

# Pengaruh Audit Operasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dirumah Sakit Mujaisyah

Tenri Andi Nur<sup>1\*</sup>, Rismawati<sup>2</sup>, Andika Rusli<sup>3</sup>

Program Studi Akuntansi, Universitas Muahmmadiyah palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia

[tenriandinur@gmail.com](mailto:tenriandinur@gmail.com), [rismal1@umpalopo.ac.id](mailto:rismal1@umpalopo.ac.id), [andikarusli@umpalopo.ac.id](mailto:andikarusli@umpalopo.ac.id)

\*Corresponding Author

Diajukan : 4 Februari 2023

Disetujui : 20 Februari 2023

Dipublikasi : 1 Juli 2023

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to analyze the effect of operational auditing and work motivation on the effectiveness of hospital health services. This study uses a quantitative approach, using primary data through distributing questionnaires. The sample of this research is the employee of Mujaisyah Hospital, Palopo City. Two variables in this study, namely operational audit and work motivation as independent variables, and the effectiveness of health services in hospitals as the dependent variable. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis and the data analysis tool used in this study is Statistical Products and Services Solutions (SPSS) type 26 for windows. The results of this study can prove that operational audit has a positive effect on the effectiveness of health services in hospitals with a sig value of  $0.009 < 0.05$ , so it can be concluded that H1 is accepted. In addition, this study also proves that work motivation has a positive effect on the effectiveness of health services in hospitals with a sig value of  $0.006 < 0.05$  so it can be concluded that H2 is also accepted. The two independent variables above have a positive effect on the dependent variable.*

**Keywords:** Audit Operasional, Motivasi Kerja, Efektivitas Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Tujuan penelitian ini untuk menguji seberapa besar pengaruh audit operasional terhadap motivasi kerja pegawai di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memastikan motivasi kerja pegawai sudah sesuai dengan standar yang berlaku. Motivasi ini penting karena mempengaruhi, menyebarluaskan, dan mempromosikan perilaku manusia dengan membuat orang mau berusaha keras dan bersemangat untuk mendapatkan hasil terbaik. Djaman et al., (2021) mendefinisikan motivasi sebagai sekumpulan sikap dan keyakinan yang mempengaruhi orang untuk mengambil tindakan tertentu sesuai dengan tujuan pribadinya. Sikap dan nilai ini adalah kekuatan tak terlihat yang memotivasi orang untuk bertindak dengan cara yang memajukan tujuan mereka. Jika terdapat masalah pelayanan yang membuat masyarakat tidak senang, auditor dan SPI dapat mengevaluasi masalah tersebut dan menawarkan solusi untuk motivasi kerja dan perbaikan agar kedepannya pelayanan kesehatan menjadi efektif dan efisien sesuai dengan tujuan utama rumah sakit, penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terbaik.

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bekerja di jasa. Rumah sakit harus bekerja untuk menawarkan layanan kesehatan terbaik yang tersedia karena mereka memainkan peran penting dalam penyampaian layanan kesehatan kepada masyarakat. Saat ini bidang kedokteran berkembang cukup pesat, terutama di bidang jasa. Inisiatif pemerintah terkait pembangunan rumah sakit, puskesmas, dan fasilitas sejenis telah menyebar ke seluruh daerah.

Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat, tidak hanya kuantitas yang menjadi penekanan masyarakat. Ketika menerima perawatan dan pengobatan yang tepat, layanan kesehatan akan lebih efektif berdampak pada tingkat kepuasan pasien rumah sakit (Nafi'ah & Setiyanti, 2018).

Seiring dengan kemajuan masyarakat, laju pertumbuhan ekonomi, dan tingkat kesehatan. Selain itu, masyarakat tumbuh, mempengaruhi kebutuhan akan layanan rumah sakit 3533 Ini adalah kaliber tinggi. Berbagai daerah juga terkena dampak kebijakan pemerintah seputar pembangunan rumah sakit, poliklinik, dan fasilitas kesehatan (Arza & Riyasari, 2020) Selain menilai staf medis rumah sakit untuk perawatan, masyarakat juga akan memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan rumah sakit tersebut. hal yang sama, mengatakan bahwa ini bukan hanya soal kualitas. Hanya lokasi pelayanan yang terlihat oleh masyarakat, namun kualitas pelayananlah yang paling dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya akan pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dimana upaya kesehatan dilakukan dengan memperlengkapi sumber daya manusia dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani masalah medis guna memulihkan dan mempertahankan kesehatan yang baik.

Perusahaan dipaksa untuk menjadi lebih kompetitif untuk memastikan kelangsungan hidup mereka di lingkungan persaingan yang sengit. Salah satu harapan melibatkan penciptaan sumber daya manusia yang lebih kompeten dan terampil. Motivasi kerja sangat penting untuk meningkatkan produktivitas karena individu yang bermotivasi tinggi akan melangkah lebih jauh untuk memastikan keberhasilan terbesar proyek mereka. Menurut penelitian (Siswanto, 2019) sebelumnya, "The Influence of Motivation on Employee Performance," terdapat hubungan yang substansial antara motivasi dan kinerja karyawan.

Ketika seseorang membutuhkan sesuatu, mereka termotivasi untuk bekerja untuk melakukan serangkaian tindakan yang menghasilkan pencapaian tujuan tertentu yang akan memuaskan atau memenuhi tuntutan ini jika tercapai. Semakin terfokus upaya motivasi, semakin tinggi produktivitas tenaga kerja, yang menguntungkan baik bisnis maupun personel. Motivasi karyawan yang tinggi akan menguntungkan bisnis dan mempengaruhi perkembangan komitmen organisasi. Modal mendasar untuk masa depan adalah kualitas kerja manusia. Perkembangan sumber daya utama atau inti organisasi atau bisnis adalah sumber daya manusianya. Organisasi harus memiliki personel yang berpengalaman dan berpengetahuan luas serta berupaya mengelola bisnis seefektif mungkin agar kinerja karyawan meningkat. Apabila tujuan yang diinginkan dapat berhasil dicapai, maka kinerja dikatakan baik dan berhasil (Bukhari & Sjahril Effendi Pasaribu, 2020)

Keinginan pasien untuk kembali ke fasilitas yang menawarkan pelayanan untuk pengobatan lebih lanjut dipengaruhi oleh efektivitas dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, yang merupakan ukuran kepuasan masyarakat. Menyadari bahwa sering terjadi perbedaan persepsi antara pasien dan pemberi pelayanan (provider) merupakan bentuk pelayanan yang efektif. Pasien menginterpretasikan layanan yang efektif dan berkualitas tinggi sebagai nyaman, menyenangkan, dan bersahabat kualitas yang secara kolektif memberi pasien perasaan bahwa mereka puas. Selama pelayanan tersebut memenuhi kriteria pemerintah, penyedia layanan (provider) menganggapnya berkualitas dan efektif (Muchsin & Suryanto, 2019)

Sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik, pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah yang memenuhi standar pelayanan rumah sakit. Standar profesi, standar pelayanan untuk setiap tenaga kesehatan, SOP, kode etik profesi, dan kode etik rumah sakit semuanya menjadi pertimbangan dalam membuat dan melaksanakan standar pelayanan rumah sakit. Pelayanan kesehatan anti diskriminatif dicapai dengan menghindari perbedaan dalam perawatan yang diberikan kepada pasien berdasarkan faktor-faktor seperti ras, agama, etnis, jenis kelamin, kedudukan ekonomi, adanya kebutuhan khusus (disabilitas), latar belakang sosial politik, atau antar kelompok (Ashari et al., 2021)

Meneurut (Amaliah et al., 2020) ada beberapa kendala yang biasa kita temui di rumah sakit seperti, pasien seringkali harus menunggu waktu yang tidak wajar untuk menerima layanan medis karena masalah birokrasi, seperti kartu berobat yang terlalu rumit. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, penyelenggaraan tersebut perlu diinspeksi dan dinilai melalui rangkaian

kegiatan berupa audit operasional.

Kendala lainnya yang biasa kita temui dirumah sakit adalah perekonomian Indonesia semakin meningkat. Hal ini berimplikasi pada tuntutan masyarakat terhadap fasilitas dan layanan sanitasi yang baik. Masyarakat lebih memprihatinkan persoalan pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah, yakni persoalan diskriminasi pelayanan antara pasien BPJS dan pasien biasa oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Seperti dikatakan Advokat BPJS Watch Timboel Siregar, diskriminasi masih terus terjadi di berbagai daerah. Ketika pasien berobat ke rumah sakit, mereka sering mengalami diskriminasi dalam pelayanan (Piyajeng & Wibowo, 2017)

## STUDI LITERATUR

### Audit Operasional

Audit operasional umumnya merupakan penilaian terhadap organisasi manajemen dan efisiensi perusahaan, departemen, atau setiap entitas dan sub-entitas dan dapat diaudit untuk menentukan apakah perusahaan melakukan lebih baik daripada di masa lalu, beroperasi secara ekonomis, efisien dan efektif pelaporan hasil kepada pihak yang benar. Menurut (Purnomo & Efendi, 2019) tujuan audit operasional adalah untuk mengevaluasi kinerja manajemen dan kemandirian organisasi dalam mencapai tujuan manajemen puncak.

Audit operasional pada dasarnya terbagi menjadi 3 jenis, yaitu: audit fungsional, audit organisasi, dan audit tugas khusus. Tiga jenis audit operasional dapat dijelaskan Audit Fungsional berkaitan dengan satu atau lebih fungsi dalam suatu operasi. Misalnya, ini mungkin berhubungan dengan departemen atau fungsi penggajian seluruh perusahaan. Keuntungan dari audit fungsional adalah memungkinkan spesialisasi auditor, kerugian dari audit fungsional adalah tidak mengevaluasi fungsi yang saling terkait (Junaidi & Huldi, 2019)

Menurut (Adisty, 2021) audit operasional sering diartikan sama dengan audit manajemen. Definisi sederhana dari audit manajemen adalah penyelidikan terhadap semua aspek aktivitas manajemen organisasi, dari yang tertinggi hingga yang terendah, dan penyusunan laporan audit tentang keefektifan atau profitabilitas dan efisiensi aktivitas bisnis. Sedangkan audit operasional secara sederhana didefinisikan sebagai deskripsi sistematis dari kegiatan perusahaan untuk tujuan mengamati, mengidentifikasi peluang untuk perbaikan, atau membuat rekomendasi untuk perbaikan. Ternyata kesamaan dari kedua pengertian ini terletak pada pemeriksaan manajemen dilakukan pada saat manajemen sedang berjalan.

### Motivasi kerja

Motivasi sebagai keadaan mental dan sikap mental manusia yang menyediakan energi orang, mempromosikan kegiatan (bergerak), dan membimbing atau menyalurkan perilaku menuju pemenuhan kebutuhan yang menawarkan kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan. Kinerja, Pengakuan, Tantangan, Tanggung Jawab, Pengembangan, Keterlibatan, dan Peluang adalah beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat motivasi kerja karyawan (Saleh & Utomo, 2018)

Menurut (Hustia, 2020), ada lima tingkat hirarki kebutuhan, yang mana digunakan sebagai indikator motivasi, yaitu: 1. Kebutuhan fisiologis artinya, untuk mendapatkan dari kematian kebutuhan hidup, persyaratan ini adalah level paling dasar kebutuhan makan, minum, perumahan, pakaian, istirahat dan kebutuhan dicapai oleh seseorang dalam usahanya membela diri. 2. Kebutuhan akan rasa aman adalah kebutuhan perlindungan dari ancaman, bahaya, konflik, dan lingkungan. 3. Kebutuhan akan hubungan sosial (afiliasi), yaitu kebutuhan untuk hidup dengan orang-orang lainnya. 4. Memerlukan pengakuan (respect) perlu dihormati dan dihargai oleh orang lain. 5. Sadari permintaan diri (aktualisasi diri) adalah kebutuhan memperkaya diri gunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi.

Menurut pengertian motivasi dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu keadaan yang mendorong dan mendorong seseorang baik dari dalam maupun dari luar dengan kecakapan dan kemampuan yang dimilikinya untuk melakukan suatu kegiatan guna memperoleh hasil kerja yang baik dan mencapai tujuan (Arisanti et al., 2019).

### **Efektivitas Pelayanan**

Definisi umum efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan yang diinginkan tercapai. Efektivitas menurut (Arza & Riyasari, 2020) menjelaskan bahwa efektivitas adalah ukuran seberapa tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit meliputi mutu pelayanan, standar pelayanan, prinsip pelayanan publik dan aspek lainnya.

Efektivitas berasal dari kata efektif. menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai kata-kata seperti akibat, pengaruh, atau hasil. Jadi efektivitas adalah motivasi, ketersediaan, dan kesesuaian orang yang melaksanakan tugas sasaran untuk hadir pada kegiatan tersebut. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan derajat pencapaian hasil, sering atau selalu dikaitkan dengan konsep efisiensi, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya, efektivitas lebih menekankan pada hasil yang diperoleh, sedangkan efisiensi lebih menitik beratkan pada cara memperoleh hasil yang diperoleh, melalui bandingkan masukan dan keluaran. Menurut (Ali et al., 2019), efektivitas mengacu pada penggunaan sejumlah sumber daya, sarana dan prasarana, yang secara sadar ditentukan sebelumnya, untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa untuk kegiatan yang dilakukan oleh mereka. Efektivitas menunjukkan apakah tujuan yang telah ditetapkan sudah tercapai.

(Arza & Riyasari, 2020) audit operasional meningkatkan efisiensi pelayanan medis rawat inap rumah sakit. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya. Ia berpendapat audit operasional dapat meningkatkan efisiensi pelayanan medis rumah sakit bagi pasien. Mengingat hal ini, jelas bahwa penerapan fungsi audit operasional akan meningkatkan keefektifan akses pasien rawat inap ke layanan kesehatan. Oleh karena efektivitas atas pelayanan kesehatan menjadi perhatian khusus bagi rumah sakit saat ini, maka diperlukan penilaian yang dapat melihat pengaruh audit operasional yang dilaksanakan dan memberikan masukan kepada pihak manajemen atas kendala-kendala terkait dengan cara pengelolaan apakah sudah berjalan sesuai kebijakan.

H<sub>1</sub>: Audit operasional berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan

Motivasi kerja mengacu pada dorongan atau semangat seseorang atau karyawan untuk melakukan sesuatu atau pekerjaan karena rangsangan eksternal dari atasan atau lingkungan kerja, dan memiliki dasar untuk mencapai kepuasan dan tanggung jawab untuk melakukan tugas yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amaliah et al., 2020) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Berdasarkan interpretasi tersebut, masyarakat memberikan insentif tanpa memandang status, pangkat, atau golongan dalam memberikan insentif kerja, dan semua anggota masyarakat memiliki akses yang sama terhadap layanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian (Siswanto, 2019) variabel motivasi kerja, kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan. Selain itu, dapat diklaim bahwa kinerja karyawan akan dipengaruhi oleh seberapa termotivasi mereka di tempat kerja.

H<sub>2</sub>: Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan

### **METODE**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan/menggambarkan suatu objek penelitian secara numerik. Dalam penelitian ini populasi yang akan dijadikan objek penelitian adalah pegawai yang bekerja di rumah sakit Mujaisyah Kota Palopo yang berjumlah 62 orang. Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan bantuan teknologi komputer yaitu Microsoft Excel, dan program aplikasi SPSS (Statistical and Service Solution) Tipe 26.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yang dimana metode ini memerlukan

pengujian hipotesis klasik untuk mendapatkan hasil regresi yang baik. Selain itu, pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis klasik yang meliputi uji t yang dimana berfungsi untuk menguji perbedaan rata-rata antara dua cuplikan (sampel).

Teknik menggunakan data primer, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan memberikan kuisisioner dengan pertanyaan-pertanyaan terstruktur kepada para responden pegawai RS Mujaisyah Kota Palopo. Untuk memperoleh informasi lebih mudah, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden (Pegawai Rumah Sakit) kemudian menjawabnya. Pada statistik ini dilakukan pengukuran dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab tingkatan yang berbeda pada setiap objek yang akan diukur. Jawaban kuesioner diberi bobot dengan skor atau nilai berikut: 1) Sangat Tidak Setuju (STS), 2) Tidak Setuju (TS), 3) Netral (N), 4) Setuju (S), 5) Sangat Setuju (SS).

### HASIL

Kuisisioner yang telah dibuat, langsung dibagi kepada rumah sakit Mujaisyah Kota Palopo . Uji statistic deskriptif yang dilakukan bertujuan untuk menguji serta mendeskripsikan variable yang diteliti.

Uji hipotesis menggunakan uji statistik t, uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dan uji statistik t, dalam pengujian statistik t bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variable X berpengaruh signifikan terhadap variable Y.

Tabel 1. Uji Statistik t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.331	4.477		2.531	.014
	Audit Operasional	.284	.105	.311	2.699	.009
	Motivasi Kerja	.330	.116	.327	2.833	.006

Sumber data: diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa konstan positif 11,331 menunjuk pengaruh positif variable independen yakni Audit Operasional, Motivasi kerja serta Efektivitas Pelayanan.

1. H1 Audit Operasional (X1) 0,009 > dari 0,005 jadi berdasarkan dasar pengambilan keputusan ini, maka Audit Operasional tidak berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan yang ada di RS Mujaisyah Kota Palopo
2. H2 Motivasi Kerja (X2) 0,006 < dari 0,005 jadi berdasarkan dasar pengambilan keputusan ini maka Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan .

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan dalam menguji besaran yang menunjukkan proposi variasi variable independen untuk mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Yang ditunjukkan dalam table sebagai berikut.

Tabel 2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.466 <sup>a</sup>	.218	.191	1.62935
a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Audit Operasional				

Sumber data: diolah (2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,218 yang berarti audit operasional dan motivasi kerja memiliki pengaruh sebesar 21% dalam mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh variable independen terhadap variable independen dengan nilai signifikan 0,05

Tabel 3. Uji Statistik F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sign.
	Regression	43.561	2	21.781	8.204	.001 <sup>b</sup>
	Residual	156.632	59	2.655		
	Total	200.194	61			
a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Audit Operasional						

Sumber data: diolah (2023)

Dari pengujian statistik F dapat diketahui nilai dari variable yang ada dalam penelitian ini yang memiliki nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  dan nilai F hitung  $8,204 > 3,95$ . Dari data tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa variable independen dalam penelitian ini secara simultan berpengaruh terhadap dependen.

Pada penelitian ini data yang diperoleh diolah menggunakan model regresi linier berganda, yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen (Audit Operasional, Motivasi Kerja) terhadap variabel dependen (Efektivitas Pelayanan).

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sign.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	11.331	4.477		2.531	.014
	Audit Operasional	.284	.105	.311	2.699	.009
	Motivasi Kerja	.330	.116	.327	2.833	.006

Sumber data: diolah (2023)

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan nilai kostanta sebesar 11,331 dan nilai koefisien untuk variabel audit operasional adalah 0,284, variabel motivasi kerja adalah 0,330, maka persamaan regresi yang dihasilkan yaitu sebagai berikut:

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

$$Y = 11,331 + 0,284 + 0,330 + e$$

## PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian dengan variabel **Audit operasional (X1) Efektivitas Pelayanan (Y)** yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara audit operasional terhadap efektivitas pelayanan sehingga hipotesis H1 diterima. Pernyataan tersebut dikuatkan oleh table regresi linear berganda (tabel 4 di atas) yang menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Hal tersebut bisa dilihat dari nilai koefisien variabel audit operasional sebesar 0,009 nilai tersebut tidak lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa audit operasional berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan.

Audit operasional adalah pendekatan yang digunakan untuk memeriksa, mengevaluasi, mendeteksi, dan meninjau metode, prosedur, kebijakan, dan kegiatan untuk mengelola layanan kesehatan. Pada masa audit ini biasanya auditor menawarkan saran untuk perbaikan rumah sakit sehingga tujuan audit operasional kegiatan pelayanan kesehatan dapat terpenuhi.

Hasil penelitian terhadap variabel **Motivasi Kerja (X2) Efektivitas Pelayanan (Y)** yang ditunjukkan pada table regresi linear berganda di atas memiliki tingkat signifikan  $0,006 > 0,05$ . Hal tersebut berarti bahwa motivasi kerja berpengaruh positif atau signifikan terhadap efektivitas pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amaliah et al., 2020) yang menyatakan bahwa motivasi kerja mengacu pada dorongan atau semangat individu atau karyawan terhadap sesuatu atau pekerjaan karena rangsangan eksternal dari atasan atau lingkungan kerja, dan memiliki dasar untuk mencapai kepuasan dan tanggung jawab untuk melakukan tugas yang diberikan. motivasi internal dan eksternal sangat penting untuk pengembangan profesional karyawan. Berdasarkan pengertian tersebut, dalam pemberian motivasi kerja tidak memandang status, golongan dari masyarakat, dan semua anggota masyarakat mempunyai hak yang sama untuk mengakses pelayanan tersebut menurut hukum.

Menurut (Hustia, 2020) motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk terlibat dalam aktivitas tertentu, sering digunakan untuk merujuk pada faktor yang mengarahkan perilaku. Ada lima tingkatan kebutuhan yang dijadikan sebagai indikator motivasi, yaitu: pertama, kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan untuk bangkit dari kematian. Kebutuhan ini paling banyak didasarkan pada makanan, Kebutuhan dasar berupa minuman, tempat berteduh, sandang, istirahat, dan lain-lain, serta kebutuhan yang harus dipenuhi seseorang dalam upayanya untuk melindungi dirinya sendiri. Kedua, kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan perlindungan diri terhadap ancaman, bahaya, konflik dan lingkungan. Ketiga, kebutuhan berafiliasi, yaitu kebutuhan untuk hidup bersama orang lain. Keempat, kebutuhan akan pengakuan (esteem), yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain. Kelima, kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi untuk mewujudkan diri secara optimal.

Berdasarkan hasil hipotesis kedua (H2) yang diajukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan. Hal ini bisa dilihat dalam tabel regresi linear berganda yang menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif atau signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis kedua dapat dinyatakan diterima. Hal tersebut bisa dilihat pada uji hasil yang dimana koefisien variabel motivasi kerja menunjukkan angka 0,006 lebih kecil dari 0,05, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif atau signifikan terhadap efektivitas pelayanan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional dan Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan kesehatan rumah sakit. Responden dalam penelitian ini sebanyak 62 orang yang bekerja di Rumah Sakit Mujaisyah Kota Palopo yang terdiri dari departemen-departemen administrasi umum, dan pendidikan, pelayanan kesehatan dan SPI (Pengawasan Internal). Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (Statistical and Service Solution) Tipe 26.

Pada analisis bagian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel audit operasional terbukti berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan medis di rumah sakit Mujaisyah Kota Palopo. Audit operasional yang dilakukan secara terstruktur dapat mengidentifikasi bidang-bidang utama di mana layanan perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil layanan yang diinginkan.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit Mujaisyah Kota Palopo. Motivasi kerja sangat membantu dalam kegiatan operasional di rumah sakit karena dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang diinginkan dengan motivasi baik dari dalam diri individu maupun dorongan dari luar. Keefektifan layanan medis yang diberikan meningkat seiring dengan tingkat motivasi kerja seseorang atau karyawan.

Saran yang dapat peneliti ajukan terkait dengan hasil penelitian ini adalah diharapkan kepada seluruh tenaga kerja rumah sakit khususnya rumah sakit Mujaisyah Kota Palopo terus memperkuat audit operasional, semangat kerja dan lebih meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan rumah sakit dalam melayani masyarakat.

Untuk penelitian selanjutnya, metode wawancara dapat dipadukan dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Kelebihan metode wawancara adalah dapat memudahkan responden memahami kompleksitas masalah dan menjelaskan tujuan penelitian kepada responden. Karena pada penelitian ini hanya menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner offline. Dan peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lainnya untuk dapat menjelaskan lebih akurat tentang audit operasional, dan motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan khadirat Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Penulis karya ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

## REFERENSI

- Adisty, D. (2021). Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Dana Bantuan Operasional Sekolah pada Inspektorat Kota Sukabumi. *Jurnal Akuntansi UMMI*, II(September), 49–65. <https://jurnal.ummi.ac.id/index.php/jammi/article/view/1347%0Ahttps://jurnal.ummi.ac.id/index.php/jammi/article/download/1347/739>
- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAIP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.770>
- Amaliah, A., Andreas, & L, A. A. (2020). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Online Mahasiswa*, 7(2), 1–15.
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 101–118. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.427>



- Arza, F. I., & Riyasari, W. (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.
- Ashari, M., Lengkong, F. D. j., & Dengo, S. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103), 8–15.  
<http://epa.sagepub.com/content/15/2/129.short%0Ahttp://joi.jlc.jst.go.jp/JST.Journalarchive/materia1994/46.171?from=CrossRef>
- Bukhari, & Sjahril Effendi Pasaribu. (2020). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 89–103.  
<https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i1.65>
- Djaman, S., Hasanuddin, B., & Rudin, R. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi. *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 3(2), 25–37.  
<https://doi.org/10.47201/jamin.v3i2.74>
- Hustia, A. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan WFO Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 81. <https://doi.org/10.32502/jimn.v10i1.2929>
- Junaidi, J., & Huldi, H. (2019). Pengaruh Audit Oprasional Terhadap Persediaan Barang Dagang Pada Usaha Depot Jaya Motor Kota Palopo. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 44–53. <https://doi.org/10.35906/je001.v7i2.322>
- Muchsin, N. H. F. S. S., & Suryanto. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs ( Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ) Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 13(3), 113–121.
- 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>
- 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>
- Purnomo, C. P., & Efendi, D. (2019). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Riset Akuntansi*, 11(10), 1–17.  
<https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i01.p13>
- 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>
- Siswanto, B. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *JIMS : Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(2), 55.