

INTISARI

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk meneliti pengaruh audit operasional, pengendalian internal, *good clinical governance*, etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS pada rumah sakit dengan studi empiris di RSUD dan RS Swasta Kota Surakarta. Penelitian ini juga menguji beda antara efektivitas pelayanan pasien BPJS antara rumah sakit daerah dengan rumah sakit swasta. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah pegawai di rumah sakit yang berada di divisi SPI, akuntansi dan keuangan, serta BPJS. Purposive sampling digunakan dalam penentuan sampel pada penelitian ini dan didapatkan 3 rumah sakit yaitu satu RSUD dan dua RS Swasta. Kuesioner dipilih sebagai alat pengumpulan data yang kemudian dianalisis dengan menggunakan alat analisis berupa regresi berganda dan *independent sample t-test*.

Berdasarkan analisis data maka didapatkan hasil berupa audit operasional, pengendalian internal, *good clinical governance* berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS. Sedangkan etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS. Hasil dari uji beda yang Peneliti lakukan menyatakan bahwa tidak ada perbedaan antara efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit daerah dengan rumah sakit swasta.

Kata Kunci: audit operasional, pengendalian internal, *good clinical governance*, etika bisnis lembaga, efektivitas pelayanan pasien BPJS, uji beda rsud dan rs swasta

ABSTRACT

The aims of this thesis are to examine the effect of Independent Variables (i.e., operational audit, internal control, good clinical governance, business ethics of hospital institutions) on the effectiveness of BPJS patient service in hospitals as Dependent Variable and to know if there is a difference between the effectiveness of BPJS patient service in Government Hospitals (RSUD) and the effectiveness of BPJS patient service in Private Hospitals (RS Swasta Surakarta). The Author did the research with empirical studies at RSUD and RS Surakarta. The Author use purposive sampling method to determine The Respondents in 3 Hospital (i.e.,1 RSUD and 2 Private Hospital). The Repondent are those who work in Department of SPI, Accounting and Finance, and BPJS. The Analysis used in this thesis are Regression analysis and Independent Sample T-Test.

Based on this case, The Author have conclusions that there is an effect of 3 Independent Variables (i.e., operational audit, internal control, good clinical governance) on the effectiveness of BPJS patient service in hospitals and there is no effect of business ethics on the effectiveness of BPJS patient service in hospitals. Analysis of Variance said that there is no difference between the effectiveness of BPJS patient service in Government Hospitals (RSUD) and the effectiveness of BPJS patient service in Private Hospitals (RS Swasta Surakarta).

Key Word: audit operasional, pengendalian internal, *good clinical governance*, etika bisnis lembaga, efektivitas pelayanan pasien BPJS, uji beda rsud dan rs swasta