

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS
DI RSUD SITI AISYAH
LUBUKLINGGAU**

Skripsi



Nama : Defita Ayu Saputri
Nim : 222019056

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS
DI RSUD SITI AISYAH
LUBUKLINGGAU**

Skripsi

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Defita Ayu Saputri
Nim : 222019056**

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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Defita Ayu Saputri
NIM : 222019056
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Audit
Judul Skripsi : Pengaruh Audit Operasional, Sistem Pengendalian Internal, dan *Good Clinical Governance* Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan 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 disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran 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 diperguruan tinggi ini.

Palembang, November 2022



Defita Ayu Saputri

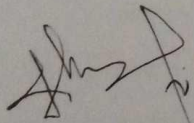
Scanned by TapScanner

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

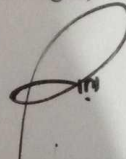
Judul : Pengaruh Audit Operasional, Sistem Pengendalian
Internal, Dan *Good Clinical Governance* Terhadap
Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Di RSUD
Siti Aisyah Lubuklinggau
Nama : Defita Ayu Saputri
NIM : 2220019056
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Audit
Mata Kuliah : Audit Manajemen

Pembimbing I,



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

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2023
Pembimbing II,



Saekarini Yuliachtri, SE., Ak., M.Si
NIDN/NBM: 0211078301/1187173

Mengetahui,
Dekan
Ketua Program Akuntansi



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

Scanned by TapScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving”. (Hidup itu seperti mengendarai sepeda. Untuk menjaga keseimbangan, anda harus terus bergerak).

“Lebih baik tenggelam daripada putar haluan”

“Dunia ini ibarat bayangan, jika kau berusaha menangkapnya, ia akan berlari. Tapi jika kau membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu”.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kedua Adikku tersayang
- ❖ Almameterku

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah Robbil'alamin, tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan ridhonyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau”**.Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang strata 1 (satu) guna untuk meraih gelar sarjana akuntansi di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta dan adik-adikku yang telah membantu, mendoakan, serta memberikan dukungan yang tiada pernah henti kepada penulis. Penulis juga sangat mengucapkan terimakasih kepada ibu pembimbing I, Ibu Nina Sabrina, S.E. M.SI. dan Ibu Pembimbing II, Ibu Saekarini Yuliachtri,SE..Ak.,M.Si yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran dengan ikhlas dan tulus serta penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan,hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-salamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan.
2. Bapak Yudha Mahrom, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan.
3. Bapak Dr.Betri, SE., M.Si., AK.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E. M.SI. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E. M.SI. selaku dosen pembimbing I, dan Ibu Saekarini Yuliachtri,SE..Ak.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membantu, memberi saran,arahan,semangat,dukungan,motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen, Penguji I, Penguji II ,serta staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Ibu Anggrelia Afrida, S.E.,M.Si. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan, motivasi, petunjuk, tenaga, waktu dan pikiran dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Ibu Yuli dan Bapak Muklis Selaku Bagian Kepegawaian Sie Pendidikan dan Pelatihan RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau yang telah memberikan dukungan, semangat, dan telah meluangkan waktu untuk diwawancarai, serta memberikan data-data yang penulis butuhkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
8. Kedua Orang Tuaku Tercinta , Ayah Sapri dan Ibu Jamila yang selalu mendoakan disetiap waktu, mendukung, memberikan motivasi serta

dukungan yang tiada pernah henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

9. Adik-adikku Riki Fernando, Albin Tri Kesya, Nelsa Destiara, Muhammad Alpino Ramadan, Alfahri, yang telah mendukung dan mendoakan penulis.
10. Keluargaku, Paman Itop Mama Rosa, Bapak Saleh Sandi, Bapak Daud Rusdi, Kakak Muhammad Kurniawan, Kakak Faizal, Tante-tanteku, Paman-pamanku, Uwak, beserta yang lainnya yang tidak bisa penulis tulis satu persatu, yang telah membantu penulis, mendoakan penulis selalu.
11. Teman, Sahabat Seperjuangan Feni Nopriyanti, Ocha Nanda Erisia, Nita, Ema, Amelia Pitri, Sania, Putri Awang Perkasa, Dhea Savira, Bella Sandra, Annisa Nurfatia, Dina Lorenza, Agnes Septisa Sintri, Yoan Aprilia, Suryani, dan lain-lain yang tidak bisa penulis tulis satu persatu.
12. Kampus Hijau Tercinta Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan ilmu dan kesempatan untuk mendapatkan gelar sarjana.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, Februari 2023
Penulis

Defita Ayu Saputri

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	vi
Motto dan Persembahan.....	vii
Prakata.....	viii
Abstrak.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	13
B. Kerangka Pemikiran	31
C. Penelitian Sebelumnya	33
D. Hipotesis	35
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Operasionalisasi Variabel.....	38
D. Populasi dan Sampel.....	39
E. Data Yang Diperlukan	41
F. Metode Pengumpulan Data	42
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis	43
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	54
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rekap Kunjungan Pasien BPJS	7
Tabel I.2 Survei Pendahuluan	7
Tabel I.3 Kesimpulan Audit RSUD Siti Aisyah	9
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya	33
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel III.2 Jumlah Responden	40
Tabel IV.1 Pembagian Kuesioner	65
Tabel IV.2 Profil Responden.....	66
Tabel IV.3 Hasil Total Jawaban Responden	66
Tabel IV.4 Kriteria Statistik Per Variabel	68
Tabel IV.5 Kriteria Statistik Per Variabel	69
Tabel IV.6 Kriteria Statistik Per Variabel.....	69
Tabel IV.7 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Audit Pendahuluan	70
Tabel IV.8 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Review	70
Tabel IV.9 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Audit Lanjutan.....	71
Tabel IV.10 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Pelaporan	72
Tabel IV.11 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Tindak Lanjut	72
Tabel IV.12 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Lingkungan.....	73
Tabel IV.13 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Penilaian Risiko.....	74
Tabel IV.14 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Aktivitas Pengendalian.....	74
Tabel IV.15 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Informasi dan Komunikasi ..	75
Tabel IV.16 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Pengawasan	75
Tabel IV.17 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Faktor Waktu.....	76
Tabel IV.18 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Akurasi Pelayanan.....	77
Tabel IV.19 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kedisiplinan.....	77
Tabel IV.20 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Tanggung Jawab.....	78
Tabel IV.21 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Kelengkapan	78
Tabel IV.22 Hasil Uji Validitas Audit Operasional	79
Tabel IV.23 Hasil Uji Validitas Pengendalian Internal	80

Tabel IV.24 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Kesehatan	80
Tabel IV.25 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel IV.26 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel IV.27 Hasil Uji Multikolinieritas	84
Tabel IV.28 Hasil Uji Linear Berganda	86
Tabel IV.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87
Tabel IV.30 Hasil Uji T	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar IV.1 Hasil Output SPSS Uji Normalitas	83
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedasitas	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel Tabulasi Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Data SPSS
- Lampiran 5 R_{tabel}
- Lampiran 6 T_{tabel}
- Lampiran 7 Surat Pernyataan Bebas Plagiat
- Lampiran 8 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Surat Selesai Riset
- Lampiran 10 Sertifikat SKPI
- Lampiran 11 Sertifikat SPSS
- Lampiran 12 Sertifikat Hafalan Surat Pendek Al-Qur'an
- Lampiran 13 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 14 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer Dalam Bisnis
- Lampiran 15 Sertifikat IKPI
- Lampiran 16 Sertifikat Bank Indonesia
- Lampiran 17 Sertifikat Sosialisasi Program Merdeka Belajar
- Lampiran 18 Biodata Penulis

ABSTRAK

Defita Ayu Saputri / 222019056 / 2023 / Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau / Sistem Informasi Akuntansi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau, untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai yang bekerja di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau yang berstatus sebagai karyawan tetap. Pengolahan data penelitian ini dibantu dengan program komputer spss versi 16. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Hasil penelitian berdasarkan data yang kembali diolah sebanyak 30 responden ini adalah valid dan reliabel. Analisis statistik per variabel dari indikator menunjukkan bahwa nilai dominannya tinggi. Pada analisis statistik pada uji asumsi klasik menunjukkan bahwa hasil nilai residual berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan heterokedastisitas. Pada uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel audit operasional, pengendalian internal dan efektivitas pelayanan kesehatan dianggap konstan maka efektivitas pelayanan kesehatan akan meningkat. Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa secara parsial pada variabel audit operasional berpengaruh dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, pada variabel pengendalian internal tidak berpengaruh dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Defita Ayu Saputri / 222019056 / 2023 / The Effect of Operational Audit, Internal Control Systems on the Effectiveness of BPJS Patient Health Services at Siti Aisyah Lubuklinggau Hospital / Accounting Information Systems

This study aims to determine and analyze the effect of operational audits on the effectiveness of BPJS patient health services at Siti Aisyah Lubuklinggau Hospital, to determine the effect of internal control on the effectiveness of BPJS patient health services at Siti Aisyah Lubuklinggau Hospital. The population used is all employees who work at Siti Aisyah Lubuklinggau Hospital who are permanent employees. The processing of research data was assisted by the SPSS version 16 computer program. The data used in this study were primary data. Data analysis used is quantitative data. The results of the research based on the data that were re-processed by 30 respondents are valid and reliable. Statistical analysis per variable of the indicators shows that the dominant value is high. The statistical analysis on the classical assumption test shows that the residual values are normally distributed, there is no multicollinearity and heteroscedasticity. The multiple linear regression test shows that the variables of operational audit, internal control and effectiveness of health services are considered constant, so the effectiveness of health services will increase. The results of the t-test research show that partially the operational audit variable has a significant effect on the effectiveness of health services, while the internal control variable has no significant effect on the effectiveness of health services.

Keywords: Operational Audit, Internal Control System Health Service Effectiveness

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit memegang peranan penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Salah satu kendala utama dalam pertumbuhan sistem kesehatan Indonesia adalah harapan dan kebutuhan saat ini akan efisiensi dalam dunia pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang efektif merupakan tanda kualitas pelayanan yang tinggi. Beberapa dokumen kebijakan pemerintah yang secara konsisten memasukkan efisiensi sebagai salah satu kunci dan indikator dalam menilai kinerja pembangunan, baik secara umum maupun khusus di bidang kesehatan, menunjukkan pentingnya efisiensi sebagai salah satu indikator pembangunan kesehatan.

Komponen kesejahteraan yang harus dicapai sesuai dengan cita-cita nasional adalah kesehatan yang merupakan hak asasi manusia dan salah satu aspek kesejahteraan. Atas dasar prinsip non-diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan, dilakukan upaya untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan dalam rangka pembentukan sumber daya. Sistem Jaminan Sosial Nasional ditawarkan oleh masyarakat Indonesia kepada seluruh rakyat Indonesia untuk mewujudkannya. Perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan asas kerjasama timbal balik, status nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan wajib, dana amanah, hasil pengelolaan dan jaminan sosial. Khusus untuk

pengembangan program BPJS dalam rangka mewujudkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (Rolos, 2014).

Menurut Mardiasmo (2017:134), Efektivitas adalah ukuran yang tidak dapat digunakan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Ketika sebuah perusahaan memenuhi tujuannya, ia telah beroperasi dengan sukses. Indikator keberhasilan berbagai hasil (efek dan dampak) keluaran program dalam mencapai tujuan program. Proses kerja suatu unit organisasi akan lebih efektif jika produk akhir memberikan kontribusi terhadap tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Lukman (2010:168), Efektivitas pelayanan kesehatan merupakan suatu keadaan dimana memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta mempunyai tujuan akhir dari semua pelayanan yang diberikan oleh organisasi rumah sakit, baik medis maupun non medis, dengan indikator kepuasan pasien. Pelayanan medis meliputi pelayanan kesehatan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan gawat darurat. Pelayanan administrasi umum dan rekap medis merupakan contoh pelayanan non medis.

Program JKN/BPJS yang ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan “UU nomor 40 Tahun 2014” yang memuat SJSN atau Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menerima bantuan langsung dari pemerintah. BPJS Kesehatan atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah badan unik yang bertugas mengelola jaminan kesehatan. Seperti organisasi kesehatan internasional,

BPJS berupaya memastikan bahwa setiap orang di negara ini memiliki akses ke layanan kesehatan berkualitas tinggi (Syahputra, 2015).

Tujuan akhir dari semua pelayanan yang diberikan oleh organisasi rumah sakit adalah efektivitas pelayanan, yang diukur dengan indeks kepuasan dari mereka yang membutuhkan perhatian medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan non medis seperti pelayanan administrasi umum, dan rekap medis (Lukman, 2010:68).

Audit operasional secara umum merupakan inspeksi yang efisien harus dilakukan pada prosedur organisasi dan wilayah dalam organisasi untuk memastikan bahwa prosedur atau area bekerja secara efektif dan efisien. Efisiensi dan efektivitas memainkan peran penting dalam meningkatkan penyampaian layanan berkualitas tinggi oleh perusahaan (Louwerdkk, 2018:32).

Persyaratan audit operasional berbanding terbalik dengan jumlah fasilitas kesehatan, sehingga semakin banyak fasilitas kesehatan yang ditawarkan rumah sakit, semakin banyak pula audit operasional yang diperlukan. Tugas audit operasional adalah menilai efektivitas dan efisiensi suatu entitas berdasarkan seberapa baik tujuannya telah tercapai selama ini. Metode audit operasional yang baik dapat membantu organisasi dalam mengatasi masalah efektivitasnya, tetapi juga diperlukan untuk menjaga pengendalian internal organisasi (Ella, 2015).

Menurut Romney dan Steinbart (2015:226), pengendalian internal adalah prosedur yang menembus semua aspek operasi bisnis dan merupakan

komponen penting dari aktivitas manajemen, pengendalian internal menawarkan jaminan yang cukup untuk pengendalian aset, menyimpan catatan yang cermat untuk melaporkan aset secara akurat dan adil, memberikan informasi yang akurat dan andal, menyiapkan laporan keuangan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, dan mempromosikan dan meningkatkan efisiensi operasional.

Pengendalian internal di rumah sakit berperan penting dalam kegiatan operasionalnya selain audit operasional. Sistem Pengendalian internal adalah prosedur atau tindakan berkelanjutan yang dilakukan oleh dewan komisaris, manajemen, dan karyawan lain di dalam suatu entitas untuk memberikan tingkat keyakinan yang wajar bahwa tujuan entitas tercapai melalui operasi yang efisien dan efektif. Tujuan dari pengendalian internal adalah untuk memantau operasional rumah sakit, untuk menentukan apakah tingkat efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan sejalan dengan tujuan rumah sakit. Jika pengendalian internal rumah sakit dirasa belum memadai, maka rumah sakit dapat bergerak ke kanan sekali untuk memperkuatnya (Arvianita, 2015).

Sesuatu yang terdiri dari proses organisasi, metode, dan tindakan yang dibuat untuk mengamankan aset organisasi, memverifikasi kebenaran informasi akuntansi, mendorong efisiensi, dan mendukung kebijakan manajemen berfungsi sebagai bagian dari sistem pengendalian internal (Mulyadi, 2016:129).

Beberapa penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, penelitian yang dilakukan Zumrotun (2018), Sotya dan Sigit (2017), Rivan (2015), dan Rezky (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Namun lain halnya pada penelitian yang dilakukan oleh Fahmia (2017), hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal tidak berpengaruh efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Beberapa kejadian terkait kesehatan yang terjadi di sekitar kita, seperti yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) MTh Djaman Sanggau, warga yang mengeluh dengan pelayanan kesehatan yang dinilai buruk, karena keterlambatan untuk menangani pasien untuk mengetahui hasil ronsen selalu lambat, sehingga ketika pasien sudah tidak ada baru surat ronsen tersebut dikeluarkan hasilnya. Dengan keluhan warga memaparkan ini jangan sampai terjadi lagi dengan pasien-pasien lain, untuk sebelumnya jangan diabaikan dengan peringatan ini, nyawa manusia bukan untuk main-main, saya sebagai pasien bukan BPJS termasuk umum saja tidak ada pelayanan yang serius, apalagi yang memakai BPJS (<https://www.insidepontianak.com>).

Fenomena lain yaitu pelayanan yang dikeluhkan masyarakat saat berlangsung rapat koordinasi program kerja pemerintah kota lubuklinggau tahun 2021, Kamis (04/03/2021). Pada saat masuk rumah sakit untuk berobat tak ada masalah. Namun begitu pasien sudah ada di ruangan, pasien mulai diabaikan, keluh seorang mantan ketua RT Kelurahan Wirakarya Kecamatan Lubuklinggau Timur II Kota Lubuklinggau. Yang lebih mengecewakan lagi ,

beberapa kali dipanggil para petugas medisnya, selalu mendapat jawaban sibuk. Menanggapi keluhan masyarakat, Walikota Lubuklinggau H. SN Prana Putra Sohe yang memimpin Rakor ini, langsung menoleh kearah barisan OPD (<https://www.sorotnews.co.id>).

Rumah Sakit Umum Siti Aisyah merupakan rumah sakit umum milik pemerintah yang didirikan berdasarkan akta notaris Badiah Azary,SH Nomor.35 tanggal 30 Maret 1990 dalam bentuk yayasan. Kemudian diambil alih oleh pemerintah Kota Lubuklinggau yang semulanya yayasan menjadi rumah sakit umum daerah yang tertuang dalam Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 03 tahun 2007 tentang Penetapan Status Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Lubuklinggau menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau. Rumah sakit ini bergerak dibidang jasa pelayanan tentu saja dalam menjalankan kegiatan operasional rumah sakit membutuhkan sumber daya manusia (rsudsitiaisyah-lubuklinggau.co.id).

Jumlah karyawan yang terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau adalah 544 orang, diantaranya 1 (satu) sebagai seorang direktur rumah sakit, 31 (tiga puluh satu) tenaga dokter umum dan dokter spesialis, 188 (seratus delapan puluh delapan) tenaga perawat, 149 (seratus empat puluh sembilan) tenaga kesehatan lainnya, 81 (delapan puluh satu) tenaga administrasi, dan 94 (sembilan puluh empat) tenaga lainnya.

Tabel I.1
Rekap Kunjungan Pasien Bpjs RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau
Periode Tahun 2017 s.d 2021

No	Tahun	Rawat Jalan	Rawat Inap	Jumlah
1	2017	14519	4623	19142
2	2018	16212	5271	21483
3	2019	13102	5548	18650
4	2020	8986	3225	12211
5	2021	7591	2242	9833
Jumlah		60410	20909	81319

Sumber: Data RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau 2022

Berdasarkan dari tabel I.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2017-2021 kunjungan pasien BPJS RSUD Siti Aisyah meningkat dan menurun disetiap tahunnya, pada tahun 2018 mengalami peningkatan kunjungan pasien BPJS yang signifikan yaitu sebesar 21.483 pasien sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan kunjungan pasien BPJS yaitu sebesar 9.833 pasien. Hal ini sesuai dengan masalah yang di ungkapkan 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 dilihat dari kinerja pegawai, dokter dan perawat rumah sakit yang baik serta fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Tabel I.2
Survei Pendahuluan

Nama Pakar Dan Jabatannya	Hasil Survei Pendahuluan
Manajer Bagian Pendidikan dan Pelatihan RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau	Berdasarkan hasil survei menyatakan bahwa Audit operasional RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau sudah menjalankan suatu kegiatan operasionalnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal

	<p>(SPM) sejak tahun 2017. Namun dalam hal pelayanan masih terdapat beberapa kendala yang terjadi dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan seperti keterlambatan dokter yang akan memeriksa pasien sehingga membuat pasien menunggu lebih lama, perawat juga terkadang kurang atau tidak jelas dalam menjelaskan prosedur rumah sakit kepada pasien, selanjutnya saat pasien membayar dikasir terjadi antrian sehingga pasien menunggu lebih lama. Kendala lainnya mengenai program BPJS, tidak diperbolehkannya adanya sharing harga antara pihak pasien BPJS dan rumah sakit, sehingga biaya perawatan pasien tetap mahal karena BPJS tidak menanggung pelayanan yang diberikan rumah sakit.</p> <p>Pengendalian internal dirumah sakit telah dijalankan tetapi masih terdapat kelemahan dalam pelayanan kesehatan. Contohnya kurangnya komunikasi petugas medis kepada pasien mengenai jam pelayanan dokter, kurangnya pelatihan secara berkesinambungan yang diberikan pihak RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau kepada petugas pelayanan di instalasi rawat jalan, dan Satuan pengawas internal (SPI) kurang melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif,serta belum menghindari terjadinya konflik dirumah sakit dan juga belum adanya kesadaran hukum dimasyarakat, kemudian perawat yang masih acuh dan arogan terhadap pasien, dan kurangnya keamanan serta kenyamanan bagi semua petugas rumah sakit dalam menjalankan tugasnya.</p>
--	--

Sumber :Penulis, 2022

Berdasarkan Tabel I.2 yang diperoleh dari hasil survei pendahuluan yang dilakukan sebelumnya melalui wawancara dengan Bagian Pendidikan

dan Pelatihan RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau dapat disimpulkan bahwa audit operasional di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau sudah menjalankan suatu kegiatan operasionalnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Pengendalian internal rumah sakit telah dijalankan namun masih terdapat kelemahan dalam pelayanan kesehatan serta kurang dalam memberikan keamanan dan kenyamanan bagi semua petugas rumah sakit dalam menjalankan tugasnya.

Tabel I.3
Kesimpulan Audit RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau

Manajer Bagian Pendidikan dan Pelatihan RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau (2022)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sering terjadinya waktu tunggu pasien yang terlalu lama 2. Belum semua petugas pelayanan di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau secara maksimal memberikan keramahan dan kesopanan kepada pasien rawat inap dan rawat jalan 3. Sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit kurang lengkap dan memadai 4. Tidak ada pemisahan tugas dan tanggung jawab antara peracikan obat dan mengambil resep dari pasien dibagian farmasi 5. Pemanfaatan sistem informasi manajemen di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau belum efektif
--	---

Sumber: RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau 2022

Berdasarkan tabel I.3 diatas dimana beberapa kesimpulan audit diatas menyatakan pelayanan RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau belum dilaksanakan secara efektif karena masih terdapat kegiatan yang belum dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan standar pelayanan minimal, dalam hal ini RSUD Siti

Aisyah menyebabkan semakin pentingnya audit operasional, sistem pengendalian internal atas yang diberikan khususnya dibagian rawat inap dan rawat jalan.

Kemudian dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengalami masalah dengan pelayanan kesehatan dan fenomena mengenai kualitas pelayanan yang kurang baik pada rumah sakit, maka sangat dibutuhkan tindakan yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut. Masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai, dokter dan perawat rumah sakit yang baik serta fasilitas-fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dirumah sakit. Apabila terdapat masalah pada pelayanan tersebut yang menyebabkan masyarakat kurang puas, maka auditor dan juga SPI dapat mengevaluasi dan juga memberikan solusi perbaikan agar kedepannya pelayanan kesehatan menjadi efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian deskripsi latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau?
2. Bagaimana pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharap akan membagikan manfaat bagi seluruh pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dalam bidang Audit (Sistem Informasi Akuntansi). Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai Pengaruh Audit Operasional, Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS diRSUD Siti Aisyah Lubuklinggau.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan bahan masukan ,pertimbangan, evaluasi untuk perkembangan terhadap pelayanan pada rumah sakit dan diharapkan dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang dibutuhkan untuk lebih meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan BPJS kepada masyarakat.

3. Bagi Almameter

Hasil penelitian ini diharap mampu menjadi suatu bahan pustaka, sebagai referensi bagi peneliti lain yang memiliki minat untuk meneliti Pengaruh Audit Operasional, Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS diRSUD Siti Aisyah Lubuklinggau.

DAFTAR PUSTAKA

- Arvianita. 2015. *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta)*, UNY.
- Alvin A.s Arens, Randal J. Elder, Mark Beasley 2011, *Audit dan Pelayanan Keamanan*, Jakarta : Indeks
- Bambang Prasetyo dan Lina Mjuumiftahul Jannah, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Rajawali Pers
- Betri Sirajudin, 2020. *Pemeriksaan Manajemen*. Palembang:Noerfikri
- Carl S. Warren,James M.Reeve,Jonathan E.Duchac. 2019. *Pengantar Akuntansi 1 Adaptasi Indonesia Edisi 4*, Jakarta:Salemba Empat
- Departemen Kesehatan RI. 1993. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 992/MENKES/PER/X/1993, *Tentang Efektivitas Pelayanan*. Jakarta:Departemen Kesehatan RI
- Dr. Sarbudin Panjaitan, S.H.,M.H. (2018) **Auditor dalam Perkara Korupsi di Indonesia Berbasis Nilai Keadilan** (Penerbit: Deepublish). (Publikasi: 10 September 2018).
- Dr. Rida Perwita Sari, SE, Maks, AK, CA, CPA, dkk. (2019) **Pemeriksaan Akuntansi dan Contoh Kasus di Indonesia**. (Penerbit: Scopindo Media Pustaka).
- Dr. Sigit Lesmonojati, M.H. (2020) **Pertanggungjawaban Pidana Atas Perbuatan Kelalaian Pada Tindakan Medis Di Rumah Sakit**. (Penerbit: Scopindo Media Pustaka). (Publikasi: 6 April 2020).
- Edo Sudarmanto, Astuti, Iskandar Kato, Edwin Basmar, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Yuniningsih, Irdawati Irdawati, Nugrahini Susantinah Wisnujati, Valentine Siagian. (2021) **Manajemen Risiko Perbankan** (Penerbit: Yayasan Kita Menulis). (Publikasi: 26 April 2021).

Fahmia Azizah Rahmawati. 2017. *Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Tulung Agung* . **Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

Fian. (2020) **Teknik Purposive Sampling Serta Contohnya**, August 31, 2020. From <https://tambahpinter.com/teknik-purposive-sampling/>.

IBK Bayangkara. (2017). *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Jakarta:Salemba Empat.

Ida Bagus Anom Yasa, I Ketut Sukayasa, Ni Made Mega Abdi Utami. (2022) **BYSTANDER EFFECT dan Pengendalian Internal Dalam Budaya.**

Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. Edisi Ketujuh*. Semarang:Universitas Diponegoro.

Imbalo S. Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta:Kedokteran EGC.

Organisasi. (Penerbit: Media Sains Indonesia). (Publikasi: 10 Oktober 2022).

Lilik Pranata, dkk. (2021) **Manajemen Keperawatan “Kualitas Pelayanan Keperawatan”** (Penerbit: LPP Balai Insan Cendikia). (Publikasi: 28 Mei 2021).

Louwer, Blay, Sinaso, Strawser, Thibodeau, (2018). *Auditing & Assurance Services*. New York:Me-Graw-Hill Education.

Maryono. 2018. *Istilah-istilah dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*. Jakarta Qiara Media

M.Lukman Arsyad . (2010). *Mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan rumah sakit*. Sulawesi Selatan : Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah

Mulyadi. (2013). **Auditing edisi 6**. Penerbit : Salemba Empat. Jakarta

Nurul Lathifah. (2021) **Konsep dan Praktik Sistem Pengendalian Internal**. (Penerbit: Insan Cendikia) (Publikasi: 10 Maret 2021).

Rivan Wibowo, Ade Trisyanto, Awalia Rachprilliani .2021. Pengaruh Pengendalian Internal dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Umum Pekerja. **E-Jurnal Apresiasi Ekonomi Universitas Buana Perjuangan Karawang**, Vol. 9, Nomor 1, Januari 2021 : 8-17.

Shinta Kurnia ningsih, Yuneita Anisma. 2020. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Inap Rumah (Studi Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah di Pekanbaru). **Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Riau**, 4.4 (2020) : 408-417.

Sotya Roes Piyajeng, Sigit Arie Wibowo. 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). **Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**, <http://journal.umy.ac.id/index.php/rab>. **Vol. 1 No. 2**, Hlm:168-177, Desember 2017.

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung:Alfabeta

Rusda Wajhillah, Agung Wibowo, Saeful Bahri. (2019) **COBIT: Implementasi pada Tata Kelola Si Peny.** (Penerbit: CV Jejak). (Publikasi: 13 September 2019).

Toman Sony Tambunan, S.E., M.Si. (2019) **Glosarium Istilah Pemerintah** (Penerbit: Prenada Media). (Publikasi: 2 Januari 2019).

UU RI No.44 Tahun 2009 yang dijamin UUD RI Tahun 1945 Pasal 28 H ayat 1

Undang-undang nomor 44 Tahun 2009 Pasal 29 ayat (1) huruf (f) dan (g) dan pasal 36 tentang Rumah Sakit

Winda Riyasari, Fefri Indra Arza. 2020. Pengaruh Audit Operasional Pengendalian Internal, dan Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit. **Jurnal Eksplorasi Akuntansi Universitas Negeri Padang**, 2.4 (2020) : 3533-3522.

Zumrotun Nafi'ah, Sri Wiranti Setiyanti. 2018. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. **Jurnal Ilmiah Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang**, (2018) :