

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, ETIKA BISNIS LEMBAGA
RUMAH SAKIT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN PASIEN BPJS PADA RUMAH SAKIT
ISLAM SITI KHADIJAH PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Melinda Yopita Sari

Nim : 222020088

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, ETIKA BISNIS LEMBAGA
RUMAH SAKIT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN PASIEN BPJS PADA RUMAH SAKIT
ISLAM SITI KHADIJAH PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Nama : Melinda Yopita Sari

Nim : 222020088

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melinda Yopita Sari
Nim : 222020088
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Pemeriksa Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana 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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa perbuatan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2024



Melinda Yopita Sari

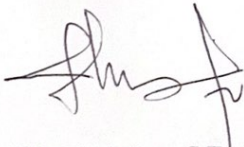
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga
Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan
Pasien BPJS Pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah
Palembang
Nama : Melinda Yopita Sari
Nim : 222020088
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Pemeriksa Akuntansi

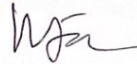
Diterima dan Disahkan
Pada, Mei 2024

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Mia Kusumawaty, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0224038702/1287778

Mengetahui,
Dekan

Dr. Ketia Program Studi Akuntansi



Dr. Betri, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM:0216106902/94486

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Janganlah bandingkan prosesmu dengan orang lain, karena tak semua bunga tumbuh dan mekar bersama”

Persembahan Untuk :

- ❖ Orang Tua
- ❖ Saudari
- ❖ Keluarga
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Almamater

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamua'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan atas segala limpahan Rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”, telah selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini masih banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan dan bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak serta berkah dan karunia dari Allah SWT. Penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya khususnya kepada kedua orang tua penulis yang selalu mengirimkan do'a, dukungan, semangat, dan kasih sayang. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Mia Kusumawaty, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang telah sabar, tekun, tulus serta Ikhlas meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta memberikan bimbingan beserta motivasi yang membangun kepada penulis selama menyusun skripsi. Selain itu penulis juga ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. 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 selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff karyawan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penelitian skripsi ini.
6. Pintu surgaku, Ibunda Amelia, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Superhero dan Panutanku, Kakek Amami dan Nenek Saripah, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan do'a dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Adik terima kasih, Sherly, Terimakasih atas support yang telah diberikan kepada saya dalam pembuatan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan serta do'a selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada seseorang yang tak kalah pentingnya dengan nim 132020068, Terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
11. Terimah kasih untuk teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan serta pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dengan sebaik-baiknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Terakhir, Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan, maka saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca, semoga Allah SWT. meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Palembang, Februari 2024

Penulis,

Melinda Yopita Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvi
HALAMAN ABSTRAK	xvii
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Pengendalian Internal.....	12
a. Pengertian pengendalian internal.....	12
b. Pengukuran Pengendalian Internal.....	13
2. Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit.....	15
a. Pengertian Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit.....	15

b. Pengukuran Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit.....	16
3. Efektivitas Pelayanan Kesehatan	18
a. Pengertian Efektivitas Pelayanan Kesehatan	18
b. Pengukuran Efektivitas Pelayanan Kesehatan.....	19
B. Penelitian Sebelumnya	21
C. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Operasionalisasi Variabel	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Data Yang Diperlukan	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	37
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	38
1. Analisis Data	38
2. Teknik Analisis.....	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	40
c. Statistik Deskriptif.....	40
d. Uji Asumsi Klasik	40
e. Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang	46
2. Tingkat Pengembalian Kuesiner	55

3.Profil Responden.....	55
B. Hasil Pengolahan Data	56
1. Uji Validitas.....	56
2.Uji Reliabilitas	59
3.Analisis Statistik Deskriptif	60
4.Uji Asumsi Klasik	80
a.Uji Normalitas.....	81
b.Uji Multikolinearitas	82
c.Uji Heteroskedasitas.....	83
5.Uji Hipotesis	84
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
1.Hasil Uji Pengaruh Pengendalian Internal dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.....	90
2. Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Paien BPJS pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.....	93
3.Pengaruh Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Paisen BPJS pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Survei Pendahuluan	7
Tabel I.2 Jumlah Pasien.....	8
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	33
Tabel III.2 Jumlah Pegawai.....	35
Tabel III.3 Jumlah Responden Pegawai	36
Tabel IV.1 Tingkat Pengambilan Kuisisioner	55
Tabel IV.2 Profil Responden	56
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Pengendalian Internal.....	57
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit.....	58
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Kesehatan	59
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel IV.7 Hasil Statistik Deskriptif	60
Tabel IV.8 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Pengendalian Internal.....	62
Tabel IV.9 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Pengendalian Internal.....	63
Tabel IV.10 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Pengendalian Internal.....	64
Tabel IV.11 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Pengendalian Internal.....	65
Tabel IV.12 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Pengendalian Internal.....	66
Tabel IV.13 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit..	67
Tabel IV.14 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	69
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	70

Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	72
Tabel IV.17 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	73
Tabel IV.18 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	74
Tabel IV.19 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Efektivitas Pelayanan Kesehatan ..	76
Tabel IV.20 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Efektivitas Pelayanan Kesehatan ..	77
Tabel IV.21 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Efektivitas Pelayanan Kesehatan ..	78
Tabel IV.22 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-smirnov</i>	82
Tabel IV.23 Hasil Uji Multikolinearitas	83
Tabel IV.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	85
Tabel IV.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87
Tabel IV.26 Hasil Uji F	87
Tabel IV.27 Hasil Uji t.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	48
Gambar IV.2 Alur Masuk Pasien.....	53
Gambar IV.3 Hasil Uji Normalitas Metode Grafik	81
Gambar IV.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Skala Ordinal
- Lampiran 3 Hasil Kuisisioner Interval
- Lampiran 4 Hasil Output SPSS
- Lampiran 5 Fotocopy K artu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Fotocopy Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 7 Fotocopy Surat Sertifikat Membaca dan Menghapal Al-Quran
- Lampiran 8 Fotocopy Sertifikat SPSS
- Lampiran 9 Fotocopy Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 10 Fotocopy Sertifikat Komputer Akuntansi
- Lampiran 11 Fotocopy Sertifikat Yang Dimiliki
- Lampiran 12 Plagiarisme
- Lampiran 13 Biodata Penulis

ABSTRAK

Melinda Yopita Sari/222020088/2024/Pengaruh Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Tempat penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 62 responden. Sampel yang digunakan yaitu *random sampling*. Variabel yang digunakan adalah Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit, dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan kuesioner. Pengujian data yang digunakan yaitu uji 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 *Statistic Program For Spesial Science (SPSS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara Bersama-sama Pengendalian Internal berpengaruh signifikan Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit berpengaruh signifikan Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan. secara parsial Pengendalian Internal berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan, dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit berpengaruh signifikan Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan.

Kata Kunci : Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Melinda Yopita Sari/ 222020088/ 2024/ *The Influence of Internal Control, Business Ethics of Hospital Institutions on the Effectiveness of BPJS Patient Health Services at the Siti Khadijah Islamic Hospital in Palembang.*

This research was conducted to determine the influence of internal control, hospital institutional business ethics at the Siti Khadijah Islamic Hospital in Palembang, both simultaneously and partially. This research uses associative research. The place of research was carried out at the Siti Khadijah Islamic Hospital, Palembang. The population in this study was 62 respondents. The sample used was random sampling. The variables used are Internal Control, Hospital Institution Business Ethics, and Health Service Effectiveness. The data used is primary data. Data collection techniques are interviews and questionnaires. The data used are validity tests and reliability tests. The data analysis techniques used in this research are the classical assumption test, coefficient of determination, multiple linear regression analysis, t test and f test assisted by the Statistical Program for Special Science (SPSS). The research results show that together Internal Control has a significant effect on the Effectiveness of Health Services, Business Ethics of Hospital Institutions has a significant effect on the Effectiveness of Health Services. partially Internal Control has a significant effect on the Effectiveness of Health Services, and Hospital Institution Business Ethics has a significant effect on the Effectiveness of Health Services.

Keywords: *Internal Control, Hospital Institution Business Ethics and Health Service Effectiveness.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan sebuah institusi kesehatan yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Rumah sakit memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, oleh karena itu rumah sakit harus berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya. Dunia medis saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama pada bidang pelayanan. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, puskesmas dan semacamnya sudah merambah ke berbagai penjuru daerah, Bukan hanya kuantitas saja yang menjadi sorotan masyarakat tetapi kualitas dari pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh Masyarakat.

Rumah sakit harus memiliki fasilitas yang lengkap, standar mutu pelayanan yang tinggi dan suasana yang nyaman, saat ini rumah sakit umum menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang harus diterapkan untuk kepuasan pasien, kepercayaan, dan dapat berdampak pada loyalitas mereka. Mengukur kualitas layanan kesehatan dari sudut pandang pasien merupakan faktor penting dalam mengevaluasi kinerja sektor, penting ini karena pasien memberikan informasi (umpan balik) yang benar yang benar-benar mencerminkan kinerja institusi kesehatan (Putra & Setiawan, 2022)

Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat, tidak hanya kuantitas yang menjadi penekanan masyarakat ketika menerima perawatan dan

pengobatan yang tepat layanan kesehatan akan lebih efektif berdampak pada tingkat kepuasan pasien rumah sakit (Zumrotun & Setiyanti, 2018).

Efektivitas pelayanan kesehatan seperti perawatan dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik, untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, yaitu berupa pengendalian internal dan etika bisnis lembaga rumah sakit. Hasil pengendalian internal dan etika bisnis lembaga rumah sakit tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan ke depan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Efektivitas pelayanan kesehatan merupakan ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang dicapai untuk mengobati serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, ataupun masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut, memerlukan kegiatan pemeriksaan atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, meliputi pengendalian internal dan etika bisnis lembaga rumah sakit. Hasil dari pengendalian internal dan etika bisnis lembaga rumah sakit tersebut akan dijadikan bahan perbaikan untuk rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang efektif serta efisien (Shinta , Yuneita, & Devi, 2020).

Efektivitas pada dasarnya suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Efektivitas

pelayanan kesehatan pada rumah sakit mencakup berbagai aspek seperti kualitas jasa pelayanan, standar pelayanan, prinsip-prinsip dalam pelayanan publik (Winda & Azra, 2020).

Pengendalian internal adalah rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menjaga atau melindungi asset, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisien dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen. Pengendalian internal dibutuhkan sebagai alat pengatur seluruh kegiatan yang ada di dalam perusahaan. Tingkat efektivitas dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh Perusahaan tergantung pada kuat dan lemahnya sistem pengendalian internal (SPI) yang di rancang oleh pihak manajemen. Pengendalian internal kuat maka kesalahan yang akan dilakukan dan akan mengurangi efektivitas kegiatan pelayanan Kesehatan akan diminimalisir (Winda & Azra, 2020).

Pengendalian internal juga merupakan rangkaian Tindakan yang mencakup keseluruhan proses dalam organisasi. Perusahaan pengendalian internal mutlak diperlakukan bagi kelangsungan hidup Perusahaan. Pengendalian internal dalam mencegah kerugian atau pemborosan pengolahan sumber daya Perusahaan. Pengendalian internal dapat menyediakan informasi tentang bagaimana menilai kinerja Perusahaan dan manajemen perusahaan serta menyediakan informasi yang akan digunakan sebagai pedoman dalam perencanaan (Prastyaningtyas, 2019)

Tujuan pengendalian internal ini adalah untuk memastikan bahwa operasi rumah sakit berjalan dengan efisien, efektif, dan sesuai dengan

peraturan yang berlaku. pengendalian internal dalam rumah sakit lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas pelayanan kesehatan menjadi lemah juga, begitupun sebaliknya. Pengendalian internal dilakukan oleh SPI juga sebagai salah satu upaya yang dilakukan rumah sakit untuk mengurangi ketidakefektifan yang terjadi pada rumah sakit. Efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit juga akan meningkat apabila didukung dengan semakin baiknya pengendalian internal yang dilakukan oleh pihak rumah sakit (Shinta , Yuneita, & Devi, 2020).

Etika bisnis merupakan studi kasus tentang kebenaran dan kesalahan moral yang berfokus pada lembaga bisnis, organisasi, dan kegiatan. Etika bisnis, dengan kata lain merupakan bentuk dari etika terapan, yang tidak hanya mencakup analisis norma-norma moral dan nilai-nilai moral. Etika Perusahaan berhubungan dengan pertanyaan tentang perusahaan tertentu dan kebijakan yang dibuat, budaya iklim, dampak, atau tindakan (Kurnia & Nurfitriasih, 2019).

Pelayanan kesehatan, baik tentu memerlukan etika yang melandasi perilaku dokter, perawat, pegawai dan manajernya mereka dalam bekerja untuk melayani masyarakat. Etika lembaga juga merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Etika lembaga rumah sakit meliputi etika manajer, etika dokter, etika perawat dan etika pegawai. Etika lembaga juga merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di

rumah sakit. Etika lembaga rumah sakit sangat membantu pegawai rumah sakit dalam menjalankan tugasnya, sehingga tujuan rumah sakit untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat dapat terwujud (Titik & Praptiestrini, 2020).

Pelayanan yang baik maupun buruk atas diberikannya oleh pihak rumah sakit dari 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, maka dari itu peningkatan efisiensi, dan efektivitas yang lebih baik menjadi sangat penting sehingga diperlukan kajian lebih lanjut mengenai pengendalian internal, etika bisnis lembaga rumah sakit, dalam memprediksi dalam pelayanan kesehatan medis dan mengimplementasikan tujuan rumah sakit sebagai tempat penyelenggaraan sarana kesehatan untuk seluruh masyarakat mengenai pernyataan di atas diperkuat oleh (Lisa & Ningsih, 2016).

Beberapa Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Shinta, Yuneita, & Devi (2020), Titik & Praptiesttrini (2020), Piyajeng & Wibowo (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Winda & Azra (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengendalian

internal tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh, Handayani (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Piyajeng & Wibowo (2017), Titik & Praptiesttrini (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis Lembaga rumah sakit tidak berpengaruh efektivitas pelayanan kesehatan kesehatan di rumah sakit.

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang adalah rumah sakit keagamaan dengan tipe B yang beralamat di jl. Demang Lebar Daun, Pakjo Palembang. Yayasan Islam Siti Khadijah Palembang, dibentuk dengan SK gubernur KDH TK I Sumatera Selatan, tertanggal 14 Desember 1974, Nomor 593/KPTS/VII/1974, dan disahkan melalui Akte Notaris Aminus Palembang, Tanggal 29 Januari 1975 Nomor 62 dan didaftarkan pada Pengadilan Negeri (PN) Palembang, tanggal 5 Februari 1975, Nomor 32/1975, RS. Islam Siti Khadijah Palembang, mulai beroperasi secara defenitif pada tanggal 28 Februari 1980 (<https://sirs.kemkes.go.id>).

Rumah Sakit Umum Daerah Daerah (RSUD) MTh Djaman Sanggau warga yang mengeluh dengan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dinilai buruk, karena keterlambatan dalam menangani pasien untuk mengetahui hasil ronsen yang selalu lambat, sehingga tidak jarang kejadian

pasien telah meninggalkan ruangan surat ronsen baru dikeluarkan hasilnya, hal ini terjadi karena tidak efektifnya kegiatan-kegiatan operasional perusahaan serta tidak dapat dipatuhinya kebijakan yang telah ditetapkan yang mengakibatkan sistem pengendalian internal pada rumah sakit masih lemah (Wardoyo, 2023).

Rumah Sakit Mutia Sari, Bengkalis, Riau. Pasien pengguna BPJS Kesehatan tidak terima atas perlakuan perawat Rumah Sakit tersebut, hal ini disebabkan karena Ketika pasien ingin rawat inap, pasien diminta untuk mencari sendiri kamar rawat inap yang kosong. Pegawai rumah sakit tidak menerapkan nilai-nilai etikan dan moral terhadap pasien sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat dalam etika bisnis lembaga. Pelayanan kesehatan yang baik tentu memerlukan etika yang melandasi perilaku perawat dalam bekerja untuk melayani masyarakat (Ras, 2023)

Tabel I.1

Survei Pendahuluan	RS Islam Siti Khadijah Palembang
Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sering terjadinya waktu tunggu pasien yang lama 2. Belum semua pegawai pelayanan di RS Islam Siti Khadijah Palembang memberikan keramahan dan kesopanana 3. Sarana dan prasaranan yang ada di rumah sakit belum lengkap 4. Pemanfaatan sistem di Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang belum efektif

Sumber : Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, 2023

Berdasarkan tabel I.1 diatas diamana survei pendahuluan diatas menyatakan pelayanan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang belum

dilaksanakan secara efektif masih terdapat kegiatan yang belum dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan standar pelayanan minimal, dalam hal ini Rumah Sakit Siti Islam Khadijah Palembang harusnya menyadari pentingnya pengendalian internal dan etika bisnis lembaga rumah sakit khususnya di pasien BPJS Kesehatan.

Tabel I.2
Jumlah Pasien 2018-2022

Tahun	BPJS	
	Rawat Jalan	Rawat Inap
2018	45.489	8.453
2019	84.912	8.295
2020	30.367	5.096
2021	29.706	5195
2022	38.227	9.311

Sumber: Data RS Siti Khadijah Palembang 2023

Berdasarkan hasil dari tabel I.2 menunjukkan bahwa pada tahun 2018-2022 kunjungan pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang mengalami fluktuasi setiap tahunnya, Pada tahun 2019 Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang mengalami peningkatan kunjungan pasien BPJS Kesehatan pada bagian rawat jalan yaitu sebesar 84.912 sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan kunjungan pasien BPJS Kesehatan pada bagian rawat jalan yaitu sebesar 29.706. 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 tindak lanjut untuk mengatasi persoalan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”**

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh pengendalian internal dan etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS pada rumah sakit?
2. Bagaimana pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS pada rumah sakit?
3. Bagaimana pengaruh etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS 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 pengendalian internal dan etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS pada rumah sakit.

2. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS pada rumah sakit.
3. Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS 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 Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

2. Bagi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan, pertimbangan dan evaluasi untuk perkembangan terhadap efektivitas 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 beban Pustaka sebagai referensi bagi penulis lain yang memiliki minat untuk meneliti Pengaruh Pengendalian

Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Arvianita, R. R. (2015). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit . *Skripsi*.
- D. I. (2019). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: Noer Fikri.
- Hadi, S. S., B. M., & Revita, M. E. (2019). *Auditing*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Handayani. (2013). Etika Lembaga Dan Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Dengan Quality Of Work Life Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*.
- K. E., & Nurfitriasih, D. M. (2019). *Etika Bisnis*. Malang: Polinema Press.
- Kasmir. (2017). *Costumer Services Excellent Teori dan Praktik*. Depok : PT RajaGrafindo Persada.
- L. R., & Ningsih, M. P. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Asfiksia Pada Bayi Baru Lahir Di Ruang Medical Record RSUD PARIAMAN. *Jurnal Bidan Prada*.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media.
- Piyajeng, S. R., & Wibowo, S. A. (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 RS Swasta di Kota Suarakarta). *Review Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 168-177.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Prastyaningtyas, E. W. (2019). *Sistem Akuntansi*. Malang: CV. Azizah Publishing.
- Putra, H. A., & Setiawan, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *Jurnal Manajemen*, 183-190.
- R. M., J. F., & N. M. (2023). *PENGANTAR AKUNTANSI Sebuah Pengantar Pembelajaran Akuntansi*. Yogyakarta: ANDI.
- R. P., & Jalilah, N. H. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu: Penerbit Adab (CV. Adanu Abimata).
- R. W., A. T., & A. R. (2021). Pengaruh Pengendalian Internal Dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efisiensi Biaya Dan Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Pekerja. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8-17.

- Rahardjo, S. S. (2018). *Etika dalam Bisnis & Profesi Akuntan dan Tata Kelola Perusahaan*. Jakarta Selatan: Selemba Empat.
- Ras. (2023). *Pasien BPJS Disuruh Cari Kamar Sendiri di Rs, Ini Kata Dinkes Bengkalis*. Bengkalis: detikcom. Retrieved from <https://www.detik.com/sumut/berita/d-6762813/pasien-bpjs-disuruh-cari-kamar-sendiri-di-rs-ini-kata-dinkes-bengkalis>
- S. E., & Maryadi. (2019). *BUSINESS ETHICS AND ENTREPRENEURSHIP (ETIKA BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN)*. Yogyakarta: Deepublish.
- S. H., S. B., W. H., & R. R. (2018). *Akuntansi Perusahaan Jasa, Dagang, Dan Manufaktur*. Sidoarjo: Indomedika Pustaka.
- S. K., Y. A., & D. S. (2020). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalansi Rawat Inap Rumah Sakit . *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 408-417.
- Setiadi Wijaya, N. H., Fajar, S. A., C. T., & T. H. (2019). *Etika Bisnis Panduan Binsis Berwawasan Lingkungan bagi Profesional Indonesia*. Jawa Timur: ANDI.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Barupress.
- T. S., & Praptiestrini. (2020). Analisis Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayana Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Rsu Ja'far Medika. *Suarakarta Accounting Review (SAREV)*, 17-31.
- W. R., & Azra, F. I. (2020). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Dan Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Di Rumah Sakit. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 3533-3552.
- Wardoyo, D. P. (2023). *Warga mengeluh dengan Pelayanan Kesehatan yang dinilai buruk*. Sanggau: Inside Pontianak. Retrieved from <https://insidepontianak.com/>
- Wibowo, R. (2020). Pengaruh Pengendalian Internal, Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efisiensi Biaya, Efektivitas Pelayanan Medis dan Non Medis Pada PT Rumah Sakit Pelni. *Jurnal Buana Akuntansi*.
- Z. N., & Setiyanti, S. W. (2018). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit

Umum Fastabiq Sehat Pku Muhammadiyah Pati. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*,
358-368.