

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, *GOOD CLINICAL GOVERNANCE*, DAN ETIKA BISNIS LEMBAGA RUMAH SAKIT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM YK MADIRA PALEMBANG

SKRIPSI



Nama : Yayan Novalinda
Nim : 222019063

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, *GOOD CLINICAL GOVERNANCE*, DAN ETIKA BISNIS LEMBAGA RUMAH SAKIT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM YK MADIRA PALEMBANG

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Yayan Novalinda
Nim : 222019063**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yayan Novalinda
NIM : 222019063
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Akuntansi
Konsentrasi : Pemeriksaan Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, *Good Clinical Governance*, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa batasan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.



Palembang, Februari 2023

Yayan Novalinda

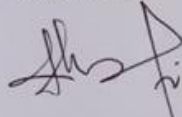
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Sistem Informasi Akuntansi, *Good Clinical Governance*,
Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap
Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum YK
Madira Palembang
Nama : Yayan Novalinda
NIM : 222019063
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Pemeriksaan Akuntansi
Mata Kuliah : Sistem Informasi Akuntansi

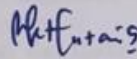
Diterima dan Disahkan
Pada, Februari 2023

Pembimbing I,



Nina Sabrina, S.E., M., Si
NIDN/NBM:0216056801/851119

Pembimbing II,



Nurul Hutami Ningsih, S.E., M.Si
NIDN/NBM:0209118703/1187165

Mengetahui,
Dekan
u.b. ~~Ketua~~ Program Studi Akuntansi



Dr. Etri, S.E., AK., M., Si., CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kemampuan. Karena “ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kemampuannya”

(QS Al – Baqarah: 286)

“ Percaya dan yakin pada diri sendiri, merupakan cara yang paling efektif untuk meraih kesuksesan ”

(Yayan Novalinda)

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- 1. Ayah dan Ibuku Tercinta*
- 2. Saudariku Tersayang*
- 3. Keponakanku*
- 4. Keluarga Besariku*
- 5. Dosen Pembimbing*
- 6. Almamater*



PRAKATA

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alaamiin, segala puji bagi Allah Subnahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **‘Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, *Good Clinical Governance*, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit YK Madira Palembang’** sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana Starta satu pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam.

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan serta bab simpulan dan saran. Meski dalam penulisan skripsi ini penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada ALLAH SWT atas segala nikmat yang selalu dicurahkan kepada penulis,

dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orangtuaku Ayahku Hasri Kait dan Ibuku Narulita yang telah mendidik, membiayai dan mendoakan serta memberikan dorongan besar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.,Si dan Ibu Nurul Hutami Ningsih,S.E.,M.Si, yang telah membimbing dan memberikan masukan guna penyelesaian skripsi ini. Selain itu penulis juga ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E.,M.,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.,Si selaku Ketua dan Sektretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Anggreli Aprida, S.E.,M.,Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh bapak dan ibu Dosen yang telah membekali ilmu sehingga pengetahuan penulis semakin meningkat serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Ayukku Sandora dan Adikku Intan Sapitri yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dan staff pegawai Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penelitian skripsi ini.

8. Sahabat-sahabat seperjuanganku, Rapika Relia, Miftahul Jannah, Lutfiyah Nurhuda, terima kasih atas kesabarannya dan semua bantuan selama ini serta telah memberikan kenangan yang baik selama masa kuliah.

Semoga Allah subhanahu wa ta'ala membalas kebaikan kalian semua atas terselesainya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dan membangun sangat diharapkan baik dari pembaca maupun dari berbagai pihak agar kedepannya lebih sempurna dalam penulisan skripsi ini. Semoga penyusunan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca.

Palembang, Februari 2023
Penulis,

Yayan Novalinda

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. TujuanMasalah.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR, HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Sebelumnya.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Operasional Variabel.....	36
D. Populasi dan Sampel	37
E. Data Yang Diperlukan	41
F. Metode Pengumpulan Data	41
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	53
1. Gambaran Singkat Tentang Rumah Sakit	53
2. Tingkat Pengembalian Kuesioner	64
3. Profil Responden	65
4. Jawaban Responden	66
5. Pengujian Data	70
a. Uji Validitas	71
b. Uji Reabilitas	75
6. Teknik Analisis	76
7. Uji Asumsi Klasik	101
a. Uji Normalitas	102
b. Uji Multikolinearitas	103
c. Uji Heterokedasitas	104
8. Uji Hipotesis	106
a. Analisis Regresi Linear Berganda	107
b. Uji Koefisien Determinasi	109
c. Uji Hipotesis Secara Bersama	110
d. Uji Parsial (Uji t)	111
B. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. Hasil Uji Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, <i>Good Clinical Governance</i> , dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Kesehatan	113
2. Hasil Uji Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pelayanan Kesehatan	115
3. Hasil Uji Pengaruh <i>Good Clinical Governance</i> Terhadap Pelayanan Kesehatan	117
4. Hasil Uji Pengaruh Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Kesehatan	120

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	123
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	26
Tabel III.1 Operasional Variabel	36
Tabel III.2 Daftar Unit Kerja & Pegawai.....	38
Tabel III.3 Jumlah Responden	40
Tabel IV.1 Perusahaan / Jawatan.....	54
Tabel IV.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	64
Tabel IV.3 Profil Responden.....	65
Tabel IV.4 Hasil Total Jawaban Responden.....	68
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Sistem Informasi Akuntansi.....	71
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas <i>Good Clinical Governance</i>	72
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit.....	73
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Pelayanan Kesehatan.....	74
Tabel IV.9 Hasil Uji Realibilitas	75
Tabel IV.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	76
Tabel IV.11 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Hardware.....	78
Tabel IV.12 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Software.....	79
Tabel IV.13 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Brainware.....	80
Tabel IV.14 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Prosedur.....	81
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Database.....	82
Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Teknologi Jaringan Komunikasi	83
Tabel IV.17 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Fokus pada Customer...85	
Tabel IV.18 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kinerja Klinis dan Evaluasi.....	86
Tabel IV.19 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Risiko Klinis.....	87
Tabel IV.20 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Pengembangan Profesional dan Manajemen.....	88
Tabel IV.21 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Menurut Ekonomi	89

Tabel IV.22 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Menurut Peraturan Khusus yang Berlaku.....	90
Tabel IV.23 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Menurut Hukum.....	91
Tabel IV.24 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Berdasarkan agama.....	92
Tabel IV.25 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Berdasarkan Nilai Budaya.....	93
Tabel IV.26 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Menurut Sikap Masing-Masing Individu.....	94
Tabel IV.27 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Ketepatan Waktu	96
Tabel IV.28 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Akurasi Pelayanan.....	97
Tabel IV.29 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kesopanan dan Keramahan.....	98
Tabel IV.30 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Tanggung Jawab.....	99
Tabel IV.31 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kelengkapan.....	100
Tabel IV.32 Hasil Uji Normalitas.....	102
Tabel IV.33 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	103
Tabel IV.34 Hasil Uji Heterokedasitas Metode Uji Glejser.....	106
Tabel IV.35 Hasil Regresi Linear Berganda.....	107
Tabel IV.36 Hasil Determinasi.....	109
Tabel IV.37 Hasil Uji F.....	110
Tabel IV.38 Hasil Uji t.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar IV.1 Struktur Organisasi.....	59
Gambar IV.2 Alur Pasien Rawat Jalan.....	63
Gambar IV.3 Hasil Uji Normalitas dengan <i>P-P plot</i>	102
Gambar IV.4 Hasil Uji Heterokedasitas.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner (Skala Ordinal)
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner (Skala Interval)
- Lampiran 4 Hasil Output SPSS
- Lampiran 5 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Surat Keterangan Riset dari Tempat Penelitian
- Lampiran 7 Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 8 Sertifikat SPSS
- Lampiran 9 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 10 Sertifikat Komputer Akuntansi
- Lampiran 11 Sertifikat Magang
- Lampiran 12 Sertifikat Webinar IAI
- Lampiran 13 Plagiarism
- Lampiran 14 Biodata Penulis

ABSTRAK

Yayan Novalinda / 222019063 / 2023 / Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, *Good Clinical Governance*, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akuntansi, *good clinical governance*, dan etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Lokasi penelitian dilakukan pada rumah sakit umum yk madira palembang. Populasi pada penelitian ini sebanyak 138 pegawai. Pengambilan pada penelitian ini menggunakan metode random sampling dengan menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. Pengujian data yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji f dibantu oleh *Sttistic Program For Spesial Science* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama sistem informasi akuntansi, *good clinical governance*, dan etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap pelayanan kesehatan. Secara parsial sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan, *good clinical governance* berpengaruh signifikan terhadap pelayanan kesehatan, dan etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akuntansi, *Good Clinical Governance*, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit dan Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Yayan Novalinda / 222019063 / 2023 / *The Influence Of Accounting Information System, Good Clinical Governance, and Hospital Institutional Business Ethics for Health Services at YK Madira General Hospital Palembang.*

The purpose of this study was to determine the effect of accounting information systems, good clinical governance, and hospital institutional business ethics on health services in hospitals. The type of research used is associative research. The location of the research was carried out at the YK Madira General Hospital, Palembang. The population in this study were 138 employees. Intake in this study using random sampling method using primary data. The data collection technique is using a questionnaire. Testing the data used is the validity test and reliability test. The data analysis technique used in this study is the classical assumption test, the coefficient of determination, multiple linear regression analysis, t test and f test assisted by the Statistical Program For Special Science (SPSS). The results of the study show that together accounting information systems, good clinical governance, and business ethics in hospital institutions have a significant effect on health services. Partially, accounting information systems have an effect on health services, good clinical governance has a significant effect on health services, and the business ethics of hospital institutions have a significant effect on health services.1

Keywords : *Accounting Information Systems, Good Clinical Governance, Business Ethics for Hospitals and Health Services Institutions.*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan sumber daya manusia yang terlatih dan terdidik dalam menangani masalah medis untuk pemulihan serta pemeliharaan kesehatan yang baik, sehingga di dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien semua tenaga medis maupun non medis harus prima peran organisasi rumah sakit sangat penting bagi masyarakat yang memiliki masalah kesehatan, meliputi berbagai kegiatan pemeliharaan serta peningkatan pelayanan kesehatan dan juga fasilitas tempat penyelenggaraan sarana kesehatan tersebut. Upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh pihak medis memiliki tujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Ella dalam Fahmia, 2016).

Pihak manajemen rumah sakit selaku penanggung jawab internal harus mempertimbangkan program pelayanan terbaik, baik dari segi program penanganan medis secara langsung (*Direct Medical Care*) maupun program pelayanan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat. Rahmdani dalam rivian (2021), tidak hanya dari segi operasional yang bisa berjalan dengan tertib dan baik sesuai prosedur akan tetapi dari segi finansial perusahaan juga dapat termonitor dengan baik, hal ini tentunya diperlukan sebuah sistem informasi untuk membantu atau mendukung aktivitas keseluruhan dari organisasi.

Penyelenggara pelayanan kesehatan di indonesia merupakan salah satu bagian dari pelayanan hak masyarakat untuk memperoleh kesehatan yang

layak. Pelayanan kesehatan selalu menghadapi masalah ditengah-tengah masyarakat dengan perubahan pola hidup. Di sisi lain, tidak kepada setiap rumah sakit untuk dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien dengan menerima setiap pasien anggota BPJS (Widada dkk, 2017). Di sisi konsumen, informasi BPJS Kesehatan digunakan sebagai wadah untuk mengetahui data terkait adanya minat seseorang yang menjadi langkah atau tahapan awal untuk memperoleh informasi tersebut (Khristiana & Iskandar, 2020).

Pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kepentingan masyarakat (Amalia, 2020). Pelayanan juga merupakan suatu keharusan bagi suatu perusahaan untuk memberikan kualitas yang tinggi dan pelayanan yang prima untuk mencapai tujuan yaitu pelanggan yang puas dan setia berdasarkan persepsinya atas kecepatan pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam pelayanan dan ketersediaan produk/jasa, sehingga kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung produk (Wahdi dalam Setya, 2017).

Pelayanan kesehatan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan. Setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan lalu mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan masyarakat (Andrianto, 2017).

Sistem informasi akuntansi dalam konteks rumah sakit merupakan bagian dari sistem informasi secara keseluruhan yang ada di rumah sakit yang berfungsi sebagai kontrol atas semua kegiatan atas organisasi atau perusahaan-perusahaan (Eldalabeeh dalam Rivan, 2021). Pada Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan menerapkan sistem pengolahan data secara komputerisasi. Tetapi penerapan sistem informasi pengolahan data belum efektif di dalam rumah sakit. Karena masih terjadi kesalahan-kesalahan pencatatan data pasien di dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dan rawat inap pada rumah sakit (Lisna, dkk, 2020). Dalam pelayanan rawat jalan dan rawat inap sistem dan prosedur harus disusun sedemikian rupa sehingga terlihat dengan jelas langkah-langkah dan aktivitas dalam pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Dengan sistem informasi yang memadai diharapkan akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja.

Nilai sebuah sistem akuntansi yang akurat dan efisien ditunjukkan oleh kemampuan sistem tersebut untuk membantu semua unit dalam organisasi, dengan memberikan kontribusi untuk peningkatan kualitas pelayanan, mengurangi biaya operasional dan menghilangkan semua kegiatan yang berupa pemborosan sumber daya, tetapi juga memberikan kontribusi untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman yang akhirnya mengarah pada pengembangan organisasi dan sumber daya potensial yang dimiliki serta meningkatkan keunggulan kompetitif melalui kemampuan sistem untuk memberikan informasi yang tepat pada waktu yang tepat. Hasil penelitian yang

dilakukan oleh Rivan (2021) Sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Rumah sakit juga harus menyelenggarakan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis yang baik (Setya, 42:2017). Menurut PP Republik Indonesia No. 77 tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit, pada pasal 2 dikatakan bahwa Peraturan Pedoman Organisasi Rumah Sakit bertujuan untuk mewujudkan organisasi rumah sakit yang efektif, efisiensi, dan akuntabel dalam rangka mencapai visi dan misi rumah sakit sesuai tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*).

Dalam rumah sakit, tata kelola yang diberlakukan akan berbeda dengan organisasi yang tidak bergerak dibidang kesehatan, sehingga tata kelola rumah sakit yang baik dan berbasis medis bisa disebut dengan *Good Clinical Governance*. Berbeda dengan organisasi atau perusahaan yang tidak berbasis medis, *clinical governance* yang baik dinilai tanggung jawab atau akuntabilitasnya berdasarkan kinerja klinis bukan kinerja yang lain karena ini berdasarkan seting rumah sakit (Ella dkk, 2015). *Clinical governance* adalah suatu kerangka kerja organisasi yang akuntabel untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menerapkan standar tinggi pelayanan dengan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk melakukan pelayanan klinis (NHS-UK Departmen of Health 1998). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sotya (2017), Ella (2015), Titik (2020), dan Winda (2020), *Good Clinical Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Sama halnya dengan penelitian Fahmia (2016) *Good Clinical Governance* juga berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Pelayanan kesehatan, baik untuk pihak dokter, perawat, pegawai dan manajernya, tentu memerlukan sebuah etika yang melandasi perilaku dalam bekerja untuk melayani masyarakat. Etika lembaga juga merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Etika lembaga adalah sejauh mana perusahaan memasukan etika baik secara implisit maupun eksplisit dalam mengambil keputusan, Fahmia (2016). Etika lembaga rumah sakit sangat membantu pegawai rumah sakit dalam menjalankan tugasnya, sehingga tujuan rumah sakit untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat dapat terwujud.

Pernyataan mengenai “pelayanan yang baik maupun buruk atas diberikannya oleh pihak rumah sakit” telah diperkuat oleh Rahmawati (2016), mengenai pernyataan tersebut masyarakat yang berperan selaku pasien rumah sakit tidak hanya menilai dari apa yang telah mereka dapatkan, yang mereka dapatkan yaitu kualitas tenaga medis sebagai perantara penyembuh atas penyakit yang sedang dialami pasien. Masyarakat juga menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2013), etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap pelayanan kesehatan pasien rumah sakit, lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahmia (2016), etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit. Maka dari itu, peningkatan efisiensi dan efektivitas yang

lebih baik menjadi sangat penting sehingga diperlukan kajian lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Akuntansi, *Good Clinical Governance*, Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit dalam memprediksi dalam pelayanan kesehatan medis dan mengimplementasikan tujuan rumah sakit sebagai tempat penyelenggaraan sarana kesehatan untuk seluruh masyarakat.

Penelitian ini berdasarkan rujukan beberapa penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan Rivan Wibowo, dkk (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif terhadap efisiensi biaya dan pelayanan pasien pada rumah sakit umum pekerja.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan pada Ella, dkk (2015), dan Sotya dan Sigit (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa *good clinical governance* berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Tidak sejalan penelitian yang dilakukan oleh Fahmia (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa *good clinical governance* tidak berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan Sotya dkk (2017) dan Fahmia (2016), hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika bisnis lembaga rumah sakit secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit. Tidak sejalan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2013), Etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek (RSUDM) Bandar Lampung mendapatkan keluhan terkait buruknya pelayanan pada rumah sakit tersebut. Warga desa palas pasemah, kecamatan palas lampung selatan meninggal dunia, lantaran tidak segera dibawa ke ruang perawatan (Kupastuntas.com). Kasus lain juga terjadi pada rumah sakit umum daerah (RSUD) Pekanbaru, pengamat kebijakan publik Universitas Riau, M Rawal minta direktur utama dan pejabat utama (RSUD) Arifin Achmad untuk di lepas jabatannya, dikarenakan banyaknya keluhan dari pasien atas lambatnya pelayanan dan kurangnya fasilitas pada rumah sakit (www.okeline.com)

Berdasarkan hasil survei, pelayanan pasien pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang menunjukkan bahwa pelayanan pasien di rumah sakit sudah cukup baik, namun ada beberapa kelemahan yang dinilai kurang, seperti halnya pada pelayanan pasien dengan tingkat keramahan yang masih kurang dalam melayani pasien, ruang tunggu yang masih kurang nyaman dan penumpukan pasien karena dibagian informasi, komputer yang digunakan sering terjadinya konektivitas yang buruk atau jaringan internet yang lambat sehingga mengakibatkan antrian yang panjang, dan keterlambatan dokter dalam memeriksa pasien sehingga membuat pasien menunggu terlalu lama, hal ini dikarenakan masih kurangnya komunikasi antara perawat mengenai jadwal dokter pada rumah sakit, masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit dan juga kurang luasnya tempat parkir yang disediakan oleh pihak rumah sakit, sehingga membuat pasien kurang puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit.

Dalam etika bisnis rumah sakit adanya kerja sama dengan rumah sakit lainnya yaitu bila pasien ingin merujuk ke rumah sakit lain dan tidak memiliki dokter spesialis atas penyakit yang dialami oleh pasien, maka rumah sakit akan memindahkan ke rumah sakit yang lain.

Proses pendaftaran pasien masih belum terstruktur dengan baik masih sulitnya dalam memperoleh data-data lama yang telah dicatat, bagian pendaftaran akan bertanya mengenai kartu berobat, untuk bisa dicarikan nomor urutnya, jika pasien tidak membawa kartu berobat maka membutuhkan waktu yang lama dalam mencari data tersebut. Untuk menjalankan kegiatannya dengan efektif dan efisien, maka sangat dibutuhkan suatu sistem pengolahan data informasi yang mendukungnya, yaitu sistem informasi pelayanan pasien, walaupun disetiap rumah sakit memiliki alur pelayanan pasien rawat jalan maupun rawat inap, tetapi masih ada saja pasien yang tidak memahami alur pelayanan yang ada dirumah sakit tersebut.

Masalah lain juga terjadi pada jumlah kunjungan pasien yang menurun, hal ini dikarenakan adanya sistem zonasi dimana masyarakat lebih memilih rumah sakit terdekat, pada tahun 2020 dampak pandemi covid-19 meningkat dan masyarakat takut untuk berobat ke rumah sakit, sehingga pelayanan pada rumah sakit kurang efektif dan pendapatan rumah sakit berkurang serta beban operasional rumah sakit juga meningkat. Jika hal ini masih berlangsung maka bisa menyebabkan pelayanan pada rumah sakit terhenti. Berikut ini data pasien pada Rumah Sakit Umum Yk Madira Palembang tahun 2017 s.d 2021:

Tabel I.1
Jumlah Pasien 2017-2021

Tahun	BPJS		Umum		Assuransi	
	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rawat Inap
2017	19.677	2.141	40.934	582	0	73
2018	12.318	1.969	36.177	489	1.395	49
2019	6.371	1.857	34.850	586	1.164	44
2020	3.909	2.502	22.886	500	1.082	77
2021	3.873	2.431	22.850	485	946	75

Sumber: Rumah Sakit YK Madira Palembang 2022

Berdasarkan tabel I.1 Jumlah Pasien BPJS, Pasien Umum, dan Pasien Asuransi mengalami penurunan, hal ini sesuai dengan masalah yang diungkapkan sebelumnya. Bisa dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan kesehatan dan masalah mengenai kualitas pelayanan pada rumah sakit, maka sangat dibutuhkan tindakan lanjut untuk mengatasi persoalan tersebut. Hal ini bisa di lihat dari kinerja pegawai, dokter dan perawat rumah sakit yang baik serta fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dan juga pentingnya sistem informasi dalam membantu dan mempermudah pihak rumah sakit dalam mengolah data pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, *Good Clinical Governance*, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Yk Madira Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh sistem informasi akuntansi, *good clinical governance*, dan etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit?
2. Bagaimanakah pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit?
3. Bagaimanakah pengaruh *good clinical governance* terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit?
4. Bagaimanakah pengaruh etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akuntansi, *good clinical governance*, dan etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit.
3. Untuk mengetahui pengaruh *good clinical governance* terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

4. Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dapat menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan khususnya mengenai Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, *Good Clinical Governance*, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Yk Madira Palembang.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Yk Madira

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan, pertimbangan dan evaluasi untuk perkembangan terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit dan juga diharapkan rumah sakit dapat mengambil tindakan-tindakan koreksi yang dibutuhkan untuk lebih meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat menjadi suatu bahan pustaka sebagai referensi bagi peneliti lain yang memiliki minat untuk meneliti Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, *Good Clinical Governance*, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert, K. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan data dengan IBM SPSS 22.0)*. Alfabeta. Bandung.
- Al-Shbiel, S. D. (2012). The Role Of Computerized Accounting Information System in Reducing The Cost Of Medical Services at King Abdullah University Hospital. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research in Business*, 893-900.
- Amalia, H. d. (2020). Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Smart Medica. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 9(3), 332-338.
- Andrianto, N. D. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web di Puskesmas. *In Seminar Nasional Komputer dan Informatika* , (p.6).
- Denny, E. H. (2019). *Sistem Informasi Akuntansi (Teori dan Desain)*. Edisi Satu. Graha Ilmu.
- Departemen, R. K. (1993). Peraturan Menteri Kesehatan RI No.992/MENKES/PE R/X/1993, Tentang Efektivitas Pelayanan. *Departmen Kesehatan RI*.
- Departemen, R. K. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *Depkes RI*.
- Diah Isnaini, W. F. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: Noer Fikri Palembang.
- Ella, S. D. (2015). Pengaruh Audit Operasional dan Good Clinical Governance, Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS. *Jurnal Prosiding Akuntansi*, ISSN:2460-6561.
- Fahmia, R. A. (2016). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Tulung Agung. *Skripsi Ekonomi*.
- Fitriyah, F. d. (2019). *Metode Penelitian Untuk Manajemen dan Akuntansi (Aplikasi SPSS dan Eviews untuk teknik Analisis Data)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Grahita, C. (2018). *Metode Riset Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handayani, 2013. *Etika Bisnis Lembaga dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum dengan Quality Of Work Life Sebagai Variabel Intervening*, Semarang.

- Husain, T. (2017). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Produk Kesehatan pada PT. ABC. *ULTIMA Infosys*. VIII(2), 101-106.
- Ismail, S. (2014). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Kartamihardja, H. A. (2017). " Kewenangan klinis dalam tindakan pembedahan dan asas perlindungan hukum bagi pasien". *SOEPRA*, 141-149.
- Koonmee, K. S. (2009). Ethics Institutionalization, quality of work life, and employee jib-related outcomes: A Survey of human resource manajers in Thailand. *Journal Of Business Research*, 1-7.
- Kristiana, I. D. (2020). Prediksi minat kepesertaan sektor informasi atas kemampuan ekonomi dalam BPJS kesehatan di Kota Surakarta. *Jurnal Buana Akuntansi*, 5(2), 57-68.
- Lisna, E. d. (2020). Sistem Informasi Akuntansi Pelayanan Jasa Rawat Jalan dan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan. *Majalah Ilmiah Methoda*, 9-15.
- Maryono. (2018). *Istilah-Istilah Dalam Kebijakan Dan Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Qiara Media.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta Selatan: Edisi Empat. Salemba Empat .
- M. Rawa El Amady. (2022). Pelayanan Pasien dinilai buruk, Pengamat minta dirut pejabat RSUD Arifin Achmad dicopot.<https://www.okeline.com/berita12322-Pelayanan-pasien-dinilai-buruk-pengamat-minta-dirutpejabat-rsud-arifin-achmad-dicopot/>. Diakses pada tanggal 30 Oktober 2022
- Rasidin, C. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Sah Media.
- Rhamadani, R. (2012). Pengaruh Peran Audit Internal dan Pengendalian Internal Terhadap Efisiensi Biaya Produksi (Survei Pada Perusahaan Industri Manufaktur Skala Menengah Besar Tasikmalaya. *Tasikmalaya: FE Universitas Siliwangi*.
- Rivan Wibowo, T. A. (2021). Pengaruh Pengendalian Internal dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Pekerja. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 9(1), 8-17.
- Rochmanadji W, (2021). *Membangun rumah sakit khas indonesia di tengah dan pasca-pandemi covid-19*. Gramedia Pustaka Utama

- Romie, P. (2017). *SPSS Pengolahan Data dan Analisis Data*. Yogyakarta: Star Up.
- Romney, M. B. (2019). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Edisi Tujuh. Salemba Empat.
- Saban, E. (2019). *Business Ethics and Entrepreneurship*. Deepublish.
- Setya, R. E. (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Edisi Pertama:Depublish.
- Siti Khoiriah. (2020). Pelayanan Rumah Sakit Masih Menuai Kritik. <https://kupastuntas.co/2020/02/24/Pelayanan-rumah-sakit-masih-menuai-kritik/>. Diakses pada tanggal 30 Oktober 2022
- Soemarso, S. (2018). *Etika Dalam Bisnis dan Profesi Akuntan dan Tata Kelola Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widada T, P. A. (2017). Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanudin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 23(2), 199-216.
- Yuhanis, L. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi 1 (Teori dan Praktik)*. Universitas Muhammadiyah Palembang.