

**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)**

**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 Government Hospitals and Private Hospitals of
Surakarta)**

SKRIPSI

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



Oleh
SOTYA ROES PIYAJENG
20140420187

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
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)

**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 Government Hospitals and Private Hospitals of
Surakarta)**



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Sigit Arie Wibowo, S.E., M.Acc., Akt.
NIK: 19860906201110 143 088

Tanggal: 4 Desember 2017

SKRIPSI
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)

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 Government Hospitals and Private Hospitals of Surakarta)

Diajukan Oleh
SOTYA ROES PIYAJENG
20140420187

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 16 Desember 2017
Yang terdiri dari

Dr. Ahim Abdurahim, M.Si., SAS., Ak., CA
Ketua Tim Penguji

Erni Suryandari, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Sigit Arie Wibowo, S.E., M.Acc., Ak.,CA
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA
NIK : 197312181999904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sotya Roes Piyajeng

Nomor Mahasiswa : 20140420187

Menyatakan bahwa skripsi ini 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 (Studi Empiris di RSUD dan RS Swasta di Kota Surakarta) “** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Desember 2017

Sotya Roes Piyajeng

MOTTO

“Hasbunallah Wa Ni'mal Wakil, Ni'mal Maula Wa Ni'mal Nashir” (QS Ali
Imron:173)

“Terdapat tiga kebahagiaan orang tua, pertama menyaksikan putra-putrinya lahir, kedua menyaksikan putra-putrinya wisuda, dan ketiga menyaksikan putra-putriya menikah dengan jodoh yang soleh dan solehah” (Bunda – Ibu Istiqomah)

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain” (HR Ahmad,
Thabrani, Daruqutni)

*“Success is about continually growing emotionally, socially, spiritually,
physiologically, intellectually, and financially, while contributing positively to
other”* (Marry Riana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin

Puji syukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT kepada saya selama proses penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat mencintai saya yang selalu mendoakan, mendukung dan menemani selama menempuh pendidikan S1 dan selama proses penyelesaian skripsi. Ucapan terimakasih saya berikan kepada :

1. Bapak Agus Budi Hartono, ayah Saya tercinta, cinta pertama Saya, terimakasih atas pengorbanan dalam membesarkan dan mendidik Saya, kasih sayang yang tulus, doa yang mulia, bimbingan dan dukungannya. Tanpa Ayah Saya tidak bisa setangguh ini, Saya mencintaimu.
2. Ibu Istiqomah, Bunda Saya tercinta atas perjuangannya dalam mengandung, membesarkan dan mendidik Saya dengan penuh kasih sayang, doa yang tulus disetiap waktu, dukungan serta semangatnya selama Saya menempuh pendidikan S1 dan menyelesaikan skripsi. Tanpa Bunda Saya bukan siapa-siapa, dan Saya mencintaimu.
3. MH Roesanggit Prabu, kakak terhebat yang Saya miliki. Terimakasih Mas atas kasih sayang, doa, dukungan, bimbingan dan nasihat-nasihat yang diberikan kepada adikmu ini. Tanpa Mas Saya tidak akan sejauh ini. Saya mencintaimu.
4. Ibu Roestini, nenek Saya tercinta atas doa-doa yang diberikan.
5. Izana Saffana Ilma, sahabat dan patner bisnis terhebat atas doa, dukungan, semangat dan waktunya untuk mendengarkan cerita bahagia maupun sedih dalam hidupku serta membantu kapanpun dibutuhkan. Aku beruntung bisa bersahabat denganmu. Sukses dan bahagia selalu untuk kamu.
6. Alfatisa Rizki Dewantari, calon dokter gigi terhebat sekaligus sahabat terbaik atas doa, dukungan, semangat dan waktunya untuk berbagi sedari SMA hingga lulus kuliah. Aku beruntung memiliki sahabat sepertimu.
7. Nadya Apriyani Utami, Laila Oshiana, Khairunnisa' sahabat-sahabat baikku atas waktu yang sudah diberikan untuk menemaniku selama masa kuliah, mendengarkan segala keluh kesah serta selalu rajin memberikan kejutan-kejutan membahagiakan di momen penting dalam hidupku. Semoga kita selalu dibersamakan sebagai sahabat hingga ke *jannah*.
8. Mbak Fiqa teman satu SMP, SMA dan kuliah, teman seperjuangan sepenanggungan selama mengerjakan skripsi, terimakasih sudah banyak membantu dalam segala hal mulai dari awal merantau di kota ternyaman untuk para pelajar hingga akhirnya kita lulus bersama. Semoga bahagia selalu.

9. Kak Bima dan Astrid Nasanti, sahabat sekaligus kakak-kakakku. Terimakasih atas dukungan, nasihat dan canda tawanya.
10. Teman-teman KKN 259, arofa, aini, mamita, wahyu, dede, arif, sulis, mida dan kak ika atas doa, dukungan dan kenangan yang indah di akhir perkuliahan. Menjadi bagian dari hidup kalian adalah hal yang menyenangkan.
11. Dek Nisa, sahabat kecilku yang selalu ceria dan membagikan keceriaannya. Terimakasih Dek atas energi positifnya.
12. Masvan, *my virtual friend*, sahabat baik yang berada di kota sebelah atas waktu yang diberikan untuk mendengarkan segala curahan hati saya selama proses penyelesaian skripsi, meskipun kita hampir tidak pernah bertemu.
13. Mbak Mia, kakak tingkat serta penulis skripsi yang menjadi referensi menulis saya, terimakasih atas petunjuk yang diberikan selama saya menulis skripsi.
14. Mbak Arvianita, peneliti sebelumnya yang sudah memberikan kuesioner penelitiannya dengan ikhlas.
15. Pihak-pihak lain seperti jajaran staff Diklit RSUD dr Moewardi, RS Kasih Ibu dan RS PKU Kota Surakarta yang telah memperlancar proses pengumpulan data.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamiin segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan dalam penulisan skripsi yang berjudul "Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance* dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS pada Rumah Sakit (Studi Empiri RSUD dan RS Swasta di Kota Surakarta).

Penulisan skripsi ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar kesarjaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini disusun dengan topik pengaruh audit operasional dalam peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan khususnya bagi peserta BPJS. Hal ini bertujuan untuk memberikan manfaat bagi rumah sakit dalam peningkatan efektivitas pelayanan dengan melihat dari sudut pandang akuntansi.

Dalam proses pembuatan skripsi hingga selesai tidak terlepas dari bimbingan, doa dan dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada,

1. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas bimbingan dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Sigit Arie Wibowo, S.E., M.Acc., Akt selaku dosen pembimbing skripsi atas bimbingan dengan penuh rasa sabar memberikan masukan dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Miss Fitri Wahyuni selaku asisten proposal atas bimbingan dan masukan yang diberikan.
4. Bapak Agus Budi Hartono dan Ibu Istiqomah, ayah ibu saya tercinta dengan ketulusan doa dan dukungannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. MH Roesanggit Prabu kakak saya tercinta atas kemudahan, dukungan dan doa yang selalu diberikan.
6. Teman-teman dan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan mulai dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diperlukan guna pengembangan dalam penelitian dengan topik ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Stewardship Theory</i>	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
3. Efektivitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
4. Pengertian BPJS.....	Error! Bookmark not defined.
5. Pengertian Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
6. Audit Operasional	Error! Bookmark not defined.
7. Pengendalian Internal.....	Error! Bookmark not defined.
8. <i>Good Clinical Governance</i>	Error! Bookmark not defined.
9. Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
B. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
C. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODA PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
C. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Kualitas Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Prosedur Pemilihan Sampel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Data Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Nilai Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Uji t	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Uji Beda	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Uji Regresi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Uji Beda	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Grafik P-Plot	Error! Bookmark not defined.

