

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, SISTEM PENGENDALIAN
MANAJEMEN, *GOOD CLINICAL GOVERNANCE*, ETIKA BISNIS
LEMBAGA RUMAH SAKIT, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN BPJS PADA RUMAH SAKIT
(Studi Empiris pada Rumah Sakit Swasta Kabupaten Purworejo)**

***THE EFFECT OF OPERATINONAL AUDIT, MANAGEMENT CONTROL
SYSTEM, GOOD CLINICAL GOVERNANCE, SERVICE ETHICS, AND
WORK ENVIRONMENT TO EFFECTIVENESS OF BPJS PATIENT
SERVICE IN HOSPITAL
(Empirical Study On Purworejo Hospital)***

SKRIPSI



Oleh:

NISA DWI RAHMANITA

20190420047

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

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nisa Dwi Rahmanita

Nomor Mahasiswa : 20190420047

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN, GOOD CLINICAL GOVERNANCE, ETIKA BISNIS LEMBAGA RUMAH SAKIT, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN BPJS PADA RUMAH SAKIT (Studi Empiris pada Rumah Sakit Swasta Kabupaten Purworejo)**" 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 terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 10 Maret 2023



Nisa Dwi Rahmanita

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbal 'alamin

Puji dan syukur saya haturkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta rezeki dan kesempatan yang diberikan kepada saya sehingga saya diberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat dan salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi seluruh umat manusia. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Bapak Dwi Kustanto Hadipurnomo, beliau adalah seorang ayah. Pada tanggal 21 Agustus 2015 menjadi hari yang tidak akan pernah aku lupakan. Aku tak menyangka perpisahan kita terjadi begitu cepat. Sungguh sulit rasanya untuk membiasakan diri tanpa adanya hadirmu di sisiku. Rasa kehilangan yang selama ini aku rasakan pun tidak dapat aku hindari. Selalu saja aku memikirkan tentangmu, candaanmu, dan semua bayang-bayangmu yang begitu mengalir dalam pikiranku. Pernah aku berkata bahwa, jika skripsi ini selesai, aku akan menunjukkan hasil kepadamu. Dan saat aku wisuda, mari buat kenangan indah yang telah engkau janjikan kepadaku. Namun, kenyataannya jauh lebih meyakinkan. Karena, kau telah tiada. Lihatlah aku dari sana. Aku akan membuatmu bangga dan bahagia. Aku akan menjadi orang yang sukses di masa mendatang. Aku bersyukur engkau adalah ayahku. Terimakasih telah menemaniku di sisa akhir hayatmu.

2. Kepada Ibu Eny Indarwati, beliau adalah seorang ibu. Dari rahim seorang wanita yang tegar aku dilahirkan. Pada tanggal 13 Oktober 2022 menjadi hari yang tidak akan pernah aku lupakan. Aku tak menyangka perpisahan kita terjadi begitu cepat. Sungguh sulit rasanya untuk membiasakan diri tanpa adanya hadirmu di sisiku. Rasa kehilangan yang selama ini aku rasakan pun tidak dapat aku hindari. Selalu saja aku memikirkan tentangmu, candaanmu, dan semua bayang-bayangmu yang begitu mengalir dalam pikiranku. Pernah aku berkata bahwa, jika skripsi ini selesai, aku akan menunjukkan hasil kepadamu. Dan saat aku wisuda, mari buat kenangan indah yang telah engkau janjikan kepadaku. Namun, kenyataannya jauh lebih meyakinkan. Karena, kau telah tiada. Lihatlah aku dari sana. Aku akan membuatmu bangga dan bahagia. Aku akan menjadi orang yang sukses di masa mendatang. Aku bersyukur engkau adalah ibuku. Terimakasih ibu... Berkat kasih sayang dan doamu yang tulus kepadaku, skripsi ini akhirnya kuselesaikan dan sudah menemaniku di sisa akhir hayatmu.
3. Kepada Intan Amalia Purnomowati, seorang kakak kandung yang sangat tegas, disiplin, selalu menasihati, dan memiliki hati yang baik. Semangat kerja di Jakarta.
4. Kepada Triana Nur Endah, seorang adik kandung yang sangat lucu, baik, suka membantu, sering menyebalkan, namun memiliki hati yang lembut. Semangat sekolahnya.
5. Kepada Dosen Pembimbing Skripsi saya ibu Erni Suryandari F, S.E., M.Si. Terima kasih atas segala bimbingan, arahan, serta sarannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. 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.
7. Kepada teman-teman saya yang berada di Jogja Lala, Yelliza, Arif, Viska, Bimo terimakasih atas seluruh pengalamannya selama saya berada di Jogja. Semoga selalu sukses kehidupan serta rezekinya dan selalu dipertemukan dengan orang-orang baik.
8. Muhammad Choirul Huda, Velly Oktaviani, Raisa Fitriani, dan Muhammad Kresna Budi W. merupakan teman seperguruan saya yang telah sabar dan selalu memberikan masukan-masukan dalam membuat skripsi ini. Semoga selalu sukses dalam kehidupan di masa mendatang.
9. Muhammad Arif Rahman, Muhammad Choirul Huda, Velly Oktaviani, Raisa Fitriani, merekalah yang menjadi cheerleaderku semasa beban pikiran yang melandaku dan tempat keluh kesahku. Semoga kita dipertemukan kembali suatu hari nanti setelah kita berpisah.
10. Kepada temanku yang berteman selama 4 tahun ini Muhammad Choirul Huda, terimakasih yang selalu sabar berteman denganku dari awal maba sampai sekarang ini. Semoga sukses kedepannya dan tetap menjalin silaturahmi seterusnya.
11. Kepada Triana Hidayat yang selalu menemani begadang dan sabar membantu dalam pengerjaan skripsi sampai selesai saat ini. Semoga sukses kedepannya dan tetap menjalin silaturahmi.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kemudahan, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Audit Operasional, Sistem Pengendalian Manajemen, *Good Clinical Governance*, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit, dan Lingkungan Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS pada Rumah Sakit (Studi Empiris pada Rumah Sakit Swasta Kabupaten Purworejo)”. Penulisan penelitian skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 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.

Penyelesaian penulisan penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan ridho serta rahma-Nya sehingga penulisan penelitian skripsi ini dipermudah dan dilancarkan.
2. Bapak, Ibu, Mbak, dan Adik, serta keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan penelitian skripsi ini.
3. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., CA., Ak., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar Jatningsih, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bunda Erni Suryandari Fathmaningrum, S.E., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi dengan penuh kesabaran dan meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan serta saran kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan penelitian skripsi.

6. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan yang menjadi tempat berdiskusi sekaligus pemberi motivasi dalam penulisan penelitian skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis mengetahui jika masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, segala bentuk saran, masukan, serta kritikan yang membangun akan sangat membantu bagi penulisan karya ilmiah selanjutnya.

Yogyakarta, 10 Maret 2023



Nisa Dwi Rahmanita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Landasan Teori	18
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Penurunan Hipotesis	30
1. Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit	30
2. Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit	32
3. Pengaruh <i>Good Clinical Governance</i> Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit	35

4. Pengaruh Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit	37
5. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit	39
D. Model Variabel Penelitian	41
BAB III	42
METODE PENELITIAN	42
A. Objek dan Subjek Penelitian	42
B. Jenis Data	42
C. Teknik Pengambilan Sampel	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	44
1. Variabel Independen	44
2. Variabel Dependen	49
F. Teknik Analisis Data	49
1. Analisis Deskriptif	49
2. Pengujian Hipotesis	50
a. Persamaan Regresi	51
b. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
c. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	53
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Penelitian	54
B. Gambar Umum Responden	54
1. Data Demografi Responden	54
2. Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	58
a. Audit Operasional	58
b. Sistem Pengendalian Manajemen	59
c. <i>Good Clinical Governance</i>	59
d. Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	60
e. Lingkungan Kerja	60

f. Efektivitas Pelayanan BPJS	61
3. Evaluasi Model	62
a. Evaluasi Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	62
b. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
C. PEMBAHASAN	74
1. Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan BPJS	75
2. Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Efektivitas Pelayanan BPJS	76
3. Pengaruh <i>Good Clinical Governance</i> Terhadap Efektivitas Pelayanan BPJS	78
4. Pengaruh Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan BPJS	80
5. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan BPJS	81
BAB V	83
SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi	84
C. Keterbatasan Penelitian	84
D. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89
Lampiran 1	89
Data Responden	90
A. Audit Operasional	91
B. Sistem Pengendalian Manajemen	93
C. <i>Good Clinical Governance</i>	94
D. Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	95
E. Lingkungan Kerja	96
F. Efektivitas Pelayanan BPJS	98
Lampiran 2	99
Turnitin	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	41
Gambar 4. 1 Tampilan Output Outer Model	62
Gambar 4. 2 Tampilan Outer Loading Model Modifikasi	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Inap	4
Tabel 1. 2 Jumlah TT di Rumah Sakit Kasih Ibu Purworejo	5
Tabel 1. 3 Jumlah Fasilitas Rumah Sakit	6
Tabel 3. 1 Skala Likert	44
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner	55
Tabel 4. 2 Data Statistik Karakteristik Responden	56
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	58
Tabel 4. 4 Outer Loading	63
Tabel 4. 5 Outer Loading Model Modifikasi	65
Tabel 4. 6 Fornell-Lacker	68
Tabel 4. 7 Cross Loading	69
Tabel 4. 8 Cronbach Alpha dan Composite Reliability	70
Tabel 4. 9 Nilai Adjusted R-Square	71
Tabel 4. 10 Path Coefficient	72