

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka ini terdiri dari teori, konsep, generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan landasan teori untuk penelitian. Berikut penulis uraikan mengenai hal tersebut.

##### **2.1.1 Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan atau rumah sakit harus memiliki efektivitas yang baik, karena efektifitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada rumah sakit tersebut.

###### **2.1.1.1 Pengertian Efektivitas**

Perusahaan yang sehat adalah yang memiliki tingkat efektifitas dan ekonomis dalam ukuran kinerjanya. Para ahli mendefinisikan efektivitas sangat beragam, ada yang mengukur efektivitas sebagai perbandingan antara input terhadap output, atau bagaimana input memberikan kontribusinya terhadap output. Menurut Robbins dan Judge (2013:28) Kata efektivitas adalah terjemahan dari Bahasa Inggris *effectiveness*, adalah berasal dari kata Perancis Kuno *effectif* dan kata Latin *effectivus*, yang berarti mencapai tujuan atau sasaran. Menurut Atmosoeparto (2001:4) Definisi klasik dari konsep efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan tujuan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:179) efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Efektivitas merupakan ukuran dari berhasil tidaknya suatu organisasi saat mencapai apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut. Dengan demikian, apabila sebuah organisasi mampu mencapai tujuannya dengan baik, maka organisasi tersebut telah bekerja secara efektif. Berbagai pengertian efektivitas yang telah diuraikan di atas, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya dengan mengukur kontribusi input terhadap outputnya. Dengan demikian berarti semakin tinggi kontribusi input terhadap outputnya pada saat mencapai tujuannya, maka semakin tinggi pula efektivitas organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya.

#### **2.1.1.2 Pengukuran Efektivitas**

Berbagai pendapat dikemukakan sebagai upaya untuk mengukur seberapa efektif sebuah organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Richard dan Streers (1985:46) menyatakan bahwa efektivitas sebuah kinerja dapat diukur dengan hal-hal berikut :

1. Kemampuan menyesuaikan diri yakni kemampuan untuk bekerjasama dengan anggota organisasi lainnya dan dengan menyesuaikan dengan pekerjaan itu sendiri.
2. Prestasi kerja, yakni hasil kerja yang berhasil dicapai oleh anggota organisasi.

3. Kepuasan kerja, yakni tingkat kesenangan yang dirasakan atas prestasi kerjanya.
4. Kualitas, yakni kualitas dari output yang dihasilkan.
5. Penilaian oleh pihak luar.

Menurut Gibson dan Tangkilisan (2005:65) efektivitas organisasi dapat diukur dengan kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang matang, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

### **2.1.1.3 Kualitas Layanan Kesehatan**

Setiap pasien yang berobat di Rumah Sakit atau ditempat yang memiliki pelayanan kesehatan pasti menginginkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Tjiptoherijanto (2008:6) menyatakan definisi kualitas layanan adalah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi. Sedangkan menurut Notoatmojo (2005:4) upaya kesehatan merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan

penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Dari definisi berikut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan kegiatan, cara untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, kelompok ataupun masyarakat.

#### **2.1.1.4 Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

##### **2.1.1.4.1 Definisi Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

Menurut Wiyono (2007:137) efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Menurut salah satu ahli menyebutkan bahwa efektivitas juga merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan, Sedangkan definisi Pelayanan Kesehatan. Menurut Imbalo Pohan (2015:18) pemberian pelayanan harus dilaksanakan oleh professional di bidang kesehatan serta daya beli masyarakat mampu menjangkaunya.

Sedangkan menurut Tjiptono (2005:5) definisi tentang kualitas yaitu: a) Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan; b) kecocokan untuk pemakaian; c) perbaikan atau penyempurnaan secara berkelanjutan; d) bebas dari kerusakan atau kecacatan; e) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan juga pada setiap

saat f) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal g) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Imbalo Pohan (2015:18) efektivitas pelayanan kesehatan adalah seberapa jauh tercapainya kualitas jasa kesehatan sesuai dengan kebutuhan maupun harapan konsumen. Pelayanan tersebut harus memperhatikan asas dan prinsip pelayanan publik. Selain itu pemberiannya harus dilaksanakan oleh professional di bidang kesehatan serta daya beli masyarakat mampu menjangkaunya. Hal ini harus memperhatikan asas dan prinsip pelayanan publik, agar pelayanan publik tidak berkurang kualitasnya bahkan efektivitas nya dalam pelayanan kesehatan.

Dari definisi-definisi diatas maka disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan merupakan seberapa jauh tercapai kualitas jasa pada sector kesehatan atau rumah sakit sesuai dengan ekspetasi dan harapan dari pasien yang berkunjung.

#### **2.1.1.5 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Dalam melaksanakan pelayanannya, sebuah organisasi pelayanan publik, termasuk rumah sakit di dalamnya, harus berpijak pada asas-asas pelayanan yang bersifat pelayanan publik. Tujuannya tentu saja adalah agar memuaskan pengguna jasa serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Asas-asas pelayanan publik terdiri dari 6 (enam) hal, yaitu transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Transparan berarti adanya kemudahan diakses dan dimengerti oleh semua lapisan dan strata pengguna. Akuntabilitas bermakna bahwa setiap pelayanan yang

diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan bersifat efektif merupakan makna dari asas kondisional. Sedangkan asas partisipatif organisasi pelayanan publik juga tidak boleh melakukan diskriminasi terhadap perbedaan suku, ras, agama, dan lain-lain, menunjukkan asas persamaan hak. Mempertimbangkan aspek-aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public tersebut. Sedangkan yang dimaksud asas keseimbangan hak dan kewajiban cukup jelas untuk dimengerti bahwa organisasi atau perusahaan tersebut harus memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat (Sinambela, 2006:6).

#### **2.1.1.6 Prinsip Pelayanan Publik**

Merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik berikut ini:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan public tidak berbeli belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public;

- b. Unit Kerja atau Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedia nya saran dan prasarana kerja, peralatandan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika atau telematika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarkat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

#### **2.1.1.6 Prinsip Pelayanan Publik**

Kriteria pelayanan publik menurut Siagian (2007:60) adalah:

“Kriteria efektivitas pelayanan publik yang harus diberikan oleh tiap organisasi adalah pelayanan yang terstruktur diantaranya adalah factor waktu, kecermatan dan pemberian pelayanan”.

Berikut diuraikan mengenai faktor waktu kecermatan dan pemberian pelayanan:

##### a) Faktor waktu

Ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pelayanan, hanya saja menggunakan ukuran waktu tepat atau tidaknya, cepat atau tidaknya pelayanan yang diberikan

##### b) Faktor Kecermatan

Faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan cenderung memberi nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan

c) Faktor gaya Pelayanan

Gaya Pemberian pelayanan disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan yang tidak terlepas dengan nilai sosial.

## **2.1.2 Audit Operasional**

Dalam dunia bisnis modern ini, pemegang saham tidak mungkin lagi mengikuti kegiatan operasional perusahaannya setiap saat. Untuk itu diperlukan auditor manajemen yang profesional dalam rangka membantu mengendalikan operasional perusahaan.

### **2.1.2.1 Pengertian Audit dan Audit Operasional**

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2013:1) auditing adalah sebuah proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai informasi tingkat kesesuaian antara tindakan atau peristiwa ekonomi dengan kriteria yang telah ditetapkan, dan melaporkan hasil tersebut pada pihak yang membutuhkan. Bukti yang dimaksud adalah yang berhubungan dengan asersi-aseri tentang tindakan-tindakan dan peristiwa-peristiwa ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-aseri tersebut dan kriteria yang ditetapkan. Bukti tersebut juga harus dikomunikasikan hasilnya kepada pengguna informasi tersebut.

Menurut Alvin Arens dalam Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2013:1 ) hakekat mengenai auditing yaitu proses pengumpulan dan penilaian bukti atau pengevaluasian bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat

kesesuaian antara informasi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan. *Auditing* harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen. Dengan adanya pernyataan diatas, penulis dapat simpulkan bahwa *auditing* harus dilakukan oleh seseorang yang kompeten dan independen, yaitu adalah seorang *auditor*.

Menurut Sukrisno Agoes (2014:3), pengertian auditing adalah:

“Suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut”.

Dari ketiga definisi diatas dapat maka disimpulkan bahwa audit menyangkut uraian berikut, yaitu:

- a. proses sistematis dalam rangka memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif. Bukti yang dimaksud adalah yang berhubungan dengan asersi- asersi tentang tindakan-tindakan dan peristiwa-peristiwa ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dan kriteria yang ditetapkan.

- b. proses pengumpulan dan penilaian bukti atau pengevaluasian bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan.
- c. proses yang sistematis guna secara obyektif mendapat, mengevaluasi bukti mengenai asersi dan kriteria yang telah ditetapkan.

Hal tersebut selanjutnya mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak yang memiliki kepentingan.

#### **2.1.2.2 Jenis Jenis Auditor**

*Auditing* harus dilakukan oleh seseorang yang kompeten dan independen, yaitu adalah seorang *auditor*. Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2013:13) *auditor* memiliki tiga jenis, yaitu sebagai berikut:

##### *1. Auditor Independen (Akuntan Publik)*

Auditor Independen berasal dari Kantor Akuntan Publik (KAP) yang bertanggung jawab atas audit laporan keuangan historis *auditee*-nya. Independen juga dimaksudkan sebagai sikap seorang auditor yang memiliki integritas tinggi, obyektif pada permasalahan yang timbul dan tidak memihak pada kepentingan manapun dan kepada siapapun itu.

##### *2. Auditor Pemerintah*

Auditor pemerintah yaitu adalah auditor yang berasal dari lembaga pemeriksa pemerintah. Di Indonesia, terdapat sebuah lembaga yang bertanggung jawab secara fungsional atas pengawasan terhadap kekayaan atau keuangan Negara,

lembaga tersebut adalah Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) sebagai lembaga Negara pada tingkat tertinggi, Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan Inspektorat jendral yang ada pada departemen-departemen pemerintah.

### 3. *Internal Auditor* (Auditor Internal)

Auditor internal adalah pegawai pada suatu organisasi atau perusahaan yang bekerja di organisasi atgas dari *Auditor Internal* selain menelaah keandalan dan integritas pada informasi keuangan dan operasinya, juga bertugas menelaah sistem-sistem yang terdapat pada perusahaan. Tugas *Auditor Internal* lainnya adalah agar anggota organisasi atau karyawan perusahaan patuh pada peraturan dan organisasi. Kemudian tugas lainnya adalah menelaah sarana dan kekayaan atau fasilitas yang dimiliki perusahaan, dan mengukur ekonomi dan efesiensi pada suatu perusahaan. Auditor internal beraktivitas mengaudit kepatuhan perusahaan (*Compliance audit*) dan mengaudit operasional perusahaan (*Management atau Operational Audit*) secara rutin (Siti Kurnia rahayu dan Ely Suhayati, 2013:12).

Menurut Andayani (2008:58) dalam Widyaningrum dan Ayu (2018) auditor juga dapat berperan membantu manajemen dan perusahaaan dalam memonitor aktivitas manajemen puncak. Peran lainnya adalah mengidentifikasi dan meminimalisir resiko yang mungkin dihadapi oleh perusahaan atau organisasi. Selanjutnya adalah berperan dalam memvalidasi laporan kepada manajemen puncak,

melindungi manajemen dari bidang teknis, membantu membuat proses keputusan, mereview aktivitas perusahaan. Auditor juga berperan dan membantu manager membuat perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan, dan mengendalikan masalah pada perusahaan atau organisasi.

### **2.1.2.3 Jenis Jenis Audit**

Terdapat tiga jenis audit yaitu audit atas laporan keuangan (*financial statement audit*). Audit operasional (*operational audit*) dan audit kepatuhan (*compliance audit*). Dengan melakukan audit laporan keuangan, dapat diketahui apakah laporan keuangan telah disajikan wajar dan sesuai kriteria tertentu ataukah tidak. Kriteria yang dimaksud tertentu adalah prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia dimuat dalam PSAK atau Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan yang ditetapkan oleh IAI atau Ikatan Akuntan Indonesia Sedangkan Audit Kepatuhan bertujuan menentukan tingkat kepatuhan anggota organisasi terhadap peraturan perusahaan dan organisasi. Sedangkan, tujuan dan karakteristik audit operasional dibahas lebih terperinci pada sub bab berikutnya.

### **2.1.2.4 Pengertian Audit Operasional**

Menurut Bhayangkara (2008:2) Audit Operasional adalah suatu kegiatan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas perusahaan ketika beroperasi.

Menurut Sukrisno Agoes (2012:11) Audit operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan

akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah efektif, efisien dan ekonomis.

Sukrisno Agoes (2008:173) mengungkapkan bahwa Audit operasional adalah pemeriksaan terhadap kegiatan perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi, kebijakan operasional yang telah ditentukan manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasional yang telah ditentukan manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasional yang telah ditentukan manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasional tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis.

Audit operasional merupakan suatu pengujian yang menyeluruh dan juga konstruktif dari struktur-struktur organisasi suatu perusahaan, lembaga, atau cabang dari Pemerintah, atau tiap komponen dari padanya, seperti suatu divisi atau departemen, dan tujuannya, alat operasinya, dan utilitasi atau manfaat, manusia dan fasilitas fisik. Seperti telah dijelaskan bahwa output dari kegiatan Audit Operasional ini adalah temuan suatu masalah terkait operasional perusahaan, memberi rekomendasi mengenai pemecahan terhadap temuan masalah tersebut (William Leonard, 2008)

Melihat berbagai uraian di atas, penulis berkesimpulan bahwa pengertian audit operasional adalah pelaksanaan evaluasi operasional perusahaan untuk melihat apakah perusahaan sudah efisien dan efektif ataukah belum ketika menjalankan usahanya sesuai tujuan, dan untuk mendapatkan temuan-temuan masalah serta solusi yang mungkin dilakukan oleh perusahaan.

### **2.1.2.5 Kualifikasi Audit Operasional**

Dua kualitas yang harus dimiliki oleh audit operasional menurut Arens (2007:501) adalah independensi dan kompetensi, yang dimaksud independensi adalah kepada siapa auditor membuat laporan merupakan suatu hal yang penting agar investigasi dan rekomendasi yang dibuat oleh auditor operasional dilakukan tanpa bias, kemudian diperkuat dengan bagian audit internal yang melaporkan ke presiden direktur atau direksi. Sedangkan yang dimaksud kompetensi adalah auditor memiliki kualifikasi tertentu agar dapat memahami kriteria yang digunakan atau memiliki kecakapan sehingga mengetahui tipe dan banyaknya bukti audit agar kesimpulannya tepat.

Dari uraian tersebut penulis menyimpulkan bahwa auditor operasional memiliki independensi dalam melaksanakan tugasnya. Demikian juga kompetensi audit operasional harus dimiliki agar hasil dari audit operasional menjadi tepat.

### **2.1.2.6 Tujuan Laporan Audit Operasional**

Menurut Arens (2007:17) mengungkapkan bahwa output yang diharapkan dari audit operasional adalah berupa temuan permasalahan, terutama dalam hal metoda operasi dalam perusahaan ataupun prosedur-prosedur terkait operasional perusahaan. Setelah temuan diharapkan maka rekomendasi untuk menjawab temuan masalah tersebut.

Senada dengan itu, menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:40) dalam Rezky Retno Arvianita (2015) tujuan audit operasional adalah sebagai berikut:

1. Objek dari audit operasional adalah mengungkapkan kekurangan dari ketidakberesan dalam setiap unsur yang diuji oleh auditor operasional dan untuk menunjukkan perbaikan apa yang dimungkinkan untuk memperoleh hasil yang terbaik dari operasi yang bersangkutan
2. Alat bantu manajemen mencapai administrasi operasi yang paling efisien
3. Mengusulkan kepada manajemen cara-cara dan alat-alat untuk mencapai tujuan apabila manajemen organisasi sendiri kurang pengetahuan tentang pengelolaan yang efisien
4. Audit operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi dari pengelolaan, untuk membantu manajemen
5. Auditor operasional berhubungan dengan setiap fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan kepada manajemen
6. Membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dari efisien dari tujuan dan tanggung jawab

Dari uraian di atas, penulis berkesimpulan bahwa tujuan audit operasional adalah agar manajemen perusahaan atau organisasi mendapat informasi mengenai prosedur dan metoda operasional yang bermasalah serta penyebab permasalahan yang timbul, merekomendasikan peluang perbaikan dan mengevaluasi dan membantu manajemen.

### **2.1.2.7 Manfaat Audit Operasional**

Manfaat Audit operasional menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:96) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya alternative solusi perbaikannya.
2. Menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya.
3. Menemukan peluang untuk peningkatan pendapatan
4. Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan, dan prosedur organisasi yang belum ditentukan.
5. Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi.
6. Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi.
7. Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi.
8. Menelaah ketaatan/kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tujuan organisasi, sasaran, kebijakan dan prosedur.
9. Menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa manfaat dari Audit Operasional adalah mengevaluasi dan menilai kebijakan-kebijakan, prosedur, aturan yang telah ditetapkan pada sebuah organisasi atau perusahaan, dan mengidentifikasi banyak bidang atau divisi yang terdapat kendala atau masalah untuk dicari solusi untuk memperbaiki.

### **2.1.2.8. Tahap-tahap Audit Operasional**

Bhayangkara (2008) menyatakan tahap-tahap audit operasional sebagai berikut:

1. Audit Pendahuluan: perkenalan antara pihak auditor dengan organisasi auditee. Pertemuan ini juga bertujuan untuk mengkonfirmasi scope audit, mendiskusikan rencana audit dan penggalian informasi umum tentang organisasi auditee, objek yang akan diaudit, mengenal lebih lanjut kondisi perusahaan dan prosedur yang diterapkan pada proses produksi dan operasi.

2. Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen: Auditor melakukan review dan pengujian terhadap beberapa perubahan yang terjadi pada struktur perusahaan, sistem manajemen kualitas, fasilitas yang digunakan dan/atau personalia kunci dalam perusahaan, sejak hasil audit terakhir.
3. Audit Lanjutan: Pada tahap ini auditor melakukan audit yang lebih dalam dan pengembangan temuan terhadap fasilitas, prosedur, catatan-catatan yang berkaitan dengan produksi dan operasi. Konfirmasi kepada pihak perusahaan selama audit dilakukan untuk mendapatkan penjelasan dari pejabat yang berwenang tentang adanya hal-hal yang merupakan kelemahan yang ditemukan auditor.
4. Pelaporan: Hasil dari keseluruhan tahapan audit sebelumnya yang telah diringkaskan dalam kertas kerja audit (KKA), merupakan dasar dalam membuat kesimpulan dan rumusan rekomendasi yang akan diberikan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih ditemukan.
5. Tindak Lanjut Rekomendasi: Alternatif perbaikan yang ditawarkan untuk meningkatkan berbagai kelemahan (kekurangan) yang masih terjadi pada perusahaan. Tindak lanjut (perbaikan) yang dilakukan merupakan bentuk komitmen manajemen untuk menjadikan organisasinya menjadi lebih baik dari yang sebelumnya.

### **2.1.3 Pengendalian Internal**

Dalam semua audit, auditor harus memperoleh pemahaman tentang pengendalian intern yang memadai untuk merencanakan audit dengan melaksanakan prosedur untuk memahami desain pengendalian yang relevan dengan audit atas laporan keuangan, dan apakah pengendalian intern tersebut dioperasikan dalam sebuah perusahaan, organisasi, atau termasuk pula rumah sakit. Pada sub bab ini, penulis akan paparkan mengenai pengendalian internal.

#### **2.1.3.1 Pengertian Pengendalian Internal**

Pengendalian internal terdiri atas rencana organisasi dan keseluruhan metode atau cara serta ukuran yang dikordinasikan dengan tujuan mengamankan harta kekayaan, meneliti keakuratan, dan dapat dipercayanya data akuntansi, meningkatkan

efisiensi operasi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Pengendalian internal merupakan proses yang dipengaruhi dewan direksi, manajer dan personil lini dalam suatu organisasi atau perusahaan, yang dirancang guna memberikan jaminan yang layak dan berkaitan dengan pencapaian berbagai tujuan dengan kategori:

- (1) Efektivitas dan efisiensi operasi;
- (2) Keandalan laporan keuangan;
- (3) ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Sawyer, Dittenhofer dan Scheiner, 2005).

Menurut Lawrence (2005:39) pengendalian internal adalah kegiatan yang mengandung unsur-unsur: Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko Manajemen, Aktivitas pengendalian, Sistem komunikasi dan informasi akuntansi dan Pengawasan sedangkan menurut Mulyadi (2008:163) menyatakan definisi tentang sistem pengendalian internal. Sistem pengendalian internal tersebut menekankan tujuan yang hendak dicapai, dan bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan demikian pengendalian internal tersebut diatas berlaku baik dalam perusahaan yang mengelolah operasi secara manual, dengan mesin pembukuan, maupun dengan komputer. Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal merupakan sebuah rencana, proses, yang dipengaruhi oleh banyak pihak, dengan menekankan tujuan yang hendak dicapai perusahaan dan mendorong dipenuhinya kebijakan dalam perusahaan.

### 2.1.3.2 Unsur-Unsur Pengendalian Internal

Menurut Lawrence (2005:39) pengendalian internal adalah kegiatan yang mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*) Komponen ini meliputi sikap manajemen di semua tingkatan terhadap operasi secara umum dan konsep kontrol secara khusus. Hal ini dibentuk oleh factor-faktor sebagai berikut:

- a. Nilai integritas dan etika

Pengendalian internal menjadi efektif bila seluruh pelaksana organisasi menjunjung tinggi integritas dan etika

- b. Komitmen terhadap kompetensi

Seluruh anggota organisasi di setiap tingkatnya harus memiliki kompetensi (kemampuan yang memadai). Manajemen juga harus komitmen terhadap hal ini karena berpengaruh terhadap efektivitas dalam menghasilkan barang atau jasa.

- c. Dewan Komisaris dan Komite Audit

Penunjukan seorang auditor dilakukan oleh personal yang memiliki wewenang yaitu dewan komisaris dan komite audit.

- d. Filosofi dan Gaya Manajemen

Filosofi merupakan landasan nilai saat perusahaan beroperasi. Namun gaya operasi adalah ide dari seorang manajer dibagiannya masing-masing. Adapun gaya operasi akan menentukan hasil pemeriksaan auditor.

e. Struktur Organisasi

Pengembangan struktur organisasi didalamnya mencakup wewenang dan tanggung jawab dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

f. Pembagian Wewenang dan Tanggung Jawab

Pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan tidak berlebihan akan mempengaruhi kewajaran pelaksanaan wewenang tersebut.

g. Kebijakan dan Sumber Daya Manusia

Agar unsur pengendalian internal dapat efisien maka karyawan yang kompeten dan jujur sangat menunjang hal tersebut. Sehingga diperlukan metoda rekrutmen yang baik, pengembangan kompetensi karyawan serta penilaian kinerja dan pemberian kompensasi atas prestasi.

g. Kesadaran pengendalian

Hal ini harus dilakukan manajemen sebelum auditor menemukan kelemahan.

2. Penilaian Resiko

Penentuan resiko meliputi semua aspek organisasi dan penentuan kekuatan organisasi melalui evaluasi resiko.

3. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas Pengendalian yang relevan terutama dengan audit laporan keuangan terdiri dari :

a. Pemisahan fungsi yang memadai

- b. Pengendalian pengolahan informasi
- c. Pengendalian fisik atas kekayaan dan catatan
- d. Review atas kinerja

#### 4. Informasi dan Revisi

Manajemen tidak dapat berfungsi tanpa informasi

#### 5. Pengawasan

Pengawasan merupakan evaluasi rasional yang dinamis terhadap sebuah komunikasi, informasi, sebagai tujuan untuk melakukan manajemen kontrol. Penilaian Risiko Komponen ini telah menjadi bagian dari aktivitas audit internal yang terus berkembang. Penentuan risiko mencakup penentuan risiko di semua aspek organisasi dan penentuan kekuatan organisasi melalui evaluasi risiko. Aktivitas Pengendalian Komponen ini mencakup aktivitas-aktivitas yang dulunya dikaitkan dengan konsep kontrol internal. Aktivitas-aktivitas ini meliputi persetujuan, tanggung jawab, dan kewenangan, pemisahan tugas, pendokumentasian, rekonsiliasi, karyawan yang kompeten dan jujur, pemeriksaan internal dan audit internal.

### **2.1.3.3 Jenis Pengendalian Pada Perusahaan**

Menurut Siti Kurnia dan Ely Suhayati (2013:221) terdapat dua jenis pengendalian dalam perusahaan, yaitu pengendalian akuntansi dan pengendalian administrative, berikut ini adalah penjelasan dari dua jenis pengendalian tersebut, yaitu:

#### 1. Pengendalian Akuntansi

Pengendalian akuntansi meliputi rencana organisasi serta prosedur dan catatan yang relevan dengan pengamanan aktiva, yang disusun untuk meyakinkan bahwa:

- a. Transaksi dilaksanakan sesuai dengan persetujuan pimpinan
- b. Transaksi dicatat sehingga dapat dibuat ikhtisar keuangan sesuai prinsip akuntansi yang berlaku serta menekankan pertanggung jawaban atas harta perusahaan
- c. Penguasaan atas aktiva diberikan hanya dengan persetujuan dan otorisasi pimpinan
- d. Jumlah aktiva dalam catatan dicocokkan dengan aktiva yang ada pada waktu yang tepat dan tindakan yang sewajarnya jika terjadi perbedaan

## 2. Pengendalian Administratif

Pengendalian administratif ditujukan untuk mendorong efisiensi operasional dan menjaga diikutinya kebijakan perusahaan. Dapat berupa rencana organisasi dan prosedur juga catatan yang relevan dengan pembuatan keputusan yang mengantarkan pimpinan perusahaan untuk menyetujui atau memberi wewenang terhadap transaksi-transaksi. Pelimpahan wewenang merupakan fungsi pimpinan perusahaan yang secara langsung berhubungan dengan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi dan itu merupakan titik tolak untuk menciptakan pengendalian akuntansi atas transaksi.

Berdasarkan paparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengendalian administratif dalam sebuah perusahaan dapat ditujukan dan digunakan untuk mendorong efisiensi operasional dalam sebuah perusahaan, dan menjaga diikutinya kebijakan pemerintah.

#### **2.1.3.4. Kepentingan atas Pengendalian Internal**

Perusahaan menyusun sistem pengendalian intern digunakan untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya. Sistem terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai bagi manajemen bahwa tujuan dan sasaran yang diharapkan dapat tercapai. Kebijakan dan prosedur-prosedur tersebut adalah sebuah pengendalian. Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2013:239) kepentingan atas pengendalian internal terbagi menjadi dua, yaitu:

##### **1. Kepentingan Entitas**

Dalam merancang struktur pengendalian internal yang efektif manajemen mempunyai kepentingan sebagai berikut, yaitu:

##### **a. Keandalan pelaporan keuangan**

Manajemen bertanggung jawab menyiapkan laporan keuangan bagi para pengambil keputusan.

##### **b. Mendorong efisiensi dan efektivitas operasional**

Tujuan pengendalian adalah sebagai alat untuk mencegah aktivitas yang tidak perlu dan untuk mengurangi penggunaan sumber daya yang tidak efisien dan efektif.

##### **c. Ketaatan kepada hukum dan peraturan**

Hukum dan peraturan yang harus diikuti oleh organisasi berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan akuntansi. Berhubungan langsung adalah UU perpajakan, UU perseroan terbatas, dan yang tidak berhubungan langsung adalah UU perburuhan dan UU lingkungan hidup.

##### **2. Kepentingan Auditor**

Auditor berkepentingan atas pengetahuan pengendalian intern klien dan penetapan resiko pengendalian. Hal ini dimasukkan dalam standar auditing yang berlaku umum.

a. Keandalan Pelaporan Keuangan

Auditor berkepentingan terutama terhadap pengendalian internal yang berkaitan dengan kepentingan manajemen atas pengendalian internal yaitu keandalan pelaporan keuangan.

b. Penekanan pada Pengendalian atas golongan transaksi

Alasan auditor menekankan pengendalian pada golongan transaksi dan bukan pada saldo akun adalah bahwa keakuratan hasil sistem akuntansi yaitu saldo akun sangat bergantung pada keakuratan input dan proses transaksi.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

Menurut Imbalo Pohan (2015:18) efektivitas pelayanan kesehatan adalah seberapa jauh tercapainya kualitas jasa kesehatan sesuai dengan kebutuhan maupun harapan konsumen. Pelayanan tersebut harus memperhatikan asas dan prinsip pelayanan publik. Selain itu, pemberiannya harus dilaksanakan oleh professional di bidang kesehatan serta daya beli masyarakat mampu menjangkaunya. Hal ini harus memperhatikan asas dan prinsip pelayanan publik, agar pelayanan publik tidak berkurang kualitasnya bahkan efektivitas nya dalam pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, rumah sakit termasuk dalam kategori pelayanan publik. Menurut Sinambela (2006) asas pelayanan publik terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Sedangkan Prinsip Pelayanan

yang harus diberikan oleh tiap organisasi harus terstruktur dengan memperhatikan beberapa hal, yakni faktor waktu, kecermatan dan pemberian pelayanan (Siagian, 2007). Karena rumah sakit termasuk pelayanan publik, hal tersebut dapat merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik, yakni: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan serta Kenyamanan. Namun, bila seluruh prinsip pelayanan publik tersebut dipenuhi, penting juga bagaimana cara menyampaikan atau pemberian pelayanan yang efektif terhadap konsumen. Menurut Siagian (2007:60) mengungkapkan bahwa kriteria pelayanan publik yang harus efektif dan harus diberikan oleh tiap organisasi adalah pelayanan yang terstruktur yang memperhatikan faktor waktu, kecermatan dan pemberian pelayanan yang sesuai standar. Masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Maka dari itu, pelayanan akan efektivitas dan efisiensi dalam perusahaan harus di tingkatkan. Kinerja internal rumah sakit bisa berupa kinerja dalam hal pemasaran, keuangan, dan operasional. Untuk meningkatkan kinerjanya, diperlukan peningkatan fasilitas rumah sakit tersebut.

Menurut Ella (2015) peningkatan jumlah fasilitas kesehatan berbanding lurus dengan keperluan audit operasional. Menurut Arens (2008:16) mengungkapkan audit operasional secara umum adalah suatu kegiatan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas setiap bagian dari prosedur dan metode operasi organisasi. Audit

operasional dilakukan untuk menilai efektivitas dan efisiensi kegiatan suatu perusahaan dalam proses untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Audit operasional dinilai penting untuk dilaksanakan karena hasil dari audit tersebut merupakan rekomendasi dari temuan mengenai masalah operasional dan membantu memecahkan berbagai masalah-masalah yang telah ditemukan, dan dengan diterapkannya audit operasional maka auditor akan dapat melihat sejauh mana tujuan organisasi telah dicapai dan apakah kegiatan operasional perusahaan sudah dilakukan secara efektif dan efisien. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh secara signifikan dan nyata terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Piyajeng & Wibowo, 2017) yang berjudul “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)” menunjukkan hasil bahwa Audit Operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien, dan penelitian yang dilakukan oleh Rezky Retno Arvianita (2015) yang berjudul “Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta)” juga menunjukkan hasil bahwa Audit Operasional berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Intan Permata Sari (2018) yang berjudul “Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Al-

Islam Bandung)” yang menunjukkan hal yang sama yaitu Audit Operasional berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

Menurut William Leonard (2008:11) audit operasional adalah suatu pengujian yang menyeluruh dan juga konstruktif dari struktur-struktur organisasi suatu perusahaan, lembaga, atau cabang dari Pemerintah, atau tiap komponen dari padanya, seperti suatu divisi atau departemen, dan tujuannya, pelaksanaan atau operasinya, dan utilitasi atau manfaat manusia dan fasilitas fisik. Output atau hasil dari kegiatan Audit Operasional ini adalah temuan suatu masalah terkait operasional perusahaan, memberi rekomendasi mengenai pemecahan terhadap temuan masalah tersebut. Sehingga bila diuraikan, agar audit operasional ini berjalan dengan baik, maka pelaksanaan Audit Operasional harus memenuhi dan memperhatikan Kualifikasi Auditor, Tujuan Audit Operasional, Manfaat Audit Operasional dan bagaimana Pelaksanaan Audit Operasional tersebut. Menurut Arens (2007:501), kualifikasi atau kualitas Auditor terdiri dari independensi dan kompetensi. Sedangkan Tujuan Audit Operasional, menurut Amin Widjaja Tunggal (2012) yaitu untuk mengungkapkan kekurangan atau ketidakberesan operasional, alat bantu manajemen, mengusulkan cara-cara atau alat untuk mencapai tujuan, mencapai efisiensi dari pengelolaan, membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dari efisien dari tujuan. Manfaat Audit operasional sebagai berikut: mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya alternatif solusi perbaikannya, Menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya, menemukan peluang untuk peningkatan pendapatan, mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan, dan prosedur organisasi yang belum

ditentukan, mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi, melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi, menelaah ketaatan atau kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tujuan organisasi, sasaran, kebijakan dan prosedur, dan menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya (Amin Widjaja Tunggal : 2012).

Merujuk pada pendapat Bhayangkara (2008), Audit Operasional dilaksanakan dalam beberapa tahap. Pada Tahap Pelaksanaan Audit Operasional atau Audit Lanjutan dan Pelaporan: auditor melakukan audit yang lebih dalam dan pengembangan temuan terhadap fasilitas, prosedur, catatan-catatan yang berkaitan dengan produksi dan operasi. Konfirmasi kepada pihak perusahaan selama audit dilakukan untuk mendapatkan penjelasan dari pejabat yang berwenang tentang adanya hal-hal yang merupakan kelemahan yang ditemukan auditor. Pelaporan: Kertas Kerja Audit (KKA), merupakan dasar dalam membuat kesimpulan dan rumusan rekomendasi yang diberikan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih ditemukan. Sedangkan menurut Bhayangkara (2008), Hasil Audit Operasional (Tindak Lanjut Rekomendasi) merupakan tahap terakhir dari Audit Operasional adalah Tindak Lanjut Rekomendasi: Alternatif perbaikan yang ditawarkan untuk meningkatkan berbagai kelemahan (kekurangan) yang masih terjadi pada perusahaan. Tindak lanjut (perbaikan) yang dilakukan merupakan bentuk komitmen manajemen untuk menjadikan organisasinya menjadi lebih baik dari yang sebelumnya).

Pelaksanaan operasional rumah sakit perlu dipantau oleh lembaga yang dinamakan pengendalian internal atau seringkali dikenal dengan Satuan Pengendalian Internal atau SPI (Rezky Retno Arvianita, 2015). Pengendalian internal yang baik menyebabkan terhindarnya penyelewengan yang dilakukan oleh perusahaan, terutama perusahaan pelayanan publik seperti halnya rumah sakit. Selain itu, pengendalian internal harus memiliki peran yang tepat agar kinerja karyawan semakin baik. Pengendalian internal adalah kegiatan yang mengandung unsur-unsur: Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko Manajemen, Aktivitas pengendalian, Sistem komunikasi dan informasi akuntansi dan pengawasan (Lawrence, 2005:39).

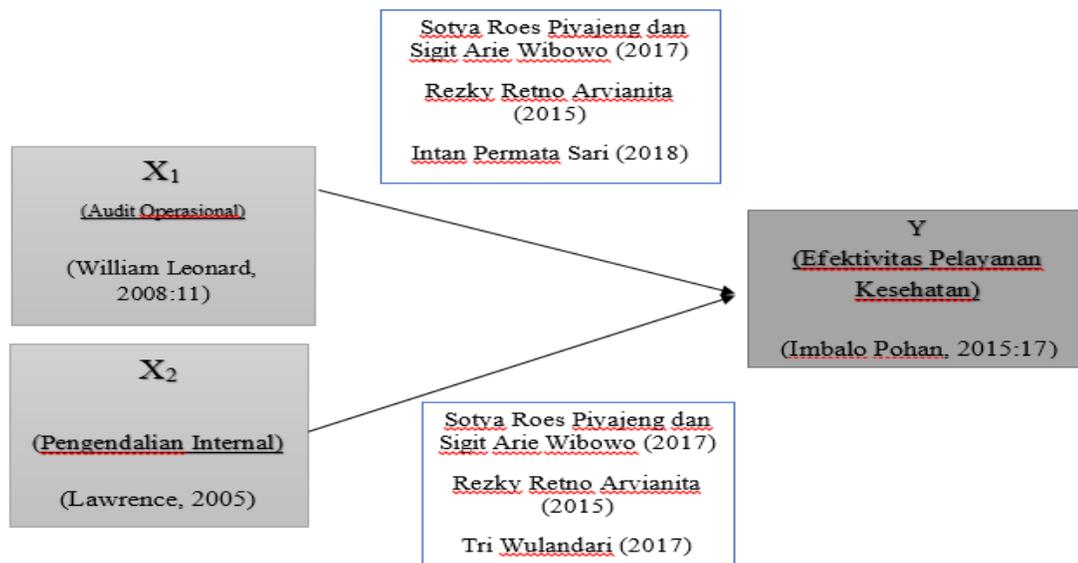
### **2.2.2 Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo (2017) yang berjudul “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 Rumah Sakit Swasta di Kota Surakarta)” hasil penelitiannya bahwa Pengendalian internal berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Wulandari (2017) yang berjudul “Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Empiris pada Pegawai Pelayanan Medis Rumah Sakit)” hasil penelitiannya memiliki hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit. Sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Rezky Retno Arvianita (2015) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

### 2.2.3 Paradigma Penelitian

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan pada kerangka pemikiran diatas, maka dapat dibuat paradigam penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**

#### Keterangan:

—————> : Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

## 2.3 Hipotesis

Setelah adanya kerangka pemikiran, maka diperlukannya suatu pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono (2014:64) mengatakan bahwa pengertian hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Maka dalam penelitian ini, hipotesis diterapkan berdasarkan rumusan masalah, sebagai berikut:

H1: Hipotesis 1

H2: Hipotesis 2

Dari uraian di atas, penulis merumuskan hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Audit Operasional berpengaruh secara signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

H2: Pengendalian Internal berpengaruh secara signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung