

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL, *GOOD CLINICAL GOVERNANCE*, DAN ETIKA BISNIS LEMBAGA RUMAH SAKIT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT

(Studi Empiris di Rumah Sakit Kabupaten Tulungagung)

**THE INFLUENCE OF OPERATIONAL AUDIT, INTERNAL CONTROL, *GOOD CLINICAL GOVERNANCE* AND HOSPITALS INSTITUTIONS BUSINESS ETHICS TO EFFECTIVENESS OF BPJS PATIENTS HEALTH CARE IN HOSPITAL
(Empirical Study in Tulungagung Hospital)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



FAHMIA AZISZAH RAHMAWATI

20130420013

PRODI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

MOTTO

“Demi masa sesungguhnya manusia itu dalam keadaan merugi, kecuali orang-orang yang beriman, beramal shaleh, dan mereka yang saling mengingatkan tentang kebenaran dan saling mengingatkan tentang kesabaran” (Al-Ashr 1-3)

“Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis, dan pada kematianmu semua orang menangis bersedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum” (Mahatma Gandhi)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah” (Thomas Alfa Edison)

"If you look at what you have in life, you'll always have more. If you look at what you don't have in life, you'll never have enough" -Oprah Winfrey-

"If you are working on something exciting that you are really care about, you dont have to be pushed. The vision pulls you" -Steve Jobs-

"Bahwa hidup harus menerima, penerimaan yang indah. Bahwa hidup harus mengerti, pengertian yang benar. Bahwa hidup harus memahami, pemahaman yang tulus. Tak peduli lewat apa penerimaan, pengertian, dan pemahaman itu datang. Tak masalah meski lewat kejadian yang sedih dan menyakitkan." (Tere Liye – Daun yang Jatuh Tak Pernah Membenci Angin)

“Setiap goresan tinta dalam secarik kertas putih tersimpan banyak memori yang tak ingin dihapus dalam waktu yang lama, dari setiap kata dalam goresan tinta hitam inilah aku hidup dan akan berbagi cerita, cerita apa saja yang melahirkan sebuah senyum manis yang tak mudah pudar walau gelap bersandar.” –Fahmia Aziszah-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Dengan rasa syukur dan suka cita, Mia persembahkan coretan singkat dan sederhana ini untuk orang-orang yang selalu mendoakan Mia, selalu mendukung Mia, selalu menemani Mia, dan selalu ada untuk Mia, memberikan semangat, canda tawa, dan senyum ke Mia. Walaupun Mia cerewet, ngomong terus, bikin bête, bikin sebel, tapi kalian selalu ada untuk Mia, ucapan terima kasih Mia, Mia berikan buat :

- ✚ Ibu MAHPUZAH (Ibunda Mia) yang sudah melahirkan putri cantik dan gendut kayak Mia, cerewet kayak ibunya, dan cengeng persis kayak ibunya, terima kasih ibu sudah selalu ada buat Mia, selalu cerewet telponin Mia, dan selalu ngingetin Mia untuk selalu dekat dan ingat Allah SWT, selalu buatin Mia makanan yang enak-enak. Tanpa ibu skripsi Mia gak akan selancar ini, terima kasih buat doanya Mbok Jah, terima kasih udah jadi ibu Mia yang sabar (walau kadang galak) dan selalu jadi wanita kebanggan Mia dan keluarga.
- ✚ Bapak YUDI RAHMAWAN (Ayahanda Mia) yang sudah setia nggendong Mia pas Mia masih kecil dan susah tidur setiap malam, pria yang selalu nemenin Mia tidur siang sepulang kantornya, dan yang selalu sabar saat ibu marah-marah serta slalu bisa memberikan solusi untuk setiap permasalahan Mia. Bapak, putrimu yang gendut dan imut ini sudah besar, sudah menjadi gadis cantik, kuat, dan sudah bisa mandiri, walau masih tetep imut dan gendut. Terima kasih pak, sudah menjadi pria kebangga Mia, menjadi idolanya Mia, terima kasih atas doanya, stay with me ya daddy, selalu temanin Mia sampai Mia sukses dan bisa berdiri diatas kaki Mia sendiri, hingga saatnya nanti Mia yang gantian ngejagain Bapak sama Ibu, dan bisa ngajakin bapak sama ibu main bareng-bareng cucu cucu yang lucu. Tanpa sabarnya bapak, dan tanpa nasehat-nasehat bapak, Mia gak akan selancar ini, terima kasih pak, stay with us ya daddy.
- ✚ MUHAMMAD DWI NUR FAHMI, jagoan kecil mbak Mia, walau udah gede tetep jadi jagoan kecil mbak. Makasih ya dek, sudah selalu ada buat mbak, selalu jadi partner in crime nya mbak Mia, walau sering berantem rumah jadi sepi kalok gak ada dirimu. Sukses ya sayang, segera nyusul aku sini ke Yogya, semoga juga ujiannya lancar, bisa masuk universitas yang diinginkan, selalu menjadi kebanggan keluarga,

dan selalu jadi Fahmi yang kuat dan bisa nggantiin bapak di keluarga kita nantinya. Kita sukses sama-sama ya dek, dan semoga kita selalu bisa bikin bangga bapak sama ibu.

- ✚ Selanjutnya, terima kasih juga untuk seluruh keluarga besar “Hamzah-Alwi Bersatu” yang di Ngunut, Solo, Yogya, Jakarta, Pekanbaru, Tembilahan, Jambi, Sei Gergaji, Sei Belo, dan dimana mana berada, yang selalu mendoakan Mia, Pakde-Budhe, Acik-acik, abang-abang, kakak-kakak, adek-adek yang selalu mendoakan Mia, dan selalu ngajakin Mia liburan entah itu liburan yang jalan-jalan aja sampai makan besar, terima kasih, dan semoga selalu rukun.
- ✚ Khusus untuk kakak-kakak Mia, Mbak Denok, Kak Uli, Kak Neneng, Kak Nunung, Mbak Ita, Kak Nita, Kak Ani, dan semuanya terima kasih sudah mendukung adikmu yang selalu imut ini.
- ✚ Buat abang-abang Mia, Bang Iwan, Bang Repza, Bang Leki, Bang Siska, Mas Rio dan semuanya terima kasih doanya.
- ✚ Buat PUPUT, NOVI, MELDA, DINDA, DELLA stay be my partner in crime yaaaaa, pokoknya kalian the best lah. Khususnya untuk PUPUT yang selalu jadi partner makan besarku, dan NOVI yang jadi partner alay ku, makasih buat doa kalian ya, segera nyusulin aku sini.
- ✚ Buat tiga cewek ini yang dari semester satu sampai semester akhir ini selalu ada buat aku, selalu bareng-bareng, selalu jadi partner dalam segala hal, sampai urusan alay dan gak penting, HADIANTI BASTI PUTRI (UUT), ROSYDIANA FERAYA (RARA), dan ARIFAH NUR AINI (ARIN), ANNISA SEPTIANI (NISAK) makasih udah sabar menghadapi temenmu yang ngomong terus ini, makasih sudah jadi teman yang selalu ada buat aku, dan makasih untuk dukungan kalian, sayang kalian.
- ✚ Untuk temen kos dari semester 1 sampai sekarang JULIA AMANDA JASMINE (JULI) sama si alay WELMA INDO UTAMI (WELMA), makasih untuk doanya guys ya, I LOVE U.
- ✚ **“OJO SAMBAT CREW”** GAMA, JURANG, WAHYU, SYAFIK, YOGA, UUT, ARINAI, RARA, ASTI, AUL, WULAN, terima kasih untuk keseruannya, dan makasih buat doa kalian. Sayang kalian.
- ✚ Khusus untuk mbak temu gede ku M^{BAK} PUTRI, makasih mbak sudah jadi mbaknya Mia pas di Jogja, maaf kalau Mia selalu nyebeli, makasih untuk doanya mbak.

- ✚ Buat WIWI, TIARA, PEBRI, DEPIN, EDZAN, WAHYU, TIO, makasih untuk doa kalian dan makasih untuk selalu memberikan keseruan pas lagi KKN 😊 😊
- ✚ Dan last thank you SEPTIOGANI HARMEDAZIWA my best partner in laugh ever, terima kasih sudah menemani ku kemana-mana dan dimana-mana, stay with me ya 😊

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “ Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi institusi yang berkaitan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan khususnya untuk penggunaan fasilitas BPJS bagi masyarakat luas sehingga tujuan dari institusi rumah sakit dapat tercapai.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama Penulis menyelesaikan studi,
2. Bapak Sigit Arie Wibowo, S.E., M.Acc., Akt. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi,
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai penutup Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan Penulisan selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topic ini.

Yogyakarta, 9 Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penulisan.....	9
E. Manfaat Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	11
A. RERANGKA TEORI.....	11
a. Pegertian Audit	11
b. Audit Operasional	14
c. Pengendalian Internal.....	24
d. <i>Good Clinical Governance</i>	27
e. Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	29
f. Pelayanan Publik.....	31
g. Efektivitas Pelayanan Publik	33
h. Pengertian Rumah Sakit.....	34

i. Pengertian BPJS Kesehatan	37
B. PENGEMEBANGAN HIPOTESIS	41
a. Audit Operasional (OA).....	41
b. Pengendalian Internal (IC).....	42
c. Good Clinical Governance (GClInG)	43
d. Etika Bisnis Lembaga (IBE)	44
C. MODEL PENELITIAN	46
BAB III METODE PENULISAN	47
A. Tempat dan Waktu Penulisan	47
B. Populasi dan Sampel Penulisan	47
C. Sumber Data.....	48
D. Teknik Pengumpulan Sampel	49
E. Instrumen Penulisan.....	50
F. Definisi Operasional Variabel.....	51
G. Pengujian Instrumen Variabel.....	54
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Umum Objek Penulisan	58
B. Pengujian Instrumen Penelitian	64
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	67
D. Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP	82
A. KESIMPULAN.....	82
B. SARAN.....	83
C. KETERBATASAN.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1	Prosedur Pemilihan Sampel.....	59
4.2	Penyebaran Kuesioner	60
4.3	Data Responden.....	61
4.4	Statistik Deskriptif	62
4.5	Uji Validitas (KMO and Bartlett's Test)	64
4.6	Nilai Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha	66
4.7	Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha).....	66
4.8	Uji Normalitas (One Simple K-S)	67
4.9	Uji Multikolinieritas	68
4.10	Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.11	Uji Adjusted R Square	71
4.12	Uji F (ANOVA)	72
4.13	Uji t	73
4.14	Ringkasan Seluruh Hasil Uji Hipotesis	76