

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, SISTEM PENGENDALIAN
MANAJEMEN, *GOOD CLINICAL GOVERNANCE*, ETIKA PELAYANAN
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN BPJS PADA RUMAH
SAKIT**

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Sleman)

***THE INFLUENCE OF OPERATIONAL AUDIT, MANAGEMENT CONTROL
SYSTEM, GOOD CLINICAL GOVERNANCE AND SERVICE ETHICS TO
EFFECTIVENESS OF BPJS PATIENT SERVICES IN HOSPITAL***

(Empirical Study in Sleman Hospital)



Disusun Oleh:

ENRIQU ARSIMILEN GAMASWARA

20180420186

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, SISTEM PENGENDALIAN
MANAJEMEN, *GOOD CLINICAL GOVERNANCE*, ETIKA PELAYANAN
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN BPJS PADA RUMAH
SAKIT**

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Sleman)

***THE INFLUENCE OF OPERATIONAL AUDIT, MANAGEMENT CONTROL
SYSTEM, GOOD CLINICAL GOVERNANCE AND SERVICE ETHICS TO
EFFECTIVENESS OF BPJS PATIENT SERVICES IN HOSPITAL
(Empirical Study in Sleman Hospital)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

ENRIQU ARSIMILEN GAMASWARA

20180420186

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Enriqu Arsimilen Gamaswara

Nomor Mahasiswa : 20180420186

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN, *GOOD CLINICAL GOVERNANCE*, DAN ETIKA PELAYANAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN BPJS PADA RUMAH SAKIT (Studi Empiris di Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Sleman)" penelitian ini merupakan karya sendiri, kecuali rujukan pada penelitian ini. tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan 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 2021


Enriqu Arsimilen Gamaswara

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur saya haturkan atas nikmat yang diberikan oleh Allah SWT kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu menemani, menyemangati, dan mendoakan saya selama menempuh pendidikan S1 dan menyusun skripsi ini. Ucapan terimakasih selanjutnya saya berikan kepada:

1. Bapak Ari Susanta, beliau adalah seorang ayah. 3 Juli 2021 menjadi hari yang tidak akan pernah aku lupakan. Aku tak menyangka perpisahan kita terjadi begitu cepat. Sungguh sulit rasanya untuk membiasakan diri tanpa adanya hadirimu di sisiku. Rasa kehilangan yang selama ini ku rasakan pun tidak dapat aku hindari. Selalu saja ku memikirkan tentangmu, candaanmu, dan semua bayang-bayangmu yang mengalir dalam pikiranku. Pernah ku berkata bahwa, jika skripsi ini telah usai, aku akan menunjukkan hasilnya kepadamu. Dan disaat ku wisuda, mari buat kenangan indah yang telah engkau janjikan kepadaku. Namun, kenyataan itu jauh lebih menyakitkan. Karena, kau telah tiada. Lihatlah aku dari sana. Aku akan membuatmu bangga dan bahagia. Aku akan menjadi orang yang sukses dimasa mendatang. Aku bersyukur engkau adalah ayahku. Terimakasih telah menemaniku di sisa akhir hayatmu.

2. Ibu Susi Alita, beliau adalah seorang ibu. Dari rahim seorang wanita yang tegar aku dilahirkan. Terimakasih ibu... Berkat kasih sayang dan doamu yang tulus kepadaku, skripsi ini akhirnya kuselesaikan. Kesalahan dan penyesalanku dimasa lalu tidak akan ku ulangi kepadamu.
3. Fabian Mahendra Sakti, seorang adik kandung yang sangat egois, namun memiliki hati yang lembut, selembut sutra. Semangat kuliah di jurusan farmasinya.
4. Bapak Dr. Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Ak., CA, dosen pembimbing skripsi saya yang telah sabar dan tabah dalam memberikan ilmu, dukungan serta bimbingan nya kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staff pada prodi akuntansi, terimakasih karna memberikan saya ilmu selama saya kuliah di UMY, dan telah melayani administrasi saya dalam melakukan penelitian.
6. Isnaini Chairinnisa, Reza Oktariani, Dinda Prasetyani, merupakan teman seperguruan saya yang telah membantu dan mendukung dalam membuat skripsi ini menjadi kenyataan.
7. MJ Squad, merekalah orang-orang yang mewawrnai warna monokromku menjadi lukisan abstrak yang penuh warna. Terimakasih!
8. Farhan Evan, Alvian Rudy, Shodiq dan Ahnan Hanafi, merekalah yang menjadi cheerleaderku semasa beban pikiran yang melandaku. Terimakasih

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Audit Operasional, Sistem Pengendalian Manajemen, *Good Clinical Governance*, Dan Etika Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit (Studi Empiris di Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Sleman)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Rumah Sakit dalam menata kembali struktur yang ada. Karyawan yang bekerja selain auditor, dalam bidang akuntansi, keuangan, administrasi dan satuan petugas BPJS dan memberikan informasi secara transparan mengenai efektivitas pelayanan BPJS.

Penelitian ini dapat terselesaikan karena adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya diberikan oleh penulis kepada:

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang senantiasa sabar dalam memberikan bantuan, masukan dan bimbingannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf di Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas bantuan dan ilmu yang diberikan kepada penulis.
5. Orang tua, keluarga dan teman-teman saya yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada penulis.
6. Seluruh pihak yang sudah membantu dalam proses penulisan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Yogyakarta, 13 Desember 2021



Enriqu Arsimilen Gamaswara

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II	27
A. Kerangka Teori	27
B. Penurunan Hipotesis	34
C. Model Variabel Penelitian	40
BAB III	41
A. Objek Penelitian.....	41
B. Sumber Data Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	46
F. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	50
G. Model Analisis Persamaan Struktural	56

BAB IV	43
A. Gambaran Umum Penelitian.....	43
B. <i>Pilot Test</i>	44
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas.....	48
C. Gambaran Umum Reponden	49
1. Data Demografi Responden	49
2. Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	54
3. Evaluasi Model.....	59
D. Pembahasan	76
BAB V	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
C. Keterbatasan Penelitian	83
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Syarat Hipotesis Terdukung.....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden <i>Pilot Test</i>	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	48
Tabel 4.4 Data Penyebaran Kuesioner	49
Tabel 4.5 Data sampel penelitian	50
Tabel 4.6 Data Karakteristik Responden	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4.8 Outer Loading	61
Tabel 4.9 <i>Outer Loading</i> Model Modifikasi	63
Tabel 4.10 Average Variance Extracted (AVE)	66
Tabel 4.11 Fornell-Lacker Criterion	67
Tabel 4.12 Cross Loading	68
Tabel 4.13 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	70
Tabel 4.14 Nilai Adjusted R-Square	71
Tabel 4.15 Path Coefficient.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Model Penelitian SEM-PLS	56
Gambar 4.1 tampilan output model pengukuran.....	59
Gambar 4.2 tampilan <i>outer loading</i> model modifikasi	65
Gambar 4.3 tampilan output model structural.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Surat Ijin Riset Dan Ehical Clearance	97
Lampiran 3 Bukti Pembayaran Administrasi Penyebaran Kuesioner.....	99
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	101
Lampiran 5 Output SPSS	107
Lampiran 6 Ouput PLS	114