Melalui kalian, saya percaya bahwa kebaikan, semangat juang dan saling mendengar bisa membuat hati seseorang menjadi lebih kuat.
3. Dosen pembimbing saya yaitu Ibu Dra. Reni Yendrawati, M.Si yang selalu meluangkan waktunya untuk memberi arahan, masukan dan motivasi selama saya mengerjakan skripsi.
4. Bona, Jessica, Intan, Aisyah dan Ferisa selaku sahabat sekaligus keluarga sejak menengah pertama. Saya tidak menyangka dapat melalui banyak percakapan bersama kalian. Tahun-tahun yang menyenangkan. Selalu. Mari tetap berkomunikasi hingga kapanpun karena saya ingin melalui lebih banyak waktu bersama kalian. Terimakasih.

5. Sehat-sehat semester akhir (Cici, Ayu, dan Friska), YCCA (Rosa, Nonik, Ridha, Jihan, Daffa, Bagas, Bian, Nasrul, Aldy, dan Wasiur), serta Kuliah Kerja Nguli (Kak Rina, Rosa, dan Daffa) atas dukungan dan kehadiran yang telah diberikan dari awal kita bertemu hingga saat ini. Waktu yang saya habiskan bersama kalian adalah salah satu momen terbaik dalam masa muda saya dan Yogyakarta akan selalu indah untuk diingat karena kalian ada disana serta senantiasa hidup dalam diri saya.
6. Teman-teman belajar, Dini, Dhimas, Hasyim, Tito dan Fani telah menemani saya dalam proses pengerjaan skripsi. Terimakasih atas pandangan serta motivasi agar terus bertumbuh dimanapun itu. Semoga suatu saat nanti kita dapat menggapai mimpi-mimpi yang telah kita ceritakan bersama.
7. Koperasi Mahasiswa FBE UII dan rekan-rekan pengurus yang telah kebersamai saya dalam berproses untuk belajar menjadi seseorang yang lebih bertanggungjawab.
8. Teman-teman susu asik, Nadifa, Mbak Feni, Qori, Ibu Sarah dan Bapak Ihsan yang menjadi teman bagi saya di tempat part-time sekaligus memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir sembari bekerja.
9. Untuk setiap orang yang hadir dalam kehidupan saya. Baik yang masih menetap, yang akan pergi dan yang sudah pergi. Setiap orang, ada masanya. Setiap masa, ada orangnya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya dan memberi pelajaran yang berharga untuk saya. Saya akan selalu mengingat kalian.

Saya juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyusunan penelitian ini. Saya menyadari bahwa hasil penelitian ini masih belum sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang saya miliki. Oleh karena ini, saya terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan ke depannya. Meski demikian, saya berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan untuk berbagai pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Teori Stewardship.....	6
2.1.2 Teori Motivasi Klasik dengan Frederick Winslow.....	6
2.1.3 Pengertian Audit.....	6

2.1.4 Jenis jenis audit	7
2.1.5 Pengertian Audit Operasional	8
2.1.6 Pelaksana Audit Operasional	8
2.1.7 Pengertian Pengendalian Internal	9
2.1.8 Fungsi Pengendalian Internal	9
2.1.9 Unsur-Unsur Pengendalian Internal	10
2.1.10 Komponen pengendalian internal	10
2.1.11 Pengertian Motivasi Kerja	13
2.1.12 Faktor -faktor yang mempengaruhi motivasi kerja	13
2.1.13 Pengertian Pelayanan Kesehatan	14
2.3 Hipotesis Penelitian	16
2.3.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan .	16
2.3.2 Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan	16
2.3.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan	17
2.4 Kerangka Pemikiran	17
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Populasi dan Sampel.....	19
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data	19
3.3 Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	20
3.3.1 Variabel Dependen.....	20
3.3.1.1 Pelayanan Kesehatan	20
3.3.2 Variabel Independen	21
3.3.2.1 Audit Operasional.....	21
3.3.2.2 Pengendalian Internal	22
3.3.2.3 Motivasi Kerja	24
3.4 Uji Statistik Deskriptif.....	25
3.5 Uji Kualitas Data	25
3.5.1 Uji Validitas	25

3.5.2 Uji Reliabilitas	25
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.6.1 Uji Normalitas.....	25
3.6.2 Uji Multikolinearitas	26
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	26
3.7 Uji Hipotesis.....	26
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi	27
3.7.3 Uji T (Parsial)	27
3.7.4 Uji F	27
BAB IV	28
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Sampel Penelitian	28
4.1.1 Kriteria Responden Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin	28
4.1.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia	29
4.1.3 Kriteria Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	30
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	30
4.3 Uji Kualitas Data	31
4.3.1 Uji Validitas	31
4.3.2 Uji Reliabilitas	33
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	34
4.4.1 Uji Normalitas.....	34
4.4.2 Uji Multikolinearitas	35
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	35
4.5 Uji Hipotesis.....	36
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi	38
4.5.3 Uji F	39
4.5.4 Uji T	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	40

4.6.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan .	41
4.6.2 Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan	36
4.6.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan	43
BAB V.....	45
PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	45
5.3 Saran	46
5.4 Implikasi Penelitian	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Item Pertanyaan Variabel Peningkatan Pelayanan Kesehatan.....	20
Tabel 3.2 Item Pertanyaan Variabel Audit Operasional	22
Tabel 3. 3 Item Pertanyaan Variabel Pengendalian Internal.....	23
Tabel 3. 4 Item Pertanyaan Variabel Motivasi Kerja	24
Tabel 4. 1 Hasil Pengembalian Kuesioner	28
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 4. 3 Usia Responden	29
Tabel 4. 4 Lama Bekerja	30
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	30
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	34
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	35
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	36
Tabel 4. 11 Hasil Uji R-Square.....	38
Tabel 4. 12 Hasil Uji F	39
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	40
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	17
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	36

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Izin Kuesioner.....	41
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian.....	42
LAMPIRAN 3 Tabulasi Data.....	47
LAMPIRAN 4 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	61
LAMPIRAN 5 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	64
LAMPIRAN 6 Uji Asumsi Klasik.....	65
LAMPIRAN 7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
LAMPIRAN 8 Statistik Deskriptif.....	68

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of operational audit, internal control and work motivation on the improvement of healthcare services at Sleman Regional General Hospital. The research is motivated by the importance of service quality in healthcare institutions, which can be enhanced through effective monitoring systems, internal evaluations, and strong employee motivation. This quantitative research uses a survey method by distributing questionnaires to 127 nurses at RSUD Sleman. The sampling technique used is purposive sampling. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS ver 23. The result of this study indicates that operational audits, internal control and work motivation have a significant positive effect on improving health services.

Keyword : Operational Audit, Internal Control, Work Motivation, Healthcare Services, Hospital.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh audit operasional, pengendalian internal, dan motivasi kerja terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan kesehatan dalam menjamin kepuasan dan kepercayaan masyarakat, yang dapat ditingkatkan melalui pengawasan, evaluasi internal serta motivasi kerja yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 127 perawat di RSUD Sleman. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Audit Operasional, Pengendalian Internal, Motivasi Kerja, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia. Kesehatan pada dasarnya bagian dari pembangunan nasional yang merupakan upaya bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap warga negara sehingga kesejahteraan umum dalam tujuan nasional dapat tercapai. Perkembangan dunia medis berlangsung dengan cepat, khususnya dalam aspek pelayanan kesehatan yang tercermin dari meningkatnya jumlah fasilitas kesehatan. Kemudahan dalam mencari informasi membuat masyarakat semakin selektif ketika memilih layanan kesehatan yang akan mereka datangi. Perkembangan pola berpikir juga membuat masyarakat ikut andil pada layanan kesehatan seperti memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Pemerintah telah menetapkan kebijakan untuk meningkatkan standar operasional entitas kesehatan agar menciptakan kualitas pelayanan kesehatan yang memadai. Rumah sakit merupakan salah satu institusi kesehatan yang bergerak di bidang jasa dengan memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat baik secara medik atau non medik. Berdasarkan Peraturan Menteri nomor 3 tahun 2020, rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, mencakup layanan rawat inap, rawat jalan serta pelayanan gawat darurat. Tersedianya rumah sakit pada setiap daerah sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan kesehatan di Indonesia. Untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal, maka peran rumah sakit perlu diperhatikan agar dapat mengembangkan sistem pelayanan kesehatan (Wowor et al., 2016).

Sebagai unit yang memberikan pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi prioritas utama yang ditingkatkan oleh rumah sakit karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. PMK nomor 4 tahun 2018 bab II menjelaskan bahwa rumah sakit memiliki banyak kewajiban kepada masyarakat seperti memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit, melaksanakan etika rumah sakit serta melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik yang dikelola oleh pemerintah atau swasta dapat memberikan layanan yang baik dan memuaskan bagi

penggunanya. Mutu diartikan sebagai tingkat pemenuhan terhadap persyaratan yang telah ditetapkan (Utomo et al., 2023).

Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal penting dalam pelayanan rumah sakit sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Adanya ekspektasi tersebut dalam memenuhi kepuasan pasien membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan dan mempertahankan mutu sebaik-baiknya karena pada dasarnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Maka dapat dimaknai bahwa rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Agar hal tersebut bisa tercapai, memerlukan kegiatan pemeriksaan atas kegiatan operasional yang dilakukan rumah sakit seperti audit operasional dan pengendalian internal, Kurnianingsih (2020). Hasil dari audit operasional dan pengendalian internal berisi saran atau rekomendasi yang akan dijadikan bahan perbaikan untuk rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Audit merupakan suatu proses pemeriksaan yang bertujuan untuk mengevaluasi suatu organisasi, sistem, proses atau produk. Audit harus dilakukan oleh pihak yang kompeten dan independen. Secara umum, audit operasional merupakan bentuk audit yang dilakukan untuk menilai seberapa jauh efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, (Fachruzzaman et al., 2021). Dengan melakukan audit operasional, auditor mampu menilai seberapa jauh tujuan organisasi telah tercapai dan apakah kegiatan operasi organisasi telah dilakukan secara efektif dan efisien. Audit operasional bisa diadakan pada entitas manapun, termasuk di rumah sakit yang beroperasi pada bidang jasa dengan memberikan layanan kesehatan. Pelaksanaan audit operasional membantu pihak manajemen dalam memberikan rekomendasi untuk mencapai pengelolaan yang efisien. Adanya evaluasi tersebut guna menghasilkan perbaikan atau peningkatan pelayanan agar menjaga kepercayaan pasien pada rumah sakit tersebut.

Untuk menciptakan lingkungan rumah sakit yang positif, pengendalian internal di rumah sakit juga merupakan bagian penting dalam kegiatan operasionalnya karena lingkungan internal berpengaruh pada rumah sakit dalam menentukan tujuan dan strategi serta meminimalisir adanya risiko. Menurut *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* dari buku Hayes (2005), pengendalian internal merupakan serangkaian proses yang dijalankan oleh dewan direksi, manajemen dan seluruh personel dalam suatu entitas yang dirancang untuk memberikan tingkat keyakinan terhadap tercapainya tujuan organisasi.

Pengendalian internal terdiri dari lima komponen yang saling terkait yaitu lingkungan pengendalian, proses penilaian risiko, sistem informasi, komunikasi dan proses bisnis terakit, prosedur pengendalian dan pemantauan kontrol. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan dalam entitas sebagai pengawasan yang diperlukan karena adanya wewenang dan tanggung jawab dalam suatu entitas (Arifudin et al., 2020).

Pengendalian internal di rumah sakit dapat dilakukan oleh tim SPI itu sendiri karena mereka lebih mengetahui bagaimana manajemen rumah sakit tersebut dan tentunya akan mempermudah dalam melakukan evaluasi atau menentukan langkah-langkah preventif. Apabila pengendalian internal di rumah sakit tersebut lemah, maka memungkinkan sekali terjadinya kesalahan yang menyebabkan penurunan pelayanan kesehatan (Nafi'ah & Setiyanti, 2018). Namun, jika pengendalian internal rumah sakit tersebut kuat, maka manajemen rumah sakit dapat mendeteksi adanya risiko untuk meminimalisir serta mengambil tindakan perbaikan secepat mungkin agar pelayanan kesehatan pun bisa diberikan secara optimal.

Rumah sakit dituntut untuk menjadi kompetitif dalam menjamin kelangsungan hidup seseorang dengan menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki keterampilan yang memadai. Motivasi kerja sangat penting untuk ada dalam diri seseorang karena motivasi yang tinggi akan membuat individu melangkah lebih jauh untuk mencapai keberhasilan (Nur et al., 2023). Kata motivasi berasal dari bahasa latin yaitu "*movore*" yang artinya bergerak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian motivasi adalah dorongan yang muncul dari diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan sesuatu demi mencapai tujuan tertentu. Motivasi kerja adalah konsep psikologis mendasar yang memengaruhi kemauan, upaya dan komitmen individu dalam mencapai tujuan. Dapat di simpulan dari dua pengertian diatas bahwa motivasi merupakan salah satu faktor yang mendorong seseorang agar mau bekerja dan memberikan yang terbaik dalam tugas-tugas yang mereka lakukan untuk meningkatkan kualitas. Motivasi kerja dapat dipicu oleh lingkungan kerja yang positif sehingga dapat menciptakan kegairahan atau semangat individu saat bekerja. Motivasi kerja dapat bersifat intrinsik yang berasal dari faktor internal seperti prinsip atau keyakinan pribadi. Sifat yang kedua adalah ekstrinsik yang muncul dari eksternal seperti prestasi, apresiasi atau pengakuan atas tanggung jawab yang telah dilaksanakan.

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit karena lembaga ini merupakan lembaga pelayanan publik yang berperan penting dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Rumah sakit memiliki struktur organisasi yang kompleks yang saling berkaitan. Selain itu, RSUD sebagai rumah sakit milik pemerintah dituntut untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas dan kualitas pelayanan sesuai dengan good governance dalam sektor publik. Maka dari itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem manajerial rumah sakit dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja mampu mengidentifikasi peluang perbaikan serta memberikan rekomendasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sleman.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Audit Operasional terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman?
2. Bagaimana pengaruh Pengendalian Internal terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman?
3. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengendalian Internal terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Akademisi : hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai pentingnya rumah sakit melakukan audit operasional dan pengendalian internal serta semangat bekerja sebagai sarana pengawasan dan evaluasi untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi Praktisi : hasil penelitian dapat dijadikan evaluasi dan masukan bagi entitas pemberi jasa pelayanan kesehatan yaitu RSUD untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar mempertahankan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap entitas tersebut.
3. Bagi Peneliti : untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal serta semangat bekerja dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Stewardship

Teori stewardship menekankan pada tujuan bersama yang ingin dicapai oleh institusi bukan pada kepentingan individu. Teori stewardship menjelaskan bahwa manajer memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa fungsi pengawasan, audit, pelaporan dan tata kelola dijalankan secara optimal guna mendukung pencapaian tujuan perusahaan, (Sharah & Haridhi, 2019). Teori ini menggambarkan situasi dimana manajer tidak didorong oleh kepentingan pribadi melainkan fokus pada upaya mencapai tujuan dan kepentingan institusi

2.1.2 Teori Motivasi Klasik dengan Frederick

Teori ini menyatakan bahwa individu cenderung bekerja keras agar dapat memenuhi kebutuhan fisik dan biologis mereka. Konsep dasar teori ini adalah seseorang akan berusaha lebih jika mendapatkan imbalan materi yang relevan dengan tugas yang mereka lakukan. Manajemen bertanggung jawab untuk mengatur pelaksanaan tugas dengan menerapkan sistem insentif guna memotivasi karyawan.

2.1.3 Pengertian Audit

Audit adalah proses yang dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan serta menilai bukti secara objektif dengan tujuan menilai kesesuaian asersi terhadap kriteria yang telah ditetapkan kemudian hasilnya akan disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Proses ini dilakukan dengan pemeriksaan catatan, bukti pendukung, inspeksi atau pernyataan baik dari pihak manajemen atau karyawan pada entitas tertentu. Auditor harus memiliki pengetahuan yang cukup sebelum memulai proses pemeriksaan dengan menggali informasi sebanyak mungkin mengenai entitas yang akan diperiksa. Hal tersebut agar auditor benar-benar memahami usaha yang dijalankan oleh entitas supaya tidak keliru dalam memberikan rekomendasi mengenai perbaikan. Audit penting untuk dilakukan karena menyangkut kepentingan beberapa pihak seperti manajemen, investor, karyawan atau kreditur. Setiap pihak memiliki tujuan tertentu maka dari itu diperlukan adanya pihak independent sebagai orang ketiga untuk melakukan pemeriksaan yang bertujuan meminimalisir adanya informasi yang hanya menguntungkan salah satu pihak.

2.1.4 Jenis - Jenis Audit

Menurut Ardianingsih (2018) secara umum audit diklasifikasikan menjadi tiga kategori :

1. **Audit Laporan Keuangan**

Audit ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memastikan apakah laporan keuangan yang disusun oleh manajemen telah disajikan sesuai dengan prinsip akuntansi yang diterima secara umum maupun kebijakan akuntansi yang berlaku di Indonesia.

Laporan keuangan yang menjadi objek pemeriksaan mencakup laporan laba rugi, laporan perubahan ekuitas, laporan posisi keuangan, laporan arus kas serta catatan tambahan atas laporan keuangan. Dokumen yang diperiksa dapat berupa faktur pembelian atau penjualan produk, serta pengelolaan aset yang dimiliki entitas, baik aset lancar maupun aset tetap. Tujuan dari pemeriksaan laporan keuangan adalah memastikan bahwa laporan tersebut bebas dari kesalahan penyajian material yang dapat memengaruhi keandalan informasi keuangan secara keseluruhan.

2. **Audit Operasional**

Audit operasional bisa juga disebut sebagai audit kinerja yang merupakan kegiatan evaluasi suatu entitas untuk menilai pemanfaatan pengelolaan sumber daya. Dengan melakukan audit operasional, auditor mampu melihat sejauh mana tujuan entitas telah tercapai dan apakah kegiatan operasional entitas telah dilakukan secara efektif dan efisien. Beberapa rekomendasi akan diberikan oleh auditor untuk mendukung pencapaian tujuan entitas. Audit operasional sangat membantu dalam mengidentifikasi risiko yang mungkin terjadi sehingga manajemen entitas dapat mengambil langkah pencegahan untuk mengurangi dampak masalah. Salah satu contoh praktik audit operasional adalah perusahaan ABC menerima keluhan dari pelanggan mengenai keterlambatan pengiriman barang dan stok barang sering tidak sesuai dengan yang tercatat di sistem. Disini peran auditor adalah mengidentifikasi potensi masalah yang menyebabkan keterlambatan pengiriman dan ketidakcocokan stok barang serta memberikan rekomendasi perbaikan. Hal yang dapat disarankan oleh auditor adalah meningkatkan koordinasi antara tim gudang dengan tim pengiriman supaya memastikan pengiriman dilakukan tepat waktu dan melakukan audit stok secara berkala agar stok yang tercatat dengan jumlah barang yang ada digudang sama.

3. Audit Kepatuhan

Audit ini dilaksanakan untuk menilai sejauh mana sebuah entitas mematuhi peraturan yang berlaku dengan tujuan untuk memastikan entitas tersebut menjalankan aktivitasnya sesuai dengan hukum serta regulasi yang ditetapkan. Contohnya, auditor memeriksa divisi keuangan pada perusahaan XYZ untuk menentukan bahwa perusahaan tersebut telah memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku termasuk pembayaran pajak tepat waktu.

Contoh lainnya adalah auditor memeriksa slip gaji pada perusahaan DEF untuk memastikan bahwa perusahaan tersebut telah memberikan gaji sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Undang-Undang serta sesuai terhadap aturan internal perusahaan seperti potongan, bonus yang telah disepakati pada kontrak.

2.1.5 Pengertian Audit Operasional

Audit operasional merupakan suatu proses yang sistematis dalam mencapai peluang perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada entitas tertentu (Amaliah et al., 2020). Ketika akan melakukan audit operasional maka seorang auditor harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai entitas tersebut yang dimaksud, auditor mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang unit bisnis yang akan ia periksa. Dalam penelitian ini auditor perlu memahami segala aspek yang berhubungan dengan kegiatan operasional rumah sakit seperti penerimaan pasien, perawatan pasien atau pengelolaan sumber daya medis dan tenaga kerja. Fokus dari audit operasional adalah menilai efisiensi, efektivitas dan ekonomi dari proses operasional rumah sakit. Salah satu contohnya pada bagian keperawatan. Perawat adalah salah satu tenaga kerja kesehatan yang sering dijumpai oleh pasien di rumah sakit. Auditor akan memeriksa apakah perawat sudah mengikuti prosedur standar operasional yang ditetapkan rumah sakit baik secara pemberian obat, keselamatan pasien atau prosedur lainnya.

2.1.6 Pelaksana Audit Operasional

Menurut Arens, Randy Elder dan Mark Beasley (2006) menyatakan bahwa audit operasional dapat dilaksanakan oleh :

1. Auditor Internal

Auditor internal memiliki posisi khas dalam melaksanakan audit operasional sehingga beberapa orang sering menggunakan istilah audit internal dan audit operasional secara bergantian. Namun bukan berarti

auditor internal hanya melakukan audit operasional karena banyak dari auditor internal hanya melakukan audit operasional serta audit keuangan. Salah satu keuntungan ketika auditor internal melakukan audit operasional karena mereka memperoleh pemahaman yang mendalam tentang organisasi dan kegiatan usahanya.

2. Audit Pemerintah

Audit pemerintah merupakan lembaga yang dimiliki oleh negara dan memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan audit operasional, yang seringkali menjadi bagian dari kegiatan audit keuangan.

3. Kantor Akuntan Publik

Klien cenderung menunjuk kantor akuntan publik untuk melaksanakan audit operasional apabila tidak tersedia auditor internal atau ketika auditor internal yang ada belum menguasai keahlian spesifik yang diperlukan.

2.1.7 Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dijalankan oleh dewan direksi, manajemen serta seluruh personel dalam suatu entitas untuk memberikan keyakinan memadai dalam tercapainya tujuan organisasi (Chang et al., 2019). Tujuan organisasi dapat berupa efektivitas dan efisiensi operasi, kepatuhan terhadap hukum yang berlaku dan keandalan pelaporan. Pengendalian internal berperan dalam proses manajemen dasar meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Sistem pengendalian internal merupakan rangkaian rencana dan prosedur organisasi yang dirancang untuk menjaga keamanan aset, menyajikan informasi yang akurat dan andal serta meningkatkan efisiensi operasional sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

2.1.8 Fungsi Pengendalian Internal

Menurut Romney & Steinbart (2016:198), pengendalian internal berfungsi sebagai berikut:

1. Pengendalian preventif, adalah langkah-langkah yang diambil untuk mencegah munculnya masalah atau kesalahan sebelum hal tersebut terjadi. Misalnya melakukan pelatihan untuk karyawan, pembagian jobdesk dan pengawasan
2. Pengendalian detektif, dilakukan ketika masalah tidak dapat dihindari sehingga audit dilakukan secara rutin.
3. Pengendalian korektif, dilakukan untuk memperbaiki masalah dan memulihkan kesalahan yang terjadi seperti memperbaiki kesalahan input data.

2.1.9 Unsur - Unsur Pengendalian Internal

Dari Mulyadi (2010) menyatakan bahwa unsur-unsur pengendalian internal adalah sebagai berikut :

1. Pemisahan tanggung jawab dan wewenang oleh organisasi
2. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan
3. Praktik yang sehat
4. Karyawan yang kemampuannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

2.1.10 Komponen Pengendalian Internal

Dijelaskan dalam buku *Internal Control-Integrated Framework* (2012) terdapat lima komponen yang terkandung dalam pengendalian internal :

1. Lingkungan pengendalian

Dalam lingkungan pengendalian, dewan direksi bersama dengan manajemen puncak menetapkan standar, proses dan struktur yang menjadi landasan bagi pelaksanaan pengendalian internal di seluruh organisasi. Mekanisme ini dirancang oleh pimpinan tertinggi untuk menegaskan pentingnya penerapan pengendalian internal serta menetapkan standari perilaku yang diharapkan. Ada beberapa faktor yang membentuk lingkungan pengendalian dalam suatu entitas yaitu :

- a. Organisasi harus menunjukkan komitmen terhadap integritas dan nilai-nilai etika.

Efektivitas pengendalian internal sangat dipengaruhi oleh desain dan tanggung jawab pelaksana. Meskipun desain baik telah tersedia, jika dijalankan oleh individu yang tidak menjunjung tinggi nilai integritas dan etika, maka pengendalian internal itu tidak akan berhasil dan berlaku sebaliknya. Maka dari itu, manajemen diharapkan untuk menekankan pentingnya integritas dan etika. Kedua aspek ini biasanya disampaikan oleh manajemen melalui perilaku individu sehingga dapat menjadi contoh yang diamati oleh karyawan dan pada akhirnya tercermin dalam perilaku operasional yang sesuai dengan sistem yang diterapkan.

Organisasi menunjukkan komitmen untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan individu yang kompeten yang selaras dengan tujuan. Setiap level dalam struktur organisasi perlu memiliki sumber daya manusia dengan pengetahuan dan kompetensi memadai sesuai dengan tanggung jawab mereka agar dapat beroperasi secara efektif. Hal ini mencerminkan komitmen manajemen pada proses organisasi

dalam menjaga kepercayaan publik yang menjadi sasaran organisasi tersebut.

- b. Dewan direksi menunjukkan independensi dari manajemen dan melaksanakan pengawasan terhadap pengembangan dan kinerja pengendalian internal.

Aspek tersebut diterapkan melalui pembentukan dewan komisaris dan komite audit. Dewan komisaris bertindak sebagai perwakilan pemegang saham yang bertugas mengawasi jalannya operasional perusahaan oleh pihak manajemen. Sementara itu, komite audit berperan dalam menilai kewajaran pelaksanaan tanggung jawab yang dijalankan oleh manajemen.

- c. Manajemen bersama dengan dewan pengawas menetapkan struktur organisasi, pelaporan, wewenang dan tanggung jawab yang sesuai dalam mencapai tujuan.

Organisasi dibentuk oleh manusia sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu. Struktur organisasi berfungsi sebagai landasan dalam proses perencanaan, pengendalian serta pemantauan berbagai aktivitas entitas. Dalam pengembangannya, struktur organisasi mencakup penetapan wewenang dan pembagian tanggung jawab guna mendukung pencapaian tujuan organisasi.

- d. Organisasi meminta pertanggungjawaban individu atas tanggung jawab pengendalian internal mereka dalam mengejar tujuan.

Melalui pembagian wewenang, organisasi mengharapkan setiap individu untuk bertanggungjawab atas peran dan tugas mereka yang terkait dengan pengendalian internal.

2. Penilaian risiko

Komponen ini mencakup proses identifikasi dan analisis terhadap berbagai risiko yang berpotensi menghambat tercapainya tujuan organisasi yang kemudian menjadi landasan dalam merumuskan strategi pengelolaan risiko. Pihak manajemen turut mempertimbangkan potensi perubahan pada lingkungan eksternal maupun model bisnis yang dapat memengaruhi kemampuan organisasi dalam meraih tujuan yang telah ditetapkan.

Terdapat empat prinsip yang berkaitan dengan penilaian risiko :

- a. Organisasi menetapkan tujuan dengan kejelasan yang cukup untuk memungkinkan identifikasi dan penilaian risiko yang terkait dengan tujuan
- b. Organisasi mempertimbangkan potensi terjadinya kecurangan dalam menilai risiko terhadap penetapan tujuan dan pencapaian tujuan

- c. Organisasi mengidentifikasi dan menilai perubahan yang dapat berdampak signifikan terhadap sistem pengendalian internal
 - d. Organisasi mengidentifikasi risiko terhadap pencapaian tujuan dan menganalisis risiko sebagai dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola
3. Aktivitas pengendalian
- Aktivitas pengendalian merupakan langkah-langkah yang ditetapkan melalui kebijakan dan prosedur guna memastikan bahwa arahan manajemen dijalankan secara tepat dalam upaya meminimalkan risiko terhadap pencapaian tujuan. Aktivitas ini diterapkan pada seluruh tingkatan organisasi dan dalam berbagai proses bisnis. Terdapat tiga prinsip utama yang berhubungan dengan aktivitas pengendalian, yaitu:
- a. Organisasi merancang aktivitas pengendalian yang berperan dalam mitigasi risiko terhadap pencapaian tujuan pada tingkat yang dianggap dapat diterima
 - b. Organisasi merancang kegiatan pengendalian umum atas teknologi untuk mendukung pencapaian tujuan
 - c. Organisasi mengimplementasikan aktivitas pengendalian melalui kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan
4. Informasi dan komunikasi
- Komponen ini merupakan bagian penting dari proses manajemen. Komunikasi terjadi pada kegiatan internal dan eksternal dalam organisasi menghasilkan informasi yang dibutuhkan untuk dapat memperkuat kegiatan pengendalian internal. Komunikasi memungkinkan personel agar memahami tanggung jawab pengendalian internal dan pentingnya tanggung jawab tersebut dalam pencapaian tujuan. Ada tiga prinsip yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi yaitu :
- a. Organisasi mampu memperoleh, menghasilkan dan memanfaatkan informasi yang relevan dan berkualitas guna mendukung kinerja komponen pengendalian internal lainnya
 - b. Organisasi mengkomunikasikan informasi secara internal, termasuk tujuan dan tanggung jawab agar pelaksanaan pengendalian internal berjalan efektif
 - c. Organisasi juga memiliki kewajiban menjalin komunikasi dengan pihak eksternal mengenai berbagai hal yang berdampak pada efektivitas pengendalian internal

5. Pengawasan

Output dari kegiatan pengawasan berupa evaluasi untuk memastikan bahwa pengendalian internal sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan komponen-komponennya. Terdapat dua unsur kegiatan pengawasan yaitu :

- a. Organisasi melakukan evaluasi berkelanjutan atau terpisah guna memastikan keberadaan dan efektivitas komponen pengendalian internal
- b. Organisasi memberikan evaluasi dan menyampaikan informasi terkait kelemahan pengendalian internal kepada pihak manajemen yang berwenang untuk mengambil langkah perbaikan

2.1.11 Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Fransiska & Tupti (2020), motivasi adalah proses yang mendorong seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat, komitmen dan rasa tanggung jawab. Motivasi sangat berperan sebagai penggerak bagi para pekerja agar mau bekerja dengan giat dan mencapai tujuan bersama baik itu tujuan individu tau tujuan instansi. Menurut Sastrohadiwiryo dalam jurnal Saleh & Utomo (2018) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan suatu kondisi psikologis dan sikap mental individu yang memberikan dorongan energi, menstimulasi aktivitas serta mengarahkan dan menyalurkan perilaku guna memenuhi kebutuhan yang membawa kepuasan. Motivasi kerja dianggap sebagai seperangkat kekuatan energik yang berasal dalam diri seseorang atau dari lingkungan seseorang untuk memulai perilaku terkait pekerjaan (Diem Vo et al., 2022)

2.1.12 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Dijelaskan dalam buku Sumber Daya Manusia oleh Rahardjo (2022) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu :

- a. Uang
Dalam pekerjaan, uang seperti timbal balik atas kerja keras yang dilakukan. Uang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar dan keinginan seseorang dalam kehidupan. Uang juga memberikan rasa aman finansial dan menghindari kecemasan tentang masa depan dengan memiliki cadangan untuk kebutuhan mendesak.
- b. Lingkungan Kerja
Lingkungan kerja yang positif dapat menjadi motivasi seseorang dalam bekerja. Saat melakukan pekerjaan, tentunya tidak hanya beroutput pada gaji namun seseorang juga dapat belajar sebagai bentuk pengembangan diri.

2.1.13 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan mencakup berbagai aktivitas dengan tujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan individu atau kelompok dalam masyarakat. Aktivitas ini melibatkan tenaga medis dan pasien yang biasanya dilakukan di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, klinik, puskesmas atau tempat lainnya.

Menurut Anderson dan Newman (1979) tujuan dari penggunaan pelayanan kesehatan adalah untuk menggambarkan hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan sebagai dasar perencanaan kebutuhan di masa depan atau sasaran pelayanan kesehatan serta untuk mengidentifikasi adanya ketidakseimbangan dalam pemanfaatan layanan kesehatan

2.1.14 Ukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan

Menurut Zeithami, Parasuraman dan Berry dalam Pasolog (2011), kualitas layanan kesehatan dianggap baik jika memenuhi lima dimensi berikut :

1. *Tangibles* : layanan kesehatan yang disediakan oleh suatu institusi mencakup fasilitas fisik, administrasi, tempat informasi, sistem komputer dan ruang tunggu
2. *Reliability* : kemampuan atau keandalan dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya, salah satunya ditunjukkan oleh ketepatan tenaga kesehatan dalam menggunakan alat medis sesuai dengan keahlian mereka
3. *Responsive*: kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan dengan cepat dan tepat serta responsive terhadap kebutuhan pasien. Contohnya adalah kecepatan dokter dan perawat dalam menangani pasien
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan tenaga kesehatan untuk membangun kepercayaan pasien
5. *Empati* : sikap tegas yang peduli dari tenaga kesehatan terhadap pasien. Contohnya dokter yang mendengarkan keluhan dari pasien serta memberi solusi dan pelayanan kepada pasien

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berfokus pada pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja terhadap layanan kesehatan di rumah sakit. Maka dari itu, penulis akan menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi untuk penelitian ini yang berkaitan dengan faktor-faktor yang telah disebutkan. Berikut merupakan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti:

Penelitian pertama dilakukan oleh Nafi'ah & Setiyanti (2018). Sampel penelitian terdiri dari 90 orang karyawan RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati dengan analisis data menggunakan uji regresi linier berganda dan bantuan SPSS pada tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa audit operasional memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih (2020) yang membuktikan bahwa audit operasional memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan kesehatan. Hal itu dijelaskan bahwa dengan melakukan audit operasional pada layanan kesehatan seperti pemeriksaan, evaluasi, dan deteksi akan diidentifikasi hambatan dan ketidakefektifan lalu mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Penelitian ini juga sejalan dengan Pertiwi (2024) pada Rumah Sakit Hikmah Makassar menyatakan bahwa penelitian tersebut berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan karena semakin baik Audit Operasional dijalankan maka semakin baik pula tingkat pelayanan di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Piyajeng & Wibowo (2017) menyatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan. Kemudian penelitian dari Amaliah (2020) pada RSUD Bangkinang menunjukkan bahwa pengendalian internal memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan kesehatan. Dalam penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pengendalian internal berperan dalam mengarahkan pelaksanaan operasional rumah sakit serta mencegah terjadinya tindakan kecurangan. Penelitian tersebut juga didukung oleh Riyasari & Indra Arza (2020) yang menyatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit tipe B di Banda Aceh.

Dalam penelitian Amaliah (2020) membuktikan bahwa motivasi kerja mempengaruhi pelayanan kesehatan di RSUD Bangkinang. Motivasi kerja berperan penting dalam operasional rumah sakit karena motivasi yang berasal dari diri sendiri maupun dukungan eksternal dapat meningkatkan pelayanan yang diinginkan. Selain itu pada penelitian Asral Kelvin Sahrain (2022) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan dengan pelayanan kesehatan. Penelitian Nur (2023) juga mendukung dua argument tersebut dengan menyatakan motivasi kerja pada RS Mujaisyah kota Palopo berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan.

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh Audit Operasional Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Audit operasional adalah proses pemeriksaan dan penilaian terhadap aktivitas operasional suatu institusi termasuk kebijakan akuntansi dan manajemen untuk menilai apakah kegiatan tersebut telah dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Audit operasional sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan karena pelayanan merupakan hal yang paling diperhatikan oleh pihak rumah sakit atau para pasien. Dalam penelitian Kurnianingsih (2020) menjelaskan bahwa audit operasional berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan antara audit operasional dan pelayanan kesehatan terletak pada fakta bahwa audit operasional merupakan pendekatan yang dilakukan untuk memenuhi kriteria meningkatkan pelayanan kesehatan. Pertiwi (2024) juga menyatakan bahwa audit operasional mendukung peningkatan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Audit Operasional berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

2.3.2 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Pengendalian internal merupakan serangkaian proses atau aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan oleh dewan komisaris, manajemen dan staff lainnya dalam suatu institusi dengan jaminan yang cukup bahwa tujuan institusi dapat tercapai melalui kegiatan yang efektif dan efisien. Dalam organisasi, dibutuhkan adanya perencanaan, pelaksanaan, pengawasan serta pertanggungjawaban yang dijalankan secara efektif dan efisien. Penerapan pengendalian internal yang optimal di rumah sakit dapat mendukung kelancaran operasional yang efisien dan efektif. Selain itu, pengendalian internal yang baik juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan dari pasien maupun staff rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Piyajeng & Wibowo (2017), Amaliah (2020), dan Riyasari & Indra Arza (2020) menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh pada pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H2 : Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

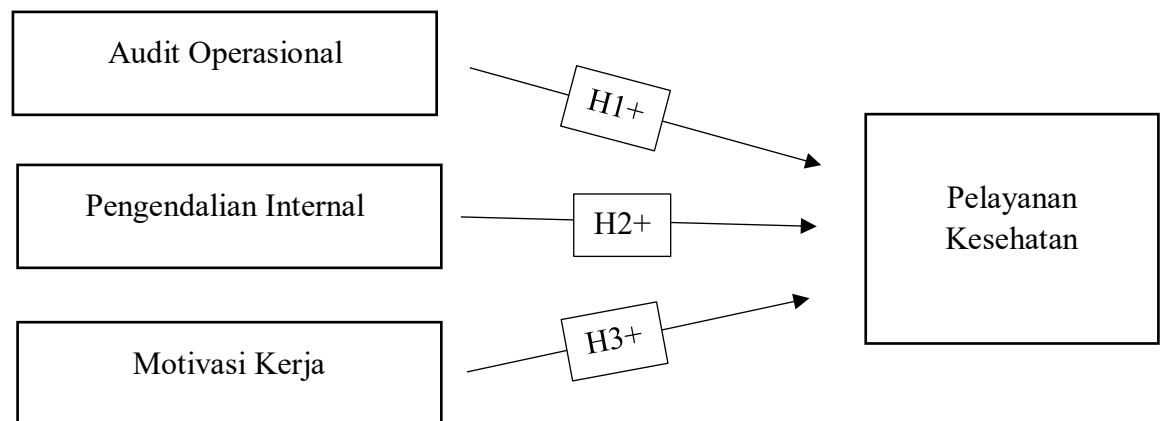
2.3.3 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang timbul baik dari dalam individu maupun faktor luar, yang mengarahkan seseorang untuk bertindak guna mencapai tujuan tertentu. Maka dari itu, motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Amaliah (2020), Asral Kelvin (2022) dan Nur (2023) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap rumah sakit yang mereka teliti.

H3 : Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah variable-variable yang mempengaruhi Pelayanan Kesehatan (Y). Pada penelitian ini terdiri dari satu variable dependen yaitu Pelayanan Kesehatan. Kemudian terdapat tiga variable independent yaitu Audit Operasional (X1), Pengendalian Internal (X2) dan Motivasi Kerja (X3).



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

H1 : Audit Operasional berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

H2 : Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

H3 : Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok umum yang terdiri dari individu atau kelompok dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk tujuan penelitian dan digunakan untuk menarik kesimpulan, Sugiyono (2017). Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang memiliki nilai tertentu untuk menggambarkan karakteristik populasi secara keseluruhan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan.

Kriteria responden pada penelitian ini adalah perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Perawat dipilih secara sengaja karena mereka merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien sehingga dianggap paling mengetahui dan merasakan secara langsung proses pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan demikian, informasi yang diperoleh perawat diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kondisi pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data

Proses pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan sebagai dasar dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data primer yakni pengambilan data menggunakan kuesioner melalui penggunaan *online* yang didistribusikan dalam bentuk *google form*. Penyebaran kuesioner disertai dengan surat permohonan izin dan penjelasan terkait tujuan dari pelaksanaan penelitian ini. Kuesioner disusun dengan menggunakan opsi jawaban skala likert dengan urutan Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju dan Sangat Setuju. Penggunaan skala likert genap bertujuan untuk menghindari jawaban netral atau ragu-ragu (Hertanto, 2017).

3.3 Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yakni variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dipengaruhi oleh faktor lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Peningkatan Pelayanan Kesehatan. Peningkatan Pelayanan Kesehatan menunjukkan suatu ukuran sejauh mana manajemen telah mencapai target pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dan efektivitas pelayanan publik. Peningkatan Pelayanan Kesehatan dapat dipengaruhi beberapa faktor seperti Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja. Variabel independen adalah variabel yang memiliki pengaruh terhadap perubahan atau kondisi variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja. Berikut uraian metode pengukuran untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini.

3.3.1 Variabel Dependen

3.3.1.1 Pelayanan Kesehatan

Peningkatan Pelayanan Kesehatan merupakan hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Peningkatan pelayanan kesehatan diukur menggunakan kuesioner yang diadopsi dari instrumen yang dikembangkan oleh Rezky Retno (2015) dengan menggunakan skala *likert* 1-4, (1) Sangat Tidak Setuju hingga 4 (Sangat Setuju). Berikut adalah item pernyataan yang digunakan.

Tabel 3.1

Item Pertanyaan Variabel Peningkatan Pelayanan Kesehatan

No	Pernyataan
1	Pelayanan kesehatan di rumah sakit tempat saya bekerja bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan
2	Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit tempat saya bekerja dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

- 3 Pelayanan kesehatan dilakukan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
 - 4 Rumah sakit tempat saya bekerja memberikan pelayanan tanpa memandang ras, gender, agama, status sosial dan ekonomi.
 - 5 Metode dan prosedur pelayanan kesehatan di rumah sakit tempat saya bekerja tidak berbelit-belit sehingga tidak membingungkan pasien
 - 6 Pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah memiliki kejelasan mencakup persyaratan teknis dan administrative, rincian biaya serta tata cara pembayaran
 - 7 Pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah memiliki kejelasan mencakup unit kerja yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan
 - 8 Rumah sakit tempat saya bekerja memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap
 - 9 Perawat dan pegawai rumah sakit tempat saya bekerja bersikap disiplin, sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kesehatan
 - 10 Lingkungan pelayanan kesehatan yang disediakan sudah teratur, nyaman, bersih dan rapi
-

3.3.2 Varibel Independen

3.3.2.1 Audit Operasional

Audit operasional adalah proses penilaian yang terstruktur terhadap aktivitas dan prosedur operasional suatu entitas yang bertujuan untuk menilai seberapa efektif dan efisien operasional tersebut serta memastikan bahwa kegiatan entitas sudah sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan (Juli et al., 2024). Audit operasional mencakup aspek-aspek dalam entitas seperti manajemen sumber daya, pengelolaan risiko dan pencapaian tujuan operasional. Audit operasional diukur menggunakan kuesioner yang disampaikan oleh Amin Widjaja Tunggal (2012) dengan pengukuran skala *likert* 1-4, (1) Sangat Tidak Setuju hingga (4) Sangat Setuju. Berikut adalah item pertanyaan yang digunakan

Tabel 3.2

Item Pertanyaan Variabel Audit Operasional

No	Pernyataan
1	Satuan Pengawas Internal yang dimiliki Rumah Sakit adalah pihak yang independen
2	Audit operasional dilakukan oleh pihak yang berkompeten dibidangnya
3	Audit operasional telah mengidentifikasi peluang perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di rumah sakit
4	Audit operasional telah membantu manajemen dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka
5	Audit operasional telah mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan pada pihak rumah sakit
6	Audit operasional telah mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya dan alternatif solusi perbaikan pada rumah sakit
7	Audit operasional telah merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi rumah sakit
8	Audit operasional dapat melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan rumah sakit
9	Audit operasional dapat menelaah ketaatan terhadap ketentuan hukum, tujuan, sasaran, kebijakan dan prosedur rumah sakit
10	Auditor telah melakukan review dan pengujian terhadap perubahan yang terjadi pada struktur rumah sakit, sistem manajemen kualitas dan fasilitas yang digunakan

3.3.2.2 Pengendalian Internal

Pengendalian internal membuat entitas mampu melaksanakan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Penerapan pengendalian internal yang efektif memberikan berbagai manfaat untuk entitas. Hal tersebut berkontribusi dalam mengurangi kemungkinan

kesalahan dan penipuan, meningkatkan ketepatan serta keandalan laporan keuangan dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, (Juli et al., 2024). Pengendalian internal diukur dengan menggunakan kuesioner yang disusun oleh Sawyer, Dittenhofer dan Svheiner (2005) dengan pengukuran skala *likert* 1-4, (1) Sangat Tidak Setuju hingga (4) Sangat Setuju. Berikut adalah item pertanyaan yang digunakan

Tabel 3. 3

Item Pertanyaan Variabel Pengendalian Internal

No	Pernyataan
1	Pegawai dan perawat di rumah sakit tempat saya bekerja telah menaati etika dan peraturan yang berlaku
2	Setiap pegawai dan perawat di rumah sakit tempat saya bekerja memiliki kompetensi yang cukup baik di setiap bidangnya
3	Di rumah sakit tempat saya bekerja, seluruh pegawai dan perawat sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya
4	Risiko kegiatan operasional rumah sakit tidak dapat di hindari namun SPI berusaha mengendalikan terjadinya risiko
5	SPI pada rumah sakit telah mengidentifikasi risiko yang terjadi
6	SPI telah menganalisis risiko yang terjadi pada kegiatan operasional rumah sakit
7	SPI di rumah sakit tempat saya bekerja selalu melakukan evaluasi terhadap tugas yang dilakukan karyawan dan perawat
8	Di rumah sakit tempat saya bekerja, sistem informasi selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada
9	Sistem informasi akuntansi dan sistem informasi manajemen yang dimiliki rumah sakit memadai untuk menghasilkan informasi yang lengkap, akurat dan tepat waktu
10	Di tempat saya bekerja, pengawasan dan evaluasi atas aktivitas operasional yang ada dalam seluruh instansi rumah sakit dilakukan secara kontinu

3.3.2.3 Motivasi Kerja

Tirtayasa (2010) dalam penelitian (Rulianti & Nurpribadi, 2023) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi tingkat kinerja seseorang. Motivasi dalam diri seseorang dapat dipicu oleh individu atau kelompok kerja. Selain itu, motivasi juga berkaitan dengan faktor-faktor psikologis individu seperti sikap, kebutuhan dan kepuasan dalam diri manusia. Motivasi sangat penting agar setiap pekerja memiliki kinerja yang baik dan penuh semangat untuk mencapai produktivitas yang tinggi. Motivasi kerja diukur menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya, oleh Kusuma (2013). Pada penelitian ini menggunakan skala *likert* 1-4, (1) Sangat Tidak Setuju hingga (4) Sangat Setuju. Berikut adalah item pertanyaan yang digunakan

Tabel 3. 4

Item Pertanyaan Variabel Motivasi Kerja

No	Pernyataan
1	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi sehari-hari saya
2	Saya mendapat asuransi kesehatan dari tempat saya bekerja
3	Saya merasa memiliki kelompok kerja yang kompak dan saling mendukung satu sama lain
4	Tempat saya bekerja memberikan bonus jika hasil kerja saya melebihi dari target yang ditentukan
5	Tempat saya bekerja memberikan kesempatan kepada saya untuk mengembangkan kreativitas, ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja

Peneliti ini memanfaatkan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang akan disebar dan diisi oleh para responden. Data yang dikumpulkan dilakukan secara sistematis dan disajikan dalam bentuk informatif, ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini juga melibatkan uji statistik dan menerapkan metode regresi berganda yang diolah menggunakan *software* SPSS versi 23.

3.4 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan dalam menganalisis suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum (Ghozali, 2018)

3.5 Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh peneliti dapat dianalisis dan dinilai kualitasnya melalui berbagai jenis pengujian seperti uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menjamin keabsahan pengukuran dari variabel-variabel yang terdapat di kuesioner. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan mengukur korelasi antara setiap item pertanyaan dengan skor total, yaitu hasil penjumlahan dari seluruh skor item pertanyaan. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka item pernyataan dapat dinyatakan valid (Ghozali, 2018)

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, kestabilan dan konsisten hasil variabel. Suatu variabel dikatakan *reliable* atau andal apabila nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.60, (Ghozali, 2018). Adapun beberapa kriteria uji reliabilitas sebagai berikut :

1. Reliabel, jika nilai $\alpha > 0,8$
2. Baik, jika nilai α adalah $0,7 - 0,8$
3. Dapat diterima, jika nilai α $0,6 - 0,7$
4. Tidak reliable, jika $\alpha < 0,6$

3.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan serangkaian uji statistik yang harus dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linear berganda. Pengujian ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa model regresi yang dibangun memiliki nilai valid dan dapat diandalkan. Tujuan dari uji asumsi klasik adalah memvalidasi model regresi linear berganda sehingga peneliti dapat memastikan bahwa koefisien regresi yang didapat merupakan estimasi terbaik dan bebas dari pengaruh pelanggaran terhadap asumsi-asumsi statistik.

3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam model regresi, baik variabel dependen maupun independen memiliki

distribusi data yang normal. Apabila variabel tidak terdistribusi normal, maka hasil uji statistik akan menunjukkan penurunan (Ghozali, 2018). Pengujian ini menggunakan uji statistik non-parametik *kolmogorov smirnov*, data akan dinyatakan normal apabila hasilnya menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$

3.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan atau korelasi antar variabel independen dalam suatu model penelitian. Model regresi yang baik seharusnya memiliki variabel bebas yang tidak saling berkorelasi secara linear atau ortogonal. Apabila terjadi multikolinearitas, maka dapat menyebabkan masalah serius dalam parameter regresi seperti kesulitan menginterpretasikan hasil model. Suatu penelitian dapat dinyatakan bebas multikolinearitas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 atau nilai toleransi $> 0,10$ (Ghozali, 2018).

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menguji apakah data pada penelitian bersifat heterogen atau homogen. Jika varian residual terpenuhi, maka model regresi dikatakan homoskedastis sedangkan varian residual yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Pengujian ini menggunakan SPSS dengan melihat plot antara nilai prediksi variabel (ZPRED) dengan residualnya (SREID). Dasar analisis untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

1. Jika hasilnya terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang tersusun secara teratur (bergelombang, melebar atau menyempit) maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika hasilnya tidak terdapat pola yang jelas dengan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Regresi linier berganda dapat digambarkan melalui rumus dibawah ini :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y	= Variabel Dependen (Pelayanan Kesehatan)
a	= Konstanta
b _{1,2,3,4}	= Koefisien Regresi
X ₁	= Audit Operasional
X ₂	= Pengendalian Internal
X ₃	= Motivasi Kerja
e	= <i>standard error</i>

3.7.2 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu model mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen (Ghozali, 2018). Koefisien determinasi dikatakan baik apabila nilainya mendekati angka 1 maka menunjukkan bahwa variabel independen dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memperkirakan variabel dependen. Namun, jika nilai koefisien determinasi kecil maka dapat disimpulkan bahwa adanya keterbatasan antara variabel independen dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2018).

3.7.3 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% sehingga kriterianya yaitu :

1. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka H₁ diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen
2. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka H₁ ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara satu variabel independent terhadap variabel dependen.

3.7.4 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan melalui tabel ANOVA pada SPSS dengan tingkat signifikansi 5%. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka model dinyatakan layak digunakan, namun jika nilainya > 0,05 maka model dianggap tidak layak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Sampel Penelitian

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian terkait pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja terhadap peningkatan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, Yogyakarta. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan dan menyesuaikannya dengan topik serta hipotesis yang dirumuskan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan dependen kemudian membuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan. Penelitian ini dilakukan terhadap perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit tipe B yang memiliki jumlah perawat berkisar 150 – 300 orang. Berdasarkan informasi dari pihak rumah sakit, jumlah perawat di RSUD Sleman diperkirakan sebanyak 235 orang. Peneliti memperoleh data penelitian sejumlah 127 responden dari hasil penyebaran kuesioner melalui *google form*. Berikut hasil pengembalian distribusi kuesioner dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4. 1

Hasil Pengembalian Kuesioner

Tingkat Pengembalian Kuesioner	Jumlah	Persentase Pengembalian
Jumlah kuesioner yang didistribusikan	235	100 %
Jumlah kuesioner yang kembali	127	54,04 %
Tidak kembali	108	45,96 %

4.1.1 Kriteria Responden Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin

Kriteria responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.2 :

Tabel 4. 2

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	85	66,93 %
Laki – laki	42	33,07%
Total	127	100%

Hasil klasifikasi data pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang mengisi kuesioner berjumlah 85 perempuan dengan persentase 66,93 % dan 42 laki-laki dengan persentase sebesar 33,07%.

4.1.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia

Kriteria responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4. 3

Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
21 – 30 tahun	51	40,16 %
31 – 40 tahun	57	44,88 %
41- 50 tahun	12	9,45 %
> 50 tahun	7	5,51%
Total	127	100%

Berdasarkan tabel 4.3, diketahui bahwa responden dengan usia 21 – 30 tahun berjumlah 51 orang dengan persentase 40,16 %, dalam rentang usia 31 – 40 tahun berjumlah 57 orang dengan persentase sebesar 44,88%, 12 orang dengan persentase 9,45 % untuk usia 41 – 50 tahun dan usia diatas 50 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase 5,51 %.

4.1.3 Kriteria Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Kriteria responden berdasarkan lama bekerja disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 4

Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
2 – 5 tahun	51	40,16 %
6 – 9 tahun	50	39,37 %
> 10 tahun	27	21,26%
Total	127	100%

Berdasarkan hasil data dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa pengalaman kerja 2 – 5 tahun sebanyak 51 responden dengan 40,16 %, pengalaman kerja 6 – 9 tahun sebanyak 50 responden dengan persentase 39,37 % dan pengalaman kerja > 10 tahun sebanyak 27 responden atau 21,26 %

4.2 Analisis Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif dilakukan untuk memperoleh informasi dengan menggunakan nilai rata-rata, minimum, maksimum dan standar deviasi dari jawaban responden pada setiap variabel. Uji statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data dan objek penelitian.

Tabel 4. 5

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Standar Deviasi
Audit Operasional	127	27.00	40.00	33.74	3.425
Pengendalian Internal	127	26.00	40.00	33.29	3.482
Motivasi Kerja	127	13.00	20.00	16.91	1.803

Peningkatan Pelayanan Kesehatan	127	25.00	40.00	33.19	3.359
---------------------------------	-----	-------	-------	-------	-------

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa variabel audit operasional dengan 127 responden mempunyai nilai minimum minimum 27, nilai maximum 40, rata – rata 33,74 dan standar deviasi sebesar 3,425. Hal ini menunjukkan bahwa data lebih bervariasi dan jawaban dari responden lebih beragam. Dapat disimpulkan bahwa audit operasional pada RSUD Sleman telah berjalan baik.

Data dalam variabel pengendalian internal menunjukkan bahwa dari 127 responden memiliki nilai minimum 26, nilai maksimum 40, rata-rata 33.29 dan standar deviasi 3,482. Nilai tersebut diperoleh dari tingkat keragaman jawaban para responden. Bisa disimpulkan bahwa pengendalian internal pada RSUD Sleman telah berjalan baik.

Pada data variabel motivasi kerja sejumlah 127 responden memiliki nilai minimum 13, nilai maksimum 20, rata-rata 16,91 dan standar deviasi sebesar 1,803. Variabel ini hanya memiliki 5 pertanyaan sedangkan variabel lainnya memiliki 10 pertanyaan sehingga terdapat perbedaan cukup besar pada skor totalnya. Namun jika dilihat lebih seksama, variabel ini memiliki nilai yang cukup tinggi dan dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pada RSUD Sleman sudah baik.

Kemudian dalam data tabel variabel peningkatan pelayanan kesehatan yang terdiri atas 127 responden mempunyai nilai minimum 25, nilai maksimum 40, rata-rata 33,19 dan standar deviasi 3,359. Bisa disimpulkan bahwa adanya audit operasional, pengendalian internal serta motivasi kerja yang baik akan berdampak pada pelayanan kesehatan dalam RSUD Sleman juga akan baik.

4.3 Uji Kualitas Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memeriksa validitas dari pertanyaan kuesioner. Cara melakukan uji validitas ini adalah mengkorelasi setiap item pertanyaan dengan skor total atau hasil penjumlahan seluruh skor pertanyaan. Setelah hasilnya muncul, apabila ditemukan nilai r hitung $> r$ tabel maka item tersebut dianggap valid (Ghozali, 2018). Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 127 dengan batas signifikansi 5% sehingga diperoleh nilai 0.174. Hasil uji validitas dapat dilihat tabel dibawah :

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Audit Operasional	AO1	0.600	0.174	Valid
	AO2	0.515	0.174	Valid
	AO3	0.578	0.174	Valid
	AO4	0.550	0.174	Valid
	AO5	0.528	0.174	Valid
	AO6	0.523	0.174	Valid
	AO7	0.553	0.174	Valid
	AO8	0.581	0.174	Valid
	AO9	0.617	0.174	Valid
	AO10	0.555	0.174	Valid
Pengendalian Internal	PI1	0.451	0.174	Valid
	PI2	0.664	0.174	Valid
	PI3	0.587	0.174	Valid
	PI4	0.471	0.174	Valid
	PI5	0.536	0.174	Valid
	PI6	0.584	0.174	Valid
	PI7	0.618	0.174	Valid
	PI8	0.616	0.174	Valid
	PI9	0.516	0.174	Valid
	PI10	0.592	0.174	Valid
Motivasi Kerja	MK1	0.723	0.174	Valid
	MK2	0.657	0.174	Valid
	MK3	0.640	0.174	Valid
	MK4	0.668	0.174	Valid
	MK5	0.720	0.174	Valid
Peningkatan Pelayanan Kesehatan	PPK1	0.676	0.174	Valid
	PPK2	0.649	0.174	Valid
	PPK3	0.508	0.174	Valid
	PPK4	0.649	0.174	Valid
	PPK5	0.648	0.174	Valid
	PPK6	0.599	0.174	Valid
	PPK7	0.485	0.174	Valid
	PPK8	0.488	0.174	Valid
	PPK9	0.601	0.174	Valid

PPK10	0.360	0.174	Valid
-------	-------	-------	-------

Berdasarkan tabel hasil uji validitas, diketahui r hitung memiliki nilai $>$ dari r tabel (0.174) pada setiap pertanyaan variabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan pada variabel Audit Operasional (X1), Pengendalian Internal (X2), Motivasi Kerja (X3) dan Pelayanan Kesehatan (Y1) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur kuesioner untuk memastikan bahwa jawaban dari responden atas pertanyaan pada variabel adalah konsisten atau stabil. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan menghitung *cronbach alpha* terhadap setiap pertanyaan variabel. Pertanyaan tersebut akan dikatakan handal (reliabel) jika nilai *cronbach alpha* dari setiap variabel memiliki nilai > 0.60 . Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Audit Operasional (X1)	0.756	0.60	Reliabel
Pengendalian Internal (X2)	0.759	0.60	Reliabel
Motivasi Kerja (X3)	0.710	0.60	Reliabel
Pelayanan Kesehatan (Y1)	0.771	0.60	Reliabel

Dari tabel hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha Audit Operasional (X1) 0.756, Pengendalian Internal (X2) 0.759, Motivasi Kerja (X3) 0.710 dan Pelayanan Kesehatan (Y1) 0.771 sehingga nilainya $>$ dari nilai kritis. Dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan

adalah reliabel atau handal dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian memiliki distribusi yang sesuai dengan pola distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan signifikansi 5% atau 0.05. Data akan dianggap normal apabila signifikansi > 0.05 . Berikut tabel dibawah ini :

Tabel 4. 8

Hasil Uji Normalitas

			<i>Standardized Residual</i>
<i>N</i>			127
<i>Normal Parameters</i>			
	<i>Mean</i>		.0000000
	<i>Std. Deviation</i>		2,53643419
<i>Most</i>	<i>Extreme</i>	<i>Absolute</i>	.063
		<i>Positive</i>	.063
		<i>Negative</i>	-.047
<i>Test Statistic</i>			.063
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>			.200

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan melebihi 0.05 yakni 0.200 sehingga disimpulkan bahwa nilai pada data penelitian ini terdistribusi normal.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini, peneliti melihat nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila nilai tolerance > 0.10 dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model tersebut. Berikut hasil ujinya ditunjukkan pada tabel dibawah :

Tabel 4. 9

Hasil Uji Multikolinearitas

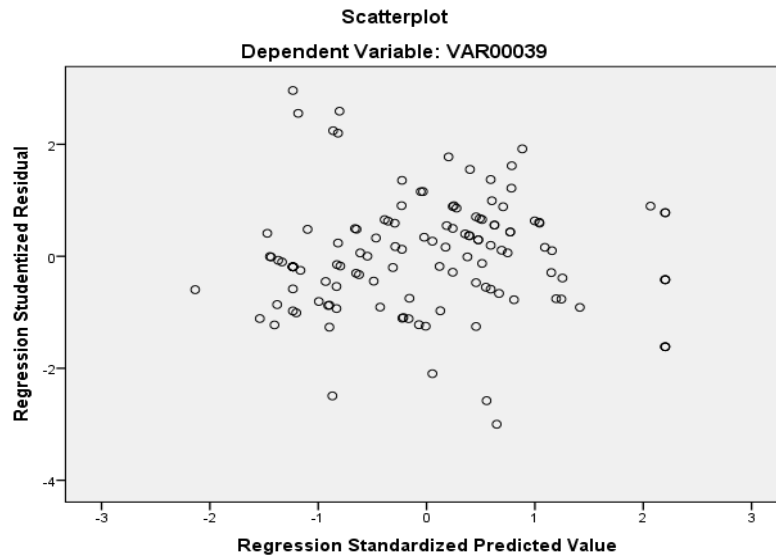
Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Audit Operasional (X1)	0.615	1.625	Tidak terjadi
Pengendalian Internal (X2)	0.556	1.798	Tidak terjadi
Motivasi Kerja (X3)	0.695	1.439	Tidak terjadi

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel diatas, menunjukkan variabel Audit Operasional (X1) memiliki nilai tolerance 0.615 dan VIF 1.625, Pengendalian internal (X2) memiliki nilai tolerance 0.556 dan VIF 1.798, Motivasi Kerja memiliki nilai tolerance 0.695 dan VIF 1.439. Dari nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas terhadap variabel penelitian ini.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji scartterplot dengan metode visual untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual. Hasil dari pengujian ini adalah untuk melihat apakah data tersebar secara acak atau membentuk pola tertentu. Hasilnya dapat dilihat pada dibawah ini :

Gambar 4. 1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Merujuk pada gambar diatas, terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak disekitar garis 0 tanpa membentuk pola tertentu seperti gelombang, pelebaran atau penyempitan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa model ini bebas dari indikasi heteroskedastisitas sehingga asumsi klasik dinyatakan terpenuhi.

4.5 Uji hipotesis

4.5.1 Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil dari uji linear berganda pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 10
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandarized Coefficients			
	B	Std. Error	T	Sig.
(Constant)	7.770	2.670	2.910	0.004
Audit Operasional (X1)	0.222	0.085	2.605	0.010
Pengendalian Internal (X2)	0.298	0.088	3.388	0.001
Motivasi Kerja (X3)	0.474	0.152	3.116	0.002

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai constant sebesar 7.770 dengan Audit Operasional (X1) sebesar 0.222, Pengendalian Internal (X2) 0.298 dan Motivasi Kerja (X3) sebesar 0.474. Dari hasil persamaan linear berganda dapat dijelaskan seperti berikut :

$$Y = 7,770 + 0,222 X1 + 0,298 X2 + 0,474 X3$$

Apabila regresi linear berganda memiliki nilai positif (+) berarti menunjukkan terjadi hubungan yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Namun jika hasilnya negatif (-) menunjukkan terjadi hubungan yang berlawanan antara variabel independent dengan variabel dependen. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Koefisien nilai konstanta bernilai positif sebesar 7.770. Hal ini menunjukkan bahwa variabel audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja tidak berubah atau konstan maka peningkatan pelayanan kesehatan akan sebesar 7.770
2. Koefisien audit operasional memiliki koefisien regresi bernilai positif sebesar 0.222. Hal ini berarti jika ada peningkatan sebesar satu satuan pada variabel audit operasional, maka peningkatan pelayanan kesehatan akan naik sebesar 0.222. Selain itu, audit operasional memiliki nilai signifikansi $0.010 < 0.05$. Hal tersebut berarti H1 tidak diterima. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa variabel audit operasional berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman
3. Pengendalian internal memiliki koefisien regresi linear bernilai positif sebesar 0.298. Hal tersebut berarti ketika pengendalian

internal meningkat sebesar satu satuan maka akan terjadi peningkatan pelayanan kesehatan sebesar 0.298. Kemudian, pengendalian internal memiliki nilai signifikansi 0.001 yang menunjukkan nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman.

4. Variabel motivasi kerja memiliki nilai koefisien sebesar 0.474. Hal ini menunjukkan jika terjadi kenaikan sebesar satu satuan pada variabel motivasi kerja, maka peningkatan pelayanan kesehatan juga akan meningkat sebesar 0.474. Selain itu, motivasi kerja memiliki nilai signifikansi 0.002 yang nilainya < 0.05 . Hal tersebut menyatakan bahwa H_0 ditolak atau H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman.

4.5.2 Uji koefisien determinasi

Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam rentang 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar proporsi variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Namun, apabila nilai koefisiennya rendah maka kemampuan variabel independen dalam memprediksi variabel dependen juga terbatas. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4. 11
Hasil Uji R-Square

R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
0.656	0.430	0.416	2.56718

Berdasarkan tabel 4.11, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.416 atau 41,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan kesehatan sebesar 41,6%.

Sisanya sebesar 58,4% dipengaruhi oleh variabel independen lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.5.3 Uji F

Uji F berfungsi sebagai alat analisis untuk menilai apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian layak atau tidak layak. Penilaian terhadap kelayakan model dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel ANOVA. Dalam penelitian ini, nilai signifikansi yang digunakan adalah 5%. Jika nilai signifikansi < 0.05 maka model regresi dianggap layak dan dapat digunakan. Sebaliknya, jika nilai signifikansi > 0.05 maka model tersebut dianggap tidak layak. Adapun tabel uji F sebagai berikut :

Tabel 4. 12

Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	611.458	3	203.819	30.927	0.000
Residual	810.621	123	6.590		
Total	1422.079	126			

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.12, diperoleh nilai F hitung sebesar 30.927 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibentuk adalah layak digunakan. Maka artinya, variabel independen yang terdiri dari audit operasional (X1), pengendalian internal (X2) dan motivasi kerja (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu peningkatan pelayanan kesehatan (Y)

4.5.4 Uji T

Uji t berfungsi untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Penilaian dilakukan dengan mengacu pada nilai probabilitas atau signifikansi. Adapun hasil uji t pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 13**Hasil Uji T**

Variabel	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob
C	7.770	2.670	2.910	0.004
Audit Operasional	0.222	0.85	2.605	0.010
Pengendalian Internal	0.298	0.88	3.388	0.001
Motivasi Kerja	0.474	0.152	3.116	0.002

Uji t-test dilihat dari perbandingan nilai signifikansi (P-value) masing-masing variabel independent dengan nilai α (0,05). Apabila nilai P-value $< 0,05$ maka variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun, jika nilai P-value menunjukkan nilai > 0.05 maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Tabel 4.13 menunjukkan hasil sebagai berikut :

- Nilai P - value variabel Audit Operasional sebesar 0.010 yang memiliki nilai > 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa audit operasional berpengaruh tidak signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan
- Nilai P - value pada variabel Pengendalian Internal menunjukkan angka 0.001, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan
- Nilai P - value pada variabel Motivasi Kerja sebesar 0.002, sehingga dapat diartikan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan.

4.6 Pembahasan hasil uji hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan uji t, dapat ditemukan hipotesis penelitian yang ditolak dan yang diterima. Hasil pengujian hipotesis ini dapat dilihat pada rekapitulasi hasil uji hipotesis seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4. 14**Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Beta	Sig	Keterangan
H1: Audit Operasional berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan	0.222	0,010	Didukung
H2 : Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan	0.298	0,001	Didukung
H3 : Motivasi Kerja terhadap berpengaruh positif terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan	0.474	0,002	Didukung

4.6.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.010 < 0.05$, maka H_0 diterima dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Audit Operasional berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa audit operasional di RSUD Sleman dilaksanakan oleh pihak yang independent dan kompeten serta mampu mengidentifikasi peluang perbaikan dan memberikan rekomendasi yang konstruktif. Audit juga berperan dalam mengevaluasi struktur organisasi dan prosedur operasional rumah sakit, yang menandakan bahwa fungsi audit tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam mendukung peningkatan kualitas layanan. Selain itu, audit turut membantu manajemen dalam menjalankan tanggung jawab secara efektif dan efisien serta melakukan pemeriksaan terhadap kinerja individu dan kepatuhan terhadap kebijakan rumah sakit. Dengan demikian, peran audit operasional secara keseluruhan mendukung terwujudnya mutu layanan yang lebih baik melalui proses perbaikan yang berkelanjutan.

Penjelasan diatas berkaitan dengan teori stewardship yang digunakan pada penelitian ini. Teori stewardship menyatakan bahwa tujuan bersama yang ingin dicapai oleh institusi, bukan pada kepentingan individu.

Rumah sakit berbasis pada pelayanan publik atau nonprofit yang memiliki misi sosial dalam menyediakan layanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Teori stewardship menjadi landasan etis bagi manajemen rumah sakit bertindak sebagai pengelola sumber daya dengan tanggung jawab tinggi maka upaya pengawasan seperti audit akan mendorong efisiensi, akuntabilitas dan pelayanan publik yang lebih baik.

Hasil uji hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kurnianingsih et al., 2020) yang menyatakan hasil dari variabel audit operasional berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh (Pertiwi et al., 2024) yang menyatakan bahwa audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan kesehatan.

4.6.2 Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.002 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengendalian Internal berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan pengendalian internal dijalankan secara konsisten melalui evaluasi rutin terhadap pelaksanaan tugas karyawan dan perawat. Proses ini menjelaskan bahwa rumah sakit memiliki komitmen terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja. Selain itu, pengawasan dan evaluasi atas aktivitas operasional dilakukan secara kontinu di seluruh unit yang menjadi bagian penting dalam menjaga akuntabilitas dan kualitas pelayanan. Dari sisi sistem informasi, rumah sakit melakukan pembaruan mengikuti perkembangan teknologi terkini sehingga mampu menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Dukungan sistem informasi yang andal dan pengendalian internal yang berjalan baik, secara langsung memperkuat proses pengambilan keputusan manajerial serta mendorong terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan responsif.

Pada konteks teori stewardship, pengendalian internal berfungsi sebagai sistem yang memastikan bahwa manajemen dan seluruh pegawai bertindak sebagai steward atau pengelola yang bertanggung jawab terhadap organisasi dan masyarakat. Dalam menjalankan fungsi manajerial, diperlukan suatu sistem yang dapat mendukung dan mengarahkan manajemen rumah sakit. Pengendalian internal berperan dalam menjaga konsistensi, transparansi, serta integritas dalam proses

pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas rumah sakit. Dapat disimpulkan, pengendalian internal mendukung pelaksanaan teori stewardship secara sistematis dan terstruktur. Saat kedua elemen tersebut berjalan selaras, maka kinerja rumah sakit akan meningkat dan berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang baik oleh rumah sakit kepada masyarakat.

Hasil uji hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Piyajeng & Wibowo, 2017) yang menyatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh (Amaliah et al., 2020) yang menyatakan pengendalian internal memiliki pengaruh terhadap peningkatan pelayanan kesehatan.

4.6.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini tercermin dari indikator-indikator dalam kuesioner seperti kecukupan gaji yang diterima pegawai, adanya jaminan kesehatan dari instansi, serta adanya kelompok kerja yang kompak dan saking mendukung. Selain itu, pemberian bonus dan kesempatan mengembangkan keterampilan turut memberikan kontribusi dalam membangun semangat kerja pegawai.

Penjelasan tersebut dapat dikaitkan dengan teori motivasi klasik yang dikemukakan oleh Frederick Winslow, menyatakan bahwa motivasi kerja dapat ditingkatkan melalui pendekatan sistematis yang berfokus pada pemberian insentif berdasarkan hasil kerja. Dalam pandangan ini, motivasi dianggap sebagai dorongan yang timbul dari imbalan yang diterima. Taylor berasumsi bahwa ketika pekerja diberi tugas yang jelas dengan sistem yang terstruktur serta upah yang sesuai dengan produktivitasnya, maka mereka akan terdorong untuk bekerja lebih giat. Motivasi yang kuat, baik secara internal maupun eksternal akan menciptakan semangat kerja yang tinggi. Semangat inilah yang kemudian mendorong pegawai rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat.

Hasil uji hipotesis ini sejalan dengan penelitian (Asral Kelvin Sahrain, 2022) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian dari (Nur et al., 2023) mendukung hasil uji hipotesis ini dengan menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman. Penelitian ini menggunakan 127 responden dengan analisis data menggunakan bantuan software SPSS versi 23. Berdasarkan hasil pengujian yang didapat, maka disimpulkan bahwa :

1. Variabel Audit Operasional berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman. Ini menunjukkan bahwa audit operasional sudah strategis dalam mendukung peningkatan kualitas layanan serta membantu manajemen dalam menjalankan tanggung jawab secara efektif dan efisien serta melakukan pemeriksaan terhadap kinerja individu dan kepatuhan terhadap kebijakan rumah sakit.
2. Variabel Pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman. Ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan pengendalian internal di lingkungan organisasi, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Pengendalian internal memiliki peran besar untuk menanggulangi hal-hal yang tidak diinginkan. Manajemen rumah sakit dapat mengontrol hal tersebut melalui SOP atau peraturan dan ketentuan yang berlaku di rumah sakit.
3. Variabel Motivasi Kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Sleman. Dapat diambil kesimpulan motivasi kerja dapat menjadi dasar bagi seseorang untuk bekerja lebih optimal serta bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Saat menjalankan penelitian ini, peneliti menyadari adanya keterbatasan yang memungkinkan mempengaruhi hasil penelitian sehingga diperlukan adanya perbaikan atau pengembangan lebih terhadap penelitian selanjutnya. Keterbatasan tersebut seperti :

1. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang sudah tersedia pilihan jawaban, sehingga menyebabkan

keterbatasan jawaban yang disediakan oleh peneliti bisa membuat responden tidak dapat menjelaskan secara rinci mengenai keadaan yang sebenarnya.

2. Penelitian ini menggunakan data primer kuesioner yang diperoleh dari jawaban atau pandangan responden. Adanya kemungkinan bahwa responden kurang objektif dalam menjawab pertanyaan karena penelitian ini mengandung topik sensitif terkait pelayanan kesehatan terhadap suatu instansi sehingga responden sungkan untuk mengisi karena dapat memengaruhi reputasi instansi.
3. Peneliti sedikit terhambat dalam hal pengumpulan data dikarenakan kesibukan dari responden yang berbeda sehingga memakan waktu yang cukup lama untuk pengisian kuesioner penelitian.
4. Sampel hanya melibatkan tenaga keperawatan bukan keseluruhan sehingga hasil penelitian ini belum sepenuhnya merepresentasikan kondisi menyeluruh di rumah sakit

5.3 Saran

Mengacu pada keterbatasan penelitian yang sudah dijelaskan, maka diajukan beberapa saran seperti berikut :

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel yang lebih banyak dan diambil secara merata untuk seluruh pegawai di RSUD Sleman
2. Tidak hanya menggunakan kuesioner namun bisa menggabungkan dengan teknik wawancara karena semakin banyak metode yang digunakan, maka data yang diperoleh lebih akurat.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang berhubungan dengan Peningkatan Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit sehingga akan mendapat perspektif yang lebih luas mengenai hal-hal yang mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

5.4 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menunjukkan adanya beberapa implikasi sebagai berikut:

1. Bagi Instansi : hasil penelitian ini dapat dijadikan instansi agar tetap mempertahankan audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja agar tetap menghasilkan output yang baik dalam bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

2. Bagi Peneliti : penelitian ini diharapkan dapat memberikan serta memperluas pemahaman bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, A., Andreas, & L, A. A. (2020). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang, Kabupaten Kampar). *Jom Feb*, 7. <https://jom.unri.ac.id>
- Ardianingsih, A. (2018). Audit Laporan Keuangan. In *PT. Bumi Aksara*. [http://repository.unikal.ac.id/431/1/Audit Laporan Keuangan_Arum.pdf](http://repository.unikal.ac.id/431/1/Audit%20Laporan%20Keuangan_Arum.pdf)
- Arifudin, O., Juhadi, J., & Sofyan, Y. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Audit Internal Terhadap Pelaksanaan Good Corporate Governance. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 17–32. <https://doi.org/10.35449/jemasi.v16i2.138>
- Asral Kelvin Sahrain. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo. *Islamic Economics and Finance Journal*, 1(1), 73–92. <https://doi.org/10.55657/iefj.v1i1.19>
- Chang, Y. T., Chen, H., Cheng, R. K., & Chi, W. (2019). The impact of internal audit attributes on the effectiveness of internal control over operations and compliance. *Journal of Contemporary Accounting and Economics*, 15(1), 1–19. <https://doi.org/10.1016/j.jcae.2018.11.002>
- COSO. (2012). *Internal Control—Integrated Framework*.
- Diem Vo, T. T., Velásquez, K., & Chung-Wen, C. (2022). Work Motivation : The Roles of Individual Needs and Social Conditions. *Behavioral Sciences*, 12(Behav. Sci. 2022, 12, 49.), 49.
- Fachruzzaman, F., Permatasari, A., & Abdullah, A. (2021). Effect of Effectiveness of Operational Audit, Internal Control and Professionalism of Financial Management Apparatus on the Quality of Financial Statements at the BLUD RSUD dr. M. Yunus Bengkulu. *Journal of Indonesian Management*, 1(3), 386–393. <https://doi.org/10.53697/jim.v1i3.233>
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister ...*, 3(September), 224–234. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/5041>
- Hayes, R., Dassen, R., Schilder, A., & Wallage, P. (2005). *PRINCIPLES OF AUDITING An introduction to International Standards on Auditing*. [https://www.pwc.com/mt/en/StudentMaterial/2018/An Introduction to ISAs.pdf](https://www.pwc.com/mt/en/StudentMaterial/2018/An%20Introduction%20to%20ISAs.pdf)
- Juli, N., Eka, F., & Wicaksana, C. (2024). Peranan Audit Operasional dan Pengendalian Internal pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(7),

658–668.

- Kurnianingsih, S., Anisma, Y., Safitri, D., & Riau, U. (2020). The Effect of Operational Audit and Internal Control to the Effectiveness of Inpatient Hospital Health Care Services 9Studies on Government-Owned Hospital in Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(4), 408–417.
- Nafi'ah, Z., & Setiyanti, S. W. (2018). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat Pku Muhammadiyah Pati. *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 13(2), 358–368. <https://doi.org/10.34152/fe.13.2.358-368>
- Nur, T. A., Rismawati, R., & Rusli, A. (2023). Pengaruh Audit Operasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dirumah Sakit Mujaisyah. *Owner*, 7(3), 1939–1947. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1505>
- Pertiwi, S. R. K., Mus, A. R., & Pramukti, A. (2024). Pengaruh Audit Operasional Dan Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Hikmah Kota Makassar. *Economos : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(April), 56–64.
- Piyajeng, S. R., & Wibowo, S. A. (2017). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit (Studi Empiris pada RSUD dan RS Swasta di Kota Surakarta). *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 168–177. <https://doi.org/10.18196/rab.010215>
- Riyasari, W., & Indra Arza, F. (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. <https://doi.org/10.24036/jea.v2i4.301>
- Rulianti, E., & Nurpribadi, G. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jesya*, 6(1), 849–858. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1011>
- Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(1), 28–50. <https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>
- Sharah, R., & Haridhi, M. (2019). Analisis Perbandingan Penerapan Good Corporate Governance Sebelum Dan Sesudah Konversi Pada Bank Aceh Syariah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 4(4), 662–676. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v4i4.15334>
- Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhiah. (2023). Mutu Pelayanan

dengan K. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714.

Wowor, H. (Hetmy), Liando, D. (Daud), & Rares, J. (Joyce). (2016). Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(20), 103–122. <https://www.neliti.com/publications/97922/>

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

1. Usia :
 - 21 – 30 tahun
 - 31 – 40 tahun
 - 41 – 50 tahun
2. Jenis Kelamin :
 - Laki – laki
 - Perempuan
3. Lama Bekerja :
 - 2 – 5 tahun
 - 6 – 9 tahun
 - > 10 tahun

Petunjuk Pengisian

1. Beri tanda (√) pada kolom penilaian sesuai dengan yang Anda pilih
2. Adapun kriteria kuesioner ini memiliki 4 pilihan, antara lain :
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Setuju (S)
 - Sangat Setuju (SS)

Audit Operasional					
No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Satuan Pengawas Internal yang dimiliki Rumah Sakit adalah pihak yang independent				
2	Audit operasional dilakukan oleh pihak yang berkompeten dibidangnya				
3	Audit operasional telah mengidentifikasi peluang perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di rumah sakit				
4	Audit operasional telah membantu manajemen dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka				
5	Audit operasional telah mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan pada pihak rumah sakit				

6	Audit operasional telah mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya dan alternatif solusi perbaikan pada rumah sakit				
7	Audit operasional telah merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi rumah sakit				
8	Audit operasional dapat melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan rumah sakit				
9	Audit operasional dapat menelaah ketaatan terhadap ketentuan hukum, tujuan, sasaran, kebijakan dan prosedur rumah sakit				
10	Auditor telah melakukan review dan pengujian terhadap perubahan yang terjadi pada struktur rumah sakit, sistem manajemen kualitas dan fasilitas yang digunakan				

Pengendalian Internal					
No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Pegawai dan perawat di rumah sakit tempat saya bekerja telah menaati etika dan peraturan yang berlaku				
2	Setiap pegawai dan perawat di rumah sakit tempat saya bekerja memiliki kompetensi yang cukup baik di setiap bidangnya				
3	Di rumah sakit tempat saya bekerja, seluruh pegawai dan perawat sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya				
4	Risiko kegiatan operasional rumah sakit tidak dapat di hindari namun SPI berusaha mengendalikan terjadinya risiko				
5	SPI pada rumah sakit telah mengidentifikasi risiko yang terjadi				

6	SPI telah menganalisis risiko yang terjadi pada kegiatan operasional rumah sakit				
7	SPI di rumah sakit tempat saya bekerja selalu melakukan evaluasi terhadap tugas yang dilakukan karyawan dan perawat				
8	Di rumah sakit tempat saya bekerja, sistem informasi selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada				
9	Sistem informasi akuntansi dan sistem informasi manajemen yang dimiliki rumah sakit memadai untuk menghasilkan informasi yang lengkap, akurat dan tepat waktu				
10	Di tempat saya bekerja, pengawasan dan evaluasi atas aktivitas operasional yang ada dalam seluruh instansi rumah sakit dilakukan secara kontinu				

Motivasi Kerja					
No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi sehari-hari saya				
2	Saya mendapat asuransi kesehatan dari tempat saya bekerja				
3	Saya merasa memiliki kelompok kerja yang kompak dan saling mendukung satu sama lain				
4	Tempat saya bekerja memberikan bonus jika hasil kerja saya melebihi dari target yang ditentukan				
5	Tempat saya bekerja memberikan kesempatan kepada saya untuk mengembangkan kreativitas, ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja				

Pelayanan Kesehatan					
No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Pelayanan kesehatan di rumah sakit tempat saya bekerja bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan				
2	Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit tempat saya bekerja dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan peundang-undangan				
3	Pelayanan kesehatan dilakukan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas				
4	Rumah sakit tempat saya bekerja memberikan pelayanan tanpa memandang ras, gender, agama, status sosial dan ekonomi.				
5	Metode dan prosedur pelayanan kesehatan di rumah sakit tempat saya bekerja tidak berbelit-belit sehingga tidak membingungkan pasien				
6	Pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah memiliki kejelasan mencakup persyaratan teknis dan administrative, rincian biaya serta tata cara pembayaran				
7	Pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah memiliki kejelasan mencakup unit kerja yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan				
8	Rumah sakit tempat saya bekerja memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap				
9	Perawat dan pegawai rumah sakit tempat saya bekerja bersikap disiplin, sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kesehatan				

10	Lingkungan pelayanan kesehatan yang disediakan sudah teratur, nyaman, bersih dan rapi				
----	---	--	--	--	--

LAMPIRAN 3

Tabulasi Data

1. Hasil Tabulasi Data Variabel Audit Operasional

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	33
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	35
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	32
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36
4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	36
3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	35
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	35
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	34
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	35
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	34
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	34
4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	36
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	34
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34
3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	35
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	35
4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	35
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	33
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	35
3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33
3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	35

3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	34
3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	34
3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	35
3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	34
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	34
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	33
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	33
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	35
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	33
4	2	3	1	3	4	3	2	3	3	28
3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	35
3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	29
3	2	2	4	4	2	3	3	3	4	30
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
1	2	2	4	1	4	3	3	4	3	27
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	35
3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	35
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
2	4	3	2	4	4	4	3	1	1	28
4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	35
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	35
4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	35
4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	33
3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	36
4	4	2	4	1	1	3	4	4	3	30
2	4	3	3	4	3	2	1	4	4	30
3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	31
3	2	4	4	4	3	1	3	4	4	32
1	4	3	4	1	1	3	4	3	4	28

4	2	3	3	1	3	4	4	2	4	30
4	2	4	3	4	4	1	4	4	2	32
4	4	3	2	3	1	3	4	1	3	28
3	4	1	4	3	2	1	4	3	2	27
4	3	4	4	2	4	1	4	3	3	32

2. Hasil Tabulasi Data Pengendalian Internal

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	30
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	31
4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	28
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	35
3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	34
4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35
4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	35
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
2	3	3	4	1	4	3	3	1	4	28
4	3	2	3	4	2	3	4	4	2	31
2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	32
4	3	2	3	3	1	3	2	3	2	26
4	1	3	2	3	3	4	4	3	3	30
4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	34
4	3	3	4	2	3	4	1	3	3	30
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	35
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	35
2	4	4	2	4	3	2	4	3	4	32
4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	34
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	35
3	3	4	4	4	1	2	2	3	3	29
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
1	2	4	3	3	2	2	2	4	4	27
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36
1	3	4	4	3	4	4	3	2	1	29
4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	30

3	2	2	4	2	1	2	3	4	4	27
4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	35
3	1	2	2	2	4	3	4	4	3	28
4	2	3	2	4	4	3	1	1	3	27
4	2	3	3	4	4	2	1	4	3	30
3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	34
4	2	1	3	4	4	2	3	4	4	31
4	3	2	4	1	4	3	3	2	4	30

3. Hasil Tabulasi Data Motivasi Kerja

P1	P2	P3	P4	P5	Total
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	3	18
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	19
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	4	19
3	4	3	3	4	17
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	4	19
3	3	3	4	4	17
4	4	4	3	4	19
4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
2	2	3	3	3	13
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16
3	4	3	3	3	16

4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	18
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	3	17
4	4	3	3	3	17
4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
3	3	3	3	4	16
3	4	4	4	4	19
3	3	4	4	4	18
4	4	4	3	4	19
3	3	3	3	4	16
4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16
3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	4	18
3	4	4	3	4	18
3	3	4	3	4	17
3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	4	18
4	3	3	4	3	17
4	3	3	3	4	17
4	4	3	3	4	18
4	3	3	4	3	17
4	4	3	4	3	18
3	4	4	3	3	17
3	4	3	3	4	17
4	4	3	64	3	18
4	3	4	3	4	18

3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	4	18
3	3	3	4	3	16
3	4	3	3	3	16
3	3	4	3	3	16
3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	4	18
3	4	4	3	3	17
3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	3	17
4	4	4	3	3	18
4	3	3	3	4	17
4	2	2	1	4	13
2	3	4	4	3	16
3	3	4	4	4	18
1	4	3	3	4	15
1	2	3	4	3	13
4	3	3	3	4	17
3	4	3	3	4	17
4	3	3	4	3	17
2	3	4	2	2	13
4	3	2	3	3	15
3	3	3	2	3	14
4	3	4	3	3	17
3	4	4	3	4	18
3	3	4	3	3	16
4	3	3	4	3	17
4	3	3	3	4	17
2	2	4	2	3	13
2	4	3	4	3	16
2	2	4	4	3	15
3	3	3	3	3	15
3	2	4	4	2	15
3	4	3	3	4	17
4	4	4	1	3	16
4	4	3	2	1	14
4	4	3	1	4	16
4	4	2	1	3	14
4	3	2	4	1	14

4. Hasil Tabulasi Data Variabel Pelayanan Kesehatan

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	29
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	36
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	36
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	36
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	35
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	31
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	33
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	36
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33
3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35
3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	34
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	35
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	33
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	33
3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	34
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	35
4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	36

4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	34
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33
3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	33
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	33
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	34
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	33
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	34
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	35
2	4	4	3	4	2	2	3	4	3	31
4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	30
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	35
3	4	1	3	3	4	2	3	4	3	30
3	3	4	4	3	2	2	4	2	4	31
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	36
4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	35
2	2	4	4	2	4	4	1	1	4	28
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	35
2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	31
2	3	3	2	2	3	2	4	2	4	27
4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	29
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	36
4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	35
3	4	2	3	1	4	3	4	4	3	31
3	1	3	4	3	3	2	1	3	4	27
3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	34
2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	25
2	3	2	4	3	1	3	4	3	4	29
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37
3	3	4	2	3	2	3	4	1	3	28
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34

LAMPIRAN 4

Uji Validitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas Variabel Audit Operasional

Correlations											
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001	Pearson Correlation	1	,143	,262**	,317**	,221*	,329**	,276**	,374**	,308**	,148
	Sig. (2-tailed)		,108	,003	,000	,013	,000	,002	,000	,000	,096
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00002	Pearson Correlation	,143	1	,135	,130	,277**	,183*	,362**	,283**	,125	,272**
	Sig. (2-tailed)	,108		,131	,145	,002	,039	,000	,001	,161	,002
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00003	Pearson Correlation	,262**	,135	1	,183*	,167	,395**	,268**	,284**	,248**	,264**
	Sig. (2-tailed)	,003	,131		,039	,061	,000	,002	,001	,005	,003
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00004	Pearson Correlation	,317**	,130	,183*	1	,167	,016	,160	,339**	,471**	,350**
	Sig. (2-tailed)	,000	,145	,039		,061	,858	,072	,000	,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00005	Pearson Correlation	,221*	,277**	,167	,167	1	,272**	,110	,163	,378**	,165
	Sig. (2-tailed)	,013	,002	,061	,061		,002	,218	,068	,000	,064
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00006	Pearson Correlation	,329**	,183*	,395**	,016	,272**	1	,193*	,160	,192*	,149
	Sig. (2-tailed)	,000	,039	,000	,858	,002		,030	,072	,031	,094
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00007	Pearson Correlation	,276**	,362**	,268**	,160	,110	,193*	1	,276**	,127	,279**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,002	,072	,218	,030		,002	,153	,002
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00008	Pearson Correlation	,374**	,283**	,284**	,339**	,163	,160	,276**	1	,223*	,157
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,000	,068	,072	,002		,012	,078
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00009	Pearson Correlation	,308**	,125	,248**	,471**	,378**	,192*	,127	,223*	1	,391**
	Sig. (2-tailed)	,000	,161	,005	,000	,000	,031	,153	,012		,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00010	Pearson Correlation	,148	,272**	,264**	,350**	,165	,149	,279**	,157	,391**	1
	Sig. (2-tailed)	,096	,002	,003	,000	,064	,094	,002	,078	,000	
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
totalx1	Pearson Correlation	,600**	,515**	,578**	,550**	,528**	,523**	,553**	,581**	,617**	,555**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Variabel Pengendalian Internal

Correlations												
		VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	totalx2
VAR00012	Pearson Correlation	1	,373**	,059	,145	,137	,185*	,343**	,073	,276**	-,013	,451**
	Sig. (2-tailed)		,000	,508	,103	,126	,037	,000	,413	,002	,889	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00013	Pearson Correlation	,373**	1	,366**	,192*	,231**	,318**	,361**	,410**	,264**	,251**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,030	,009	,000	,000	,000	,003	,004	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00014	Pearson Correlation	,059	,366**	1	,266**	,371**	,246**	,388**	,206*	,138	,296**	,587**
	Sig. (2-tailed)	,508	,000		,002	,000	,005	,000	,020	,122	,001	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00015	Pearson Correlation	,145	,192*	,266**	1	,090	,135	,235**	,186*	,119	,360**	,471**
	Sig. (2-tailed)	,103	,030	,002		,316	,131	,008	,036	,183	,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00016	Pearson Correlation	,137	,231**	,371**	,090	1	,324**	,123	,200*	,297**	,287**	,536**
	Sig. (2-tailed)	,126	,009	,000	,316		,000	,169	,024	,001	,001	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00017	Pearson Correlation	,185*	,318**	,246**	,135	,324**	1	,317**	,285**	,078	,366**	,584**
	Sig. (2-tailed)	,037	,000	,005	,131	,000		,000	,001	,384	,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00018	Pearson Correlation	,343**	,361**	,388**	,235**	,123	,317**	1	,297**	,192*	,221*	,618**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,008	,169	,000		,001	,030	,013	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00019	Pearson Correlation	,073	,410**	,206*	,186*	,200*	,285**	,297**	1	,295**	,346**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,413	,000	,020	,036	,024	,001	,001		,001	,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00020	Pearson Correlation	,276**	,264**	,138	,119	,297**	,078	,192*	,295**	1	,280**	,516**
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,122	,183	,001	,384	,030	,001		,001	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00021	Pearson Correlation	-,013	,251**	,296**	,360**	,287**	,366**	,221*	,346**	,280**	1	,592**
	Sig. (2-tailed)	,889	,004	,001	,000	,001	,000	,013	,000	,001		,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
totalx2	Pearson Correlation	,451**	,664**	,587**	,471**	,536**	,584**	,618**	,616**	,516**	,592**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja

		Correlations					
		VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	totalx3
VAR00023	Pearson Correlation	1	,325**	,234**	,426**	,485**	,723**
	Sig. (2-tailed)		,000	,008	,000	,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127
VAR00024	Pearson Correlation	,325**	1	,323**	,174	,373**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,050	,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127
VAR00025	Pearson Correlation	,234**	,323**	1	,354**	,282**	,640**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000		,000	,001	,000
	N	127	127	127	127	127	127
VAR00026	Pearson Correlation	,426**	,174	,354**	1	,331**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,000	,050	,000		,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127
VAR00027	Pearson Correlation	,485**	,373**	,282**	,331**	1	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,000
	N	127	127	127	127	127	127
totalx3	Pearson Correlation	,723**	,657**	,640**	,668**	,720**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	127	127	127	127	127	127

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Uji Variabel Peningkatan Pelayanan Kesehatan

		Correlations										
		VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	VAR00035	VAR00036	VAR00037	VAR00038	totaly1
VAR00029	Pearson Correlation	1	,470**	,242**	,458**	,585**	,411**	,067	,165	,271**	,201*	,676**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,000	,000	,000	,451	,064	,002	,024	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00030	Pearson Correlation	,470**	1	,314**	,366**	,400**	,350**	,218*	,246**	,377**	,154	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,014	,005	,000	,084	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00031	Pearson Correlation	,242**	,314**	1	,358**	,319**	,301**	,151	,160	,110	,007	,508**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,000	,000	,001	,089	,072	,220	,942	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00032	Pearson Correlation	,458**	,366**	,358**	1	,454**	,357**	,208*	,067	,289**	,217*	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,019	,454	,001	,014	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00033	Pearson Correlation	,585**	,400**	,319**	,454**	1	,280**	,029	,116	,363**	,169	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,001	,747	,194	,000	,057	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00034	Pearson Correlation	,411**	,350**	,301**	,357**	,280**	1	,201*	,086	,285**	,138	,599**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,001		,023	,336	,001	,121	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00035	Pearson Correlation	,067	,218*	,151	,208*	,029	,201*	1	,357**	,275**	,102	,485**
	Sig. (2-tailed)	,451	,014	,089	,019	,747	,023		,000	,002	,255	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00036	Pearson Correlation	,165	,246**	,160	,067	,116	,086	,357**	1	,353**	,090	,488**
	Sig. (2-tailed)	,064	,005	,072	,454	,194	,336	,000		,000	,313	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00037	Pearson Correlation	,271**	,377**	,110	,289**	,363**	,285**	,275**	,353**	1	,135	,601**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,220	,001	,000	,001	,002	,000		,130	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
VAR00038	Pearson Correlation	,201*	,154	,007	,217*	,169	,138	,102	,090	,135	1	,360**
	Sig. (2-tailed)	,024	,084	,942	,014	,057	,121	,255	,313	,130		,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
totaly1	Pearson Correlation	,676**	,649**	,508**	,649**	,648**	,599**	,485**	,488**	,601**	,360**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Uji Reliabilitas Variabel Audit operasional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	10

2. Uji Reliabilitas Variabel Pengendalian Internal

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	10

3. Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	5

4. Uji Reliabilitas Variabel Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	10

LAMPIRAN 6

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		127
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,53643419
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,063
	Negative	-,047
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

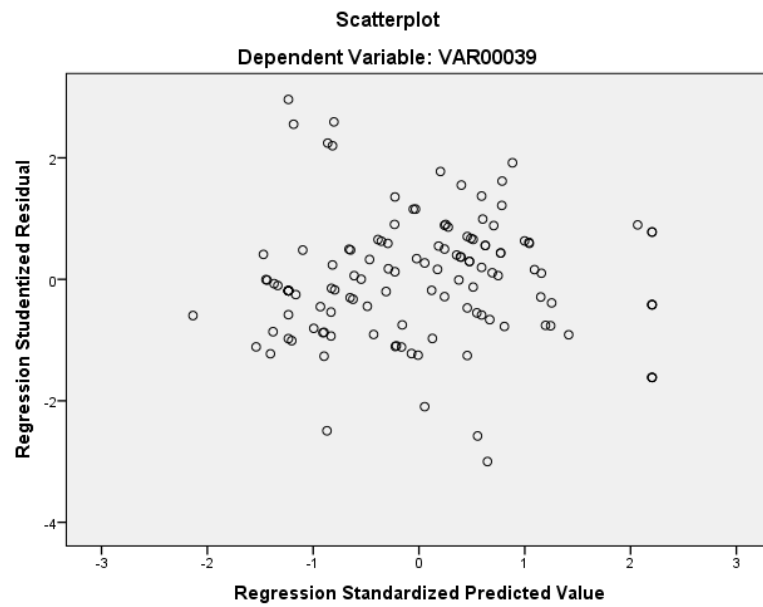
2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,770	2,670		2,910	,004		
VAR00011	,222	,085	,226	2,605	,010	,615	1,625
VAR00022	,298	,088	,309	3,388	,001	,556	1,798
VAR00028	,474	,152	,254	3,116	,002	,695	1,439

a. Dependent Variable: VAR00039

3. Uji Heterokedastisitas



LAMPIRAN 7

Analisis Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00028, VAR00011, VAR00022 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: VAR00039

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 ^a	,430	,416	2,56718

a. Predictors: (Constant), VAR00028, VAR00011, VAR00022

b. Dependent Variable: VAR00039

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	611,458	3	203,819	30,927	,000 ^b
	Residual	810,621	123	6,590		
	Total	1422,079	126			

a. Dependent Variable: VAR00039

b. Predictors: (Constant), VAR00028, VAR00011, VAR00022

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,770	2,670		2,910	,004		
VAR00011	,222	,085	,226	2,605	,010	,615	1,625
VAR00022	,298	,088	,309	3,388	,001	,556	1,798
VAR00028	,474	,152	,254	3,116	,002	,695	1,439

a. Dependent Variable: VAR00039

LAMPIRAN 8

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00011	127	27,00	40,00	33,7402	3,42542
VAR00022	127	26,00	40,00	33,2913	3,48263
VAR00028	127	13,00	20,00	16,9134	1,80398
VAR00039	127	25,00	40,00	33,1969	3,35951
Valid N (listwise)	127				