



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 23 Desember 2023, Revised: 30 Desember 2023, Publish: 4 Januari 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Disektor Kesehatan Masyarakat Pemerintah Daerah Kabupaten Garut

Nunik Lestari Dewi¹, I Nyoman Agus Wijaya², Gabriella Alodia Jovita³

¹ Universitas Kristen Marantha, Bandung, Indonesia

Email: nunik1503@gmail.com

² Universitas Kristen Marantha, Bandung, Indonesia

³ Universitas Kristen Marantha, Bandung, Indonesia

Corresponding Author: nunik1503@gmail.com ¹

Abstract: *One important element in achieving quality of life for national development is public health. This research is to examine the effect of internal control on the quality of health services at Garut Regency Regional Government General Hospital and Community Health Centers. The population of RSUs and community health centers in Garut Regency is 72. The sampling technique was carried out using a convenience sampling technique at 20 health facilities, consisting of 4 RSUs and 16 community health centers. Data collection was carried out using a questionnaire. The data were processed using SPSS tools and analyzed using regression tests. The results show that internal control has a 69.2% influence on the quality of health services in community health centers and hospitals in the Garut Regency Government.*

Keyword: *Internal Control and Quality of Public Health Services.*

Abstrak: Salah satu unsur penting dalam mencapai mutu kehidupan untuk pembangunan nasional adalah kesehatan masyarakat. Penelitian ini untuk menguji pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dan Puskesmas Pemerintah Daerah Kabupaten Garut. Populasi RSUD dan Puskesmas di Kabupaten Garut sebanyak 72 fasilitas kesehatan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik convenience sampling sebanyak 20 fasilitas kesehatan yang terdiri atas 4 RSUD dan 16 Puskesmas. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS dan dianalisis dengan uji regresi. Hasil menunjukkan pengendalian internal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit yang ada di Pemerintahan Kabupaten Garut sebesar 69,2%

Kata Kunci: Pengendalian Internal, dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Kesehatan masyarakat menentukan mutu kehidupan dalam pembangunan nasional dan mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Tujuan pelayanan kesehatan memberikan

kesempatan kepada seluruh masyarakat untuk memperoleh kesehatan ideal. Pelayanan kesehatan merupakan upaya organisasi dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat (baik perorangan, keluarga, kelompok) yang diwujudkan dengan membangun rumah sakit, puskesmas, posyandu, pondok bersalin desa dan lain-lain di seluruh Indonesia.

Pemerintah Indonesia harus membenahi sistem pelayanan kesehatan masyarakat dari segi kerataan layanan, kejelasan aturan, pelayanan yang rendah, maupun pelayanan yang terintegrasi (Mardiansyah, 2019). Tahun 2020-2022, Indonesia masih dilanda wabah virus corona yang terus bermutasi, hal ini tentu menambah persoalan baru dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Ketidaksiapan sistem kesehatan nasional serta regulasi, ketidakseragaman langkah yang diambil antara pemerintah daerah dan Kementerian, menyebabkan buruknya penanganan pandemi Covid 19 di Indonesia (Herlinda, 2020). Buruknya hubungan pemerintah pusat dan daerah selama pandemi menyebabkan banyak kepala daerah yang mengambil inisiatif lokal dalam menangani pandemi didaerahnya tanpa menunggu instruksi dan melakukan koordinasi dengan pusat (Ryan, 2021).

Kabupaten Garut merupakan wilayah tertinggi dengan kasus kematian akibat covid 19 di Provinsi Jawa Barat, hal ini dikarenakan pada bulan Juni 2021 terjadi lonjakan kasus enam kali lipat dari bulan sebelumnya (Iqbal, 2021). Lonjakan kasus tersebut tentunya berdampak pada pelayanan kesehatan yang diberikan baik di rumah sakit maupun puskesmas. Keterbatasan ruangan yang ada di rumah sakit, rujukan pasien covid 19 dari puskesmas ke rumah sakit sehingga masuk daftar tunggu, keterbatasan alat ventilator, alat kesehatan yang masih minim, keberuntungan hanya pada RSUD, hal-hal tersebut tentunya menghambat penanganan kasus covid 19 di Kabupaten Garut sehingga menimbulkan angka kematian yang tinggi. Hal tersebut tentunya menunjukkan ketidaksiapan pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat, padahal pandemi sudah berlangsung dari Maret 2020.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem yang terintegrasi agar membantu dan mengarahkan organisasi untuk bergerak mencapai tujuan pelayanan publik yang optimal, yaitu sistem pengendalian internal. Sistem pengendalian internal yang efektif, membantu organisasi memprediksi dan mengatasi transformasi lingkungan yang terjadi (Djanegara, 2008). Organisasi dapat merancang dengan baik setiap kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang ada sehingga membentuk pengendalian internal yang efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Ong'unya, Gordon Otieno dan Abbey, Kalenzi (2019) yang meneliti pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Uganda menunjukkan bahwa pengendalian internal berhubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Dasar penelitian yang dilakukan adalah dari bobroknya kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Uganda seperti kurangnya SDM yang terlatih, organisasi layanan Kesehatan yang buruk, ketidakcukupan obat, sistem infrastruktur yang buruk. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Ong'unya, Gordon Otieno dan Abbey, Kalenzi (2019), yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dari tempat penelitian, yang mana peneliti menggunakan layanan Kesehatan yang ada di Kabupaten Garut atas dasar kondisi tahun lalu dimana Kabupaten Garut merupakan Kabupaten tertinggi dengan kasus kematian akibat covid 19 di Provinsi Jawa Barat. Perbedaan berikutnya mengenai indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu pendekatan prinsip *excellent* kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dan Puskesmas yang ada di Kabupaten Garut.

METODE

Berdasarkan tujuan, jenis penelitian termasuk causal eksplanatory, yang menjelaskan hubungan antara variabel dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Populasi penelitian terdiri atas Rumah Sakit Umum dan Puskesmas di Kabupaten Garut sebanyak 72 fasilitas

kesehatan (<https://garutkab.bps.go.id/>). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sampling* sebanyak 20 fasilitas kesehatan (terdiri atas 4 RSUD dan 16 Puskesmas), berdasarkan rumah sakit dan puskesmas yang menangani kasus pandemi covid. Data dikumpulkan dengan menggunakan *survey*, melalui alat bantu kuesioner. Variabel-variabel penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu sistem pengendalian internal versi COSO, dengan indikator: lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan.
2. Variabel Dependen pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, dengan indikator delapan prinsip *excellent*.
3. Variabel Kontrol, berfungsi untuk mengontrol hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen (Hartono, 2016). Variabel kontrol ini untuk mengontrol hubungan kausalnya supaya lebih baik untuk mendapatkan model empiris yang lengkap dan lebih baik. Variabel kontrol dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, pendidikan, dan bagian (posisi pekerjaan responden).

Uji validitas dilakukan untuk menguji kesahan dan kevalidan kuesioner yang digunakan (Ghozali, 2013) dengan melakukan korelasi *biivariate*. Validitas instrumen dikatakan sah jika r hitung lebih besar dari r kritis (Sugiyono dan Susanto, 2015). Kuesioner dikatakan reliabel jika jawabannya konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Batasan skor reliabilitas Cronbach's Alpha adalah diatas 0,70 reliabilitasnya tinggi.

Uji normalitas menggunakan *Kolmogorof Smirnov*. Jika hasil *asympt.sig* lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal (Sugiyono dan Susanto, 2015). Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model (Nugroho, 2005), berikut ini kriterianya: nilai $VIF \leq 10$ dan nilai $tolerance \geq 0,1$. Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013). Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas adalah menggunakan uji glejser dengan kriteria nilai $sig. > 0,05$ maka data bebas dari heterokedastisitas.

Analisis regresi linier digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$KP = \beta_0 + \beta_1 PI + \beta_2 JK + \beta_3 BAG + \beta_4 PNDK + \varepsilon$$

KP = Kualitas Pelayanan

PI = Pengendalian Internal

JK = Jenis Kelamin responden

BAG = Bagian (posisi pekerjaan responden)

PNDK = Pendidikan terakhir responden

$\beta_0 - \beta_4$: Koefisien yang diestimasi

ε : error

Hasil uji F dapat menggambarkan kelayakan suatu model dalam uji regresi dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji t dilakukan untuk mengukur variabel independen dalam suatu model penelitian mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Level of significant (α) sebesar 5%, sehingga jika nilai $sig < 0,05$, maka terdapat pengaruh. Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besar pengaruh hubungan dua variabel (dalam %) dengan melihat nilai *adjusted r square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengumpulkan data sebanyak 207 kuesioner dari 16 Puskesmas dan 4 rumah sakit. Hasil uji deskriptif menunjukkan perolehan data Puskesmas Pasundan 7 kuesioner, Guntur 9 kuesioner, Cisurupan 9 kuesioner, Cikelet 9 kuesioner, Pameungpeuk 10

kuesioner, Cibalong 10 kuesioner, Sukarame 11 kuesioner, Tarogong 9 kuesioner, Pembangunan 6 kuesioner, Siliwangi 14 kuesioner, Wanaraja 10 kuesioner, Karangpawitan 11 kuesioner, Cilawu 10 kuesioner, Haurpanggung 9 kuesioner, Cipanas 10 kuesioner, Cikajang 12 kuesioner, dan Rumah Sakit Nurhayati 13 kuesioner, Dr. Slamet 13 kuesioner, Annisa Queen 12 kuesioner, Medina 13 kuesioner. Diantara 207 responden yang membantu penelitian ini terdapat 152 orang perempuan dan 55 orang laki-laki, yang memiliki posisi pekerjaan di bidang pelayanan sebanyak 112 responden dan di bagian administrasi sebanyak 95 responden, serta memiliki tingkat pendidikan yang beragam ada diploma sebanyak 90 orang, sarjana sebanyak 100 orang dan SMA/SMK sebanyak 17 orang.

Berdasarkan hasil instrumen, semua item pernyataan untuk variabel pengendalian internal dan kualitas pelayanan adalah valid diatas 0,1358, dan untuk reliabilitas pengendalian internal reliabel karena nilai Cronbach alpha 0,850 dan untuk reliabilitas kualitas pelayanan nilai Cronbach alpha 0,802.

Berdasarkan uji syarat data, dimana data penelitian berdistribusi normal karena nilai *asympt.sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 yaitu 0,418, tidak mengandung multikolinieritas karena tidak ada nilai *tolerance* yang kurang dari 0,1 dan tidak ada nilai *VIF* yang lebih dari 10, serta terbebas dari heterokedastisitas karena nilai *sig. variabel bebas (pengendalian internal)* dan variabel kontrol (jenis kelamin, bagian, dan pendidikan melebihi 0,05, yaitu 0,572; 0,3011; 0,467; 0,940).

Uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dan Puskesmas Pemerintah Daerah Kabupaten Garut sebesar 69,3%. Jika memasukkan *variable control* maka pengendalian internal, jenis kelamin, bagian dan pendidikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dan Puskesmas Pemerintah Daerah Kabupaten Garut sebesar 69,2%. Dimana jenis kelamin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.090 atau 9%, bagian berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.173 atau 17.3% dan pendidikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.014 atau 1.4 %.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ong'unya, Gordon Otieno dan Abbey, Kalenzi (2019) yang meneliti pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Uganda. Sama-sama menunjukkan bahwa pengendalian internal berhubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu sejalan juga penelitian Ilias et.al (2016) bahwa kepedulian tinggi terhadap pengendalian internal akan menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik. Sejalan dengan teori bahwa salah satu faktor yang dapat mendukung pengoptimalan kualitas pelayanan yaitu pengendalian.

Pengendalian internal dapat membantu manajemen Puskesmas dan Rumah Sakit dalam mengendalikan dan memastikan keberhasilan pelayanan terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik menjadi kunci kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan Puskesmas dan Rumah Sakit. Dengan adanya pengendalian internal yang efektif mekanisme pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit akan menjadi lebih efisien dan efektif, sebaliknya dengan pengendalian internal yang buruk akan menimbulkan banyak permasalahan pada saat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan memberikan kesimpulan bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit yang ada di Pemerintahan Kabupaten Garut sebesar 69,2%

Manajemen Puskesmas dan Rumah Sakit sebaiknya terus memelihara dan meningkatkan implementasi pengendalian internal yang efektif tapi fleksibel artinya disesuaikan dengan kemajuan teknologi saat ini agar efektivitas dan efisiensi operasional pelayanan kesehatan kepada masyarakat tetap terjaga sehingga kualitas pelayanan kesehatan

di Kabupaten Garut terus meningkat sesuai harapan masyarakat. Misalnya: manajemen memiliki waktu khusus untuk terus mempelajari setiap laporan yang berhubungan dengan pengendalian internal agar terpantau dan selalu ada umpan balik, manajemen terus menambah prosedur pengendalian internal baru berbasis komputer untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan yang dilakukan manusia, bagi Puskesmas atau Rumah Sakit yang belum melakukan untuk mengurangi waktu tunggu, misal ada pendaftaran online, pembayaran online, web online yang menjelaskan alur pelayanan, jadwal poli yang update terus sehingga tidak ada antrian lama, no antrian yang salah, mengurangi pelayanan manusia yang seringkali kurang ramah terhadap pasien.

REFERENSI

- Agoes, Sukrisno. 2012. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Edisi 4. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Djanegara, Moermahadi Soerja. 2008. *Menuju Good Corporate Governance-Suatu Kajian Empiris*. Bogor: Kesatuan Press.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS IBM SPSS 21 Update*
- Hartono, J. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kapran dan Pengalaman-Hayat*. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Persada Jakarta: Rajawali Pers PT Raja Grafindo.
- Herlinda, Olivia. 2020. Pandemi Buktikan Buruknya Layanan Kesehatan Nasional. www.antaraneews.com. 20 Desember 20202. 06:30WIB
- IAI Kompartemen Akuntan Sektor Publik. 2017. *Peningkatan Kapabilitas Pengelolaan BLU dan BLUD*. Jakarta: IAI.
- Ilias, Norazlina, et. Al. 2016. *The Effects of Management Control Systems on Service Quality Performance in Malaysian Local Authorities: Management Perspective*. International Review of Management and Marketing. ISSN: 2146-4405. <http://www.econjournals.com>.
- Mahsun, Mohamad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE UGM Yogyakarta.
- Mardiansyah, Luthfi. 2019. 6 Kendala ini membuat pelayanan Kesehatan di Indonesia tak maksimal. www.kompas.com. 19 agustus 2019. 17:15WIB
- Mardiasmo. 2018. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Terbaru. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ong'unya, Gordon Otieno and Abbey, Kalenzi. 2019. Internal control and quality service delivery in a public health sector: A case study of a Local Government in Uganda. *African Journal of Business Management*. Vol. 13(16), pp. 557-563. DOI: 10.5897/AJBM2019.8819.
- pengalaman. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- PLS Regresi*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ryan, Jacko. 2021. Hubungan Pusat_Daerah Masa Pandemi. www.news.detik.com. 12 april 2021. 13:52WIB.
- Sugiyono dan Agung Susanto. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabet.