
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)

Sotya Roes Piyajeng; Sigit Arie Wibowo
Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INFOARTIKEL

Kata Kunci:
audit operasional, pengendalian internal, *good clinical governance*, etika bisnis lembaga, efektivitas pelayanan pasien BPJS, uji beda rsud dan rs swasta.

Jenis Artikel:
Penelitian Empiris

Correspondence:
Sigit.ari@umy.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari tesis ini adalah untuk menguji pengaruh Variabel Independen (yaitu, audit operasional, pengendalian internal, tata kelola klinis yang baik, etika bisnis lembaga rumah sakit) pada efektivitas layanan pasien BPJS di rumah sakit sebagai Variabel Dependen dan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara efektivitas layanan pasien BPJS di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD) dan efektivitas layanan pasien BPJS di Rumah Sakit Swasta (Rumah Sakit Swasta Surakarta). Penulis melakukan penelitian dengan studi empiris di RSUD dan RS Surakarta. Penulis menggunakan metode purposive sampling untuk menentukan Responden di 3 Rumah Sakit (yaitu, 1 RSUD dan 2 Rumah Sakit Swasta). Respondent adalah mereka yang bekerja di Departemen SPI, Akuntansi dan Keuangan, dan BPJS. Analisis yang digunakan dalam tesis ini adalah Analisis Regresi dan Independent Sample T-Test. Berdasarkan kasus ini, Penulis memiliki kesimpulan bahwa ada pengaruh 3 Variabel Independen (yaitu, audit operasional, kontrol internal, tata kelola klinis yang baik) pada efektivitas layanan pasien BPJS di rumah sakit dan tidak ada pengaruh etika bisnis pada efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit. Analisis Variance mengatakan bahwa tidak ada perbedaan antara efektivitas layanan pasien BPJS di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD) dan efektivitas layanan pasien BPJS di Rumah Sakit Swasta (Rumah Sakit Swasta Surakarta).

© 2019 RAB. Published by Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Dewasa ini, laju perekonomian di Indonesia semakin meningkat. Hal ini berdampak terhadap kebutuhan masyarakat akan fasilitas dan layanan kesehatan yang baik. Masyarakat lebih menyoroti terhadap persoalan layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terkait diskriminasi pelayanan antara pasien BPJS dengan pasien umum. Seperti yang telah diungkapkan oleh Timboel Siregar sebagai Advokasi BPJS Watch bahwa diskriminasi masih sering terjadi berulang kali diberbagai daerah, salah satunya adalah di Kota Surakarta. Diskriminasi pelayanan banyak dirasakan pasien ketika berobat di RSUD. Sedangkan Bagian Humas RSI Kustati mengungkapkan bahwa efektivitas pelayanan BPJS berjalan dengan lancar dikarenakan adanya tim khusus pengendali BPJS (www.solopos.com). Berdasarkan

dua fenomena yang terjadi maka penulis menemukan gap pada persoalan efektivitas pelayanan kesehatan di sektor privat dan sektor pemerintahan.

Pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat meningkatkan penghematan biaya operasional organisasi. Pelayanan Publik menjadi persoalan di semua negara khususnya negara miskin dan berkembang seperti yang diungkapkan oleh Sri (2013) dalam penelitiannya. Salah satu pelayanan yang sering dikritisi oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan pasien BPJS.

Menurut Ella (2015), jumlah fasilitas kesehatan berbanding lurus dengan keperluan audit operasional, artinya bahwa semakin banyak fasilitas kesehatan yang diberikan rumah sakit semakin diperlukan pula audit operasional. Tugas dari audit operasional yaitu melakukan evaluasi atas efektivitas dan efisiensi suatu entitas disesuaikan dengan seberapa jauh tingkat pencapaian tujuan entitas. Permasalahan pada efektivitas suatu organisasi tidak hanya dapat diselesaikan dengan prosedur audit operasional yang baik, melainkan kendali atas kegiatan internal organisasi juga dinilai penting.

Pengendalian internal yang baik dalam suatu entitas akan berdampak pada tata kelola organisasi yang baik pula. Tata kelola rumah sakit disesuaikan dengan standar medis pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 tentang pedoman organisasi rumah sakit. Tata kelola rumah sakit yang baik tentunya tidak terlepas dari etika yang diterapkan oleh suatu organisasi. Faktor lain dalam menunjang tercapainya tujuan sebuah organisasi adalah etika bisnis lembaga.

Adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu antara penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2017) dan Arvianita (2015), yaitu pada penelitian Rahmawati (2017) menyatakan bahwa audit operasional, pengendalian internal, dan etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit, dan hanya good clinical governance yang berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan Arvianita (2015) menyatakan bahwa audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit. Oleh karena itu, adanya gap antara penelitian Rahmawati (2017) dengan Arvianita (2015) menjadi dukungan secara empiris terhadap fenomena yang telah diungkapkan di atas. Namun berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini melakukan uji beda antara efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di RSUD dengan di RS Swasta. Sehingga penelitian ini menggunakan sampel RSUD dan RS Swasta di Kota Surakarta bertipe A dan B yang dikategorikan oleh BPJS.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah audit operasional, pengendalian internal, good clinical governance dan etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS. Kontribusi hasil penelitian ini pada rumah sakit adalah menjadi bahan masukan atau pertimbangan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dengan lebih meningkatkan audit operasionalnya. Selain itu hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah literatur dalam penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Stewardship Theory

Teori stewardship merupakan suatu keadaan dimana manajer sebagai steward lebih berfokus pada kepentingan bersama atau tujuan organisasi bukan pada keinginan pribadi (Donaldson dan Davis, 1991 dalam Jannah, 2016). Pada sebuah entitas prinsipal merasa kesulitan apabila melakukan pengelolaan organisasi sekaligus. Dalam kaitannya dengan organisasi yang bergerak di sektor publik maka steward atau manajer dinilai dapat dipercaya dan mampu bertanggung jawab atas tindakannya untuk memaksimalkan pelayanan terhadap prinsipal atau dalam hal ini disebut sebagai masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan pernyataan Haliah (2012) dalam penelitiannya bahwa organisasi sektor publik seperti pemerintahan dan perusahaan non-profit oriented sangat sesuai dengan stewardship theory. Pengimplementasian penelitian ini terhadap stewardship theory

adalah rumah sakit sebagai instansi yang bergerak di sektor publik bertindak sebagai steward yang mampu melayani masyarakat dengan pelayanan kesehatannya melalui BPJS dengan penuh tanggung jawab dan dapat dipercaya.

Pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit.

Audit operasional adalah suatu kegiatan mengevaluasi efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Output dari audit operasional adalah rekomendasi yang akan diberikan kepada manajemen untuk perbaikan operasional perusahaan. Hal ini dapat berlaku pula di dalam kegiatan operasional rumah sakit. Salah satu kegiatan operasional rumah sakit adalah pelayanan kesehatan melalui BPJS. Arvianita (2015), Divianto (2012), Ella (2015), Chandra (2013) dan Cahyati (2013) mengemukakan bahwa audit operasional mempengaruhi secara positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dapat dikatakan apabila audit operasional pada rumah sakit diterapkan dengan baik maka efektivitas pelayanan kesehatan juga menjadi baik. Hal yang sama juga dipaparkan oleh Gultom (2014) dalam penelitiannya bahwa audit operasional yang berjalan dengan baik akan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo. Dari pemaparan beberapa hasil penelitian sebelumnya sesuai dengan tujuan audit operasional seperti yang diungkapkan oleh Bayangkara (2008:3) dapat disimpulkan bahwa fungsi audit yang berupa evaluasi kegiatan operasional rumah sakit dengan memberikan rekomendasi atas perbaikan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

H₁ : *Audit operasional berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit.*

Pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit.

Pengendalian internal suatu rumah sakit berfungsi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bersama dengan lima komponennya yaitu, lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penaksiran risiko, informasi dan komunikasi serta pemantauan. Pemantauan atau pengawasan atas sistem manajemen rumah sakit dapat meminimalisir kesalahan dalam pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan kata lain pengendalian internal berbanding lurus dengan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Arvianita (2015) dan Arini (2015) menyatakan kinerja karyawan yang baik berdampak pada efektivitas pelayanan kesehatan yang berasal dari sistem pengendalian internal yang baik. Jadi, dapat dikatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit juga diungkapkan oleh Gultom (2014) pada penelitiannya yang mengatakan bahwa di RS Dr. Wahidin Sudirohusodo telah memiliki SPI yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik sehingga pelayanan kesehatan pada rumah sakit ini menjadi semakin efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk (2017) mengatakan bahwasanya unsur pengendalian internal yang penting adalah mutu karyawan, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan di instalasi farmasi RS Kasih Ibu Surakarta dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu Peneliti membuat hipotesis sebagai berikut.

H₂ : *Pengendalian internal berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit.*

Pengaruh good clinical governance terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit.

Tata kelola rumah sakit berbeda dengan tata kelola di perusahaan yang berbasis profit oriented. Pada rumah sakit tata kelola didasarkan atas ketentuan medis yang sudah ditetapkan. Good clinical governance merupakan tata kelola rumah sakit yang dapat meningkatkan kualitas lingkungan pelayanan kesehatan. Dengan kata lain good clinical governance berfungsi menjaga kegiatan operasional rumah sakit supaya berjalan sesuai tujuan.

Dalam penelitian Ella (2015) menyatakan bahwa tata kelola rumah sakit yang baik akan mendukung tercapainya efektivitas pelayanan kesehatan secara optimal, jadi good clinical governance berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan BPJS. Hal ini didukung oleh penelitian dari Bayu (2012) yang juga mengatakan good clinical governance berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dengan membuktikan bahwa apabila good clinical governance diterapkan maka tingkat efektivitas pelayanan kesehatan akan semakin kuat. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rahmawati (2017) terkait efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS menyatakan bahwa good clinical governance berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit. Semakin efektifnya pelayanan kesehatan pada rumah sakit digambarkan melalui kinerja mutu pelayanan dimana faktor good clinical governance berpengaruh cukup besar didalamnya. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jeles (2015) menyatakan bahwa clinical governance berpengaruh terhadap kinerja mutu pelayanan, karena penggunaan indikator klinik dapat menjadi penguat atas mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu Peneliti membuat hipotesis sebagai berikut.

H₃ : *Good clinical governance berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit.*

Pengaruh etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit.

Pelaksanaan operasional dalam suatu perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus selalu memperhatikan etika bisnis yang telah ditentukan. Etika merupakan suatu norma yang berhubungan dengan orang lain. Penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2013) mengemukakan bahwa sensitivitas karyawan dipengaruhi oleh etika organisasi. Sensitivitas karyawan dibangun melalui kepekaan terhadap lingkungan kerja sehingga menciptakan efektivitas dalam mencapai tujuan perusahaan. Hal ini berlaku pula dalam lingkungan kerja rumah sakit, dimana sensitivitas karyawan dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS.

H₄ : *Etika bisnis rumah sakit berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit.*

Terdapat perbedaan efektivitas pelayanan pasien BPJS antara RSUD dengan RS Swasta.

Setiap rumah sakit baik di sektor publik maupun privat, memfasilitasi pelayanan kesehatan dengan sistem jaminan kesehatan baik melalui perusahaan asuransi swasta atau melalui program pemerintah. Program jaminan kesehatan dari pemerintah atau yang disebut dengan BPJS menerapkan sistem pemeriksaan berjenjang bagi setiap subyek BPJS. Berjenjang yang dimaksud di sini adalah pemeriksaan dilakukan menurut tingkat keparahan pasien. Rumah sakit bertipe A pada dasarnya adalah rumah sakit yang memiliki fasilitas medis dan non medis yang lebih luas dibandingkan dengan tipe rumah sakit dibawahnya, baik itu RSUD maupun di RS Swasta. Melihat fenomena yang ada di masyarakat bahwa keluhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan di RSUD dan di RS Swasta masih memiliki perbedaan yang sangat timpang bagi pasien BPJS. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syaputra (2015) menyatakan bahwa mutu pelayanan pasien BPJS mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berkaitan dengan kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan pasien BPJS, terdapat kasus diskriminasi pelayanan pasien BPJS di RSUD Kota Surakarta yang masih berulang kali terjadi. Pasien BPJS mengeluhkan kerap kali tidak mendapatkan kamar saat kondisi gawat darurat dan proses administrasi cenderung dipersulit. Sedangkan Humas RSI Kustati Kota Surakarta mengungkapkan bahwa pelayanan kesehatan pasien BPJS sudah berjalan dengan baik. Penulis sebagai peserta BPJS juga merasakan perbedaan pelayanan kesehatan pasien BPJS antara RSUD dengan RS Swasta khususnya di Kota Surakarta. Hal ini, dapat dirasakan karena pengendalian internal di RS Swasta serta tata kelolanya sudah baik dan proses operasionalnya berjalan sesuai dengan tujuan rumah sakit yaitu sebagai pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu Peneliti membuat hipotesis sebagai berikut.

H₅ : Terdapat perbedaan efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di RSUD dengan rumah sakit Swasta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD dan RS Swasta sesuai yang telah ditetapkan oleh BPJS di Kota Surakarta. Dengan subyek penelitian seluruh karyawan rumah sakit yang bekerja di bagian pelayanan BPJS, rawat inap, rawat jalan, keuangan dan akuntansi, satuan pengawas, laboratorium internal dan farmasi. Data pada penelitian ini menggunakan data primer. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan pengkodean melalui skala linkret. Kuesioner diserahkan langsung oleh peneliti kepada responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel KMO Bartlett's Test adalah output dari uji validitas yang menyajikan nilai KMO lebih dari 50% yaitu 0,863 atau 86,3% yang berarti bahwa terdapat korelasi antar variabel sehingga data dikatakan valid. Hal ini didukung dengan nilai significance < alpha atau 0,000 < 0,05. Oleh karena itu disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dapat dikatakan VALID.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimana nilai Cronbach's Alpha secara keseluruhan adalah 0,893 atau lebih besar dari 0,07. Nilai tersebut lebih besar dari 0,07 atau dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dikatakan RELIABEL dengan kategori sangat andal.

Uji Normalitas

Output dari uji normalitas yang Peneliti lakukan dan memberikan hasil berupa nilai sig pada Kolomogorov-Smirnov sebesar 0,200 dan Shapiro-Wilk sebesar 0,846 atau lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu data dikatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel audit operasional sebesar 2,699, pengendalian internal sebesar 3,738, good clinical governance sebesar 1,472 dan etika bisnis lembaga rumah sakit sebesar 3,062. Nilai 15 tersebut menunjukkan VIF masing-masing variabel independen kurang dari 10 atau dikatakan data terbebas dari multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Kriteria penerimaan pada uji heterokedastisitas adalah apabila nilai sig pada tabel coefficients dengan variabel dependen berupa ABS_RES lebih besar dari alpha atau 0,05. Jika dilihat dari tabel di atas nilai sig pada masing-masing variabel dependen yaitu audit operasional (OA) sebesar 0,404, pengendalian internal (IC) sebesar 0,849, good clinical governance (GCG) sebesar 0,204, etika bisnis lembaga rumah sakit (IBE) sebesar 0,282. Dapat disimpulkan bahwa nilai sig yang telah disebutkan lebih besar dari alpha atau 0,05 sehingga data dinyatakan terbebas dari heterokedastisitas.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel model summary di atas menampilkan hasil dari pengujian R square dengan nilai sebesar 0,762. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini dapat menjelaskan variabel dependen yaitu efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS dirumah sakit (EF) sebesar 76,2%. Sedangkan sebesar 23,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t

Tabel 1.1 Uji t

Variabel	(Sig)	Daerah Kritik	Hipotesis	Keterangan
OA	0,000	$\text{sig} < \alpha (0,05)$	Audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS	H1 diterima
IC	0,009	$\text{sig} < \alpha (0,05)$	Pengendalian internal berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS.	H2 diterima
GCG	0,019	$\text{sig} < \alpha (0,05)$	<i>Good clinical governance</i> berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS	H3 diterima
IBE	0,491	$\text{sig} > \alpha (0,05)$	Etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS	H4 ditolak

Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit

Audit operasional juga menilai segala sesuatu yang dirasa kurang efektif dan memberikan rekomendasi perbaikan. Sehingga efektivitas operasional perusahaan dapat meningkat dan tujuan perusahaan lebih mudah terwujud. Salah satu bentuk operasional dalam sebuah rumah sakit adalah pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS. Berdasarkan hasil uji regresi pada penelitian ini, menyatakan bahwa audit operasional berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Ella (2015), Arvianita (2015),

Divianto (2012), Chandra (2013) dan Cahyati (2013) mengemukakan bahwa audit operasional mempengaruhi secara positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dapat dikatakan apabila audit operasional pada rumah sakit diterapkan dengan baik maka efektivitas pelayanan kesehatan juga menjadi baik. Efektivitas pelayanan meningkat apabila fungsi audit operasional dijalankan dengan baik. Menurut Bayangkara (2008:3) menyatakan bahwa pemberian rekomendasi perbaikan atas hasil evaluasi merupakan fungsi audit yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. Seperti yang dipaparkan oleh Gultom (20014) di Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo telah menerapkan audit operasional dengan baik dan menghasilkan pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Oleh karena itu hipotesis pertama (H1) diterima.

Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit

Kegiatan operasi di rumah sakit salah satunya adalah pelayanan pasien BPJS. Efektivitas pelayanan pasien BPJS dipengaruhi oleh pengendalian internal yang telah dibuktikan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arvianita (2015) dan Arini (2015) bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Salah satu fungsi dari pengendalian internal merupakan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Kebijakan manajemen yang dipatuhi dengan baik akan menghasilkan kinerja yang baik. Pelayanan kesehatan pada rumah sakit merupakan suatu bentuk output dari kinerja rumah sakit. Hal ini dapat dikatakan bahwa pengendalian internal yang baik akan menciptakan kinerja yang baik dan efektivitas pelayanan kesehatan akan meningkat. Utami, dkk (2017) menuliskan dalam hasil penelitiannya pada rumah sakit Kasih Ibu Surakarta yang juga menjadi salah satu sampel dari penelitian ini bahwa pelaksanaan pelayanan di instalasi farmasi berjalan dengan baik dikarenakan mutu karyawan yang baik. Unsur dari pengendalian internal salah satunya adalah mutu karyawan. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab SPI dengan baik juga dapat meningkatkan pelayanan keehatan di rumah sakit. Hal ini diungkapkan oleh Gultom (2014) dalam penelitiannya di RS Dr. Wahidin Sudirohusodo bahwasanya SPI di rumah sakit tersebut telah dijalankan dengan baik dan efektivitas pelayanan kesehatan semakin meningkat. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan atau hipotesis kedua (H2) diterima.

Pengaruh Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit

Pencapaian pelayanan kesehatan yang efektif dapat terwujud karena tata kelola rumah sakit yang baik. Tata kelola ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomer 69 tahun 2004 bagi seluruh instansi kesehatan. Instansi kesehatan seperti rumah sakit haruslah menerapkan tata kelola medis yang baik untuk meningkatkan kualitas lingkungan pelayanan kesehatan. Kualitas ini bisa ditunjukkan dengan kesesuaian pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit dengan tujuannya. Dalam penelitian ini menguji apakah benar good clinical governance mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan khususnya pada pasien BPJS.

Hal ini didukung oleh penelitian dari Rahmawati (2017) bahwa rumah sakit yang menjalankan good clinical governance dengan baik dan profesional akan tercipta pula efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS. Selain itu Ella (2015), Jeles (2015) dan Bayu (2012) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa tata kelola rumah sakit yang baik akan mendukung tercapainya efektivitas pelayanan kesehatan secara optimal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan suatu entitas yang bergerak dibidang jasa kesehatan atau dalam bentuk pelayanan kesehatan. Pelaksanaan kegiatan operasional tersebut membutuhkan suatu

landasan dalam bertindak dan bersikap atau yang biasa disebut dengan etika. Hasil penelitian pada variabel ini bahwa etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS. Peneliti berpandangan etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS karena etika bisnis lembaga merupakan suatu landasan etis dalam suatu lembaga untuk menjalankan proses bisnisnya dalam persaingan ekonomi. Skema pemberian manfaat dan santunan kepada peserta BPJS sama untuk setiap rumah sakit sehingga etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh untuk bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Terdapat Perbedaan Antara Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit

Penelitian ini menyoroti isu-isu yang sedang berkembang di masyarakat mengenai efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS yang dinilai berbeda antara RSUD dengan RS Swasata. Hal ini dirujuk dari beberapa media yang mengangkat isu tersebut. Keluhan masyarakat membuat Peneliti ingin meneliti apakah terdapat perbedaan efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di RSUD dengan RS Swasta dari sudut pandang akuntansi. Dapat disimpulkan pada hasil penelitian bahwa tidak terdapat perbedaan antara efektivitas pelayanan pasien BPJS di RSUD dengan RS Swasta. Peneliti berasumsi bahwa setiap rumah sakit memiliki visi dan misi untuk menciptakan mutu pelayanan yang baik. Salah satu caranya adalah dengan memiliki unit khusus yang bertanggungjawab terhadap pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS guna memfasilitasi masyarakat. Pelayanan BPJS ini dioptimalkan setiap rumah sakit untuk mencapai mutu pelayanan yang baik. Dalam upaya pencapaian mutu pelayanan yang baik setiap rumah sakit sudah memiliki satuan pengawas internal (SPI) yang bertugas melakukan pengendalian di setiap kegiatan operasi di rumah sakit. Jadi dapat disimpulkan bahwa rumah sakit di Surakarta sudah memiliki mutu pelayanan yang baik sehingga tidak terdapat perbedaan efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit umum daerah dengan rumah sakit swasta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada uji regresi yang telah dijelaskan dalam bab IV dapat disimpulkan bahwa audit operasional, pengendalian internal, good clinical governance masing-masing berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit. Sedangkan etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit. Dengan kata lain bahwa hasil penelitian ini menerima H1, H2, H3 dan menolak H4. Hipotesis kelima (H5) diuji dengan menggunakan uji beda atau dengan independent sample t-test. Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan.

Guna melakukan perkembangan dan perbaikan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik ini, maka terdapat beberapa saran perbaikan yaitu pertama untuk mendapatkan hasil yang lebih valid maka hendaknya Peneliti selanjutnya memperbanyak jumlah Responden. Kedua, untuk memperluas cakupan penelitian, hendaknya Peneliti selanjutnya memperluas wilayah penelitian tidak hanya dalam satu kota misalnya dalam satu provinsi. Ketiga, berdasarkan hasil uji R square didapatkan 23,8% variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen lainnya yang tidak diteliti, diharapkan Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lainnya yang lebih spesifik. Keempat, efektivitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal atau faktor yang berasal dari manajemen rumah sakit dan faktor eksternal atau faktor dari pasien sebagai konsumen di rumah sakit. Oleh karena itu diharapkan Peneliti selanjutnya dapat meneliti topik ini dengan sudut pandang dari pasien sebagai pihak eksternal dalam hal efektivitas pelayanan kesehatan. Kelima, peneliti selanjutnya hendaknya dapat mengembangkan penelitian ini dengan isu lainnya yang sedang terjadi di lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2016. Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan.
- _____, 2004. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- _____, 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- _____, 2009. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- _____, 2011. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- _____, 2015. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 92/PMK.05 Tahun 2011 tentang Badan Layanan Umum.
- _____, 2015. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit.
- Arini, L., Sulindawati, N. L. G. E., SE Ak, M., Herawati, N. T., & AK, S. (2015). Analisis Pengendalian Intern Terhadap Persediaan Obat Untuk Pasien BPJ (Badan Penyelenggara Jaminan Sosisal_ Kesehatan di RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Kabupaten Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi SI)*, 3(1).
- Arvianita. (2015). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta). *Skripsi*. Dipublikasikan. Yogyakarta. UNY.
- Bayangkara, IBK. (2008). *Audit Manajemen:Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Cahyati, I. (2013). Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efktivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Suatu Studi pada RSUD Cibabat Cimahi). Bandung.
- Dera, S. (2013). Manajemen Komplain Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Surabaya.
- Ella, dkk., (2015). *Pengaruh Audit Operasional dan Good Clinical Governance terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS*. Bandung.
- Haliah. (2012). Kualitas Informasi Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya, Disertasi Doktor pada FPS UNHAS Makassar.
- Jeihan, L. (2015). Audit Operasional Atas Pengelolaan Persediaan Obat Pada Rumah Sakit Umum (RSU) Aminah Blitar. Blitar.
- Jeles. dkk.. (2015). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Mutu Pelayanan di RSUD Dr. M. Haulussy. Ambon
- Koloay, B. N. (2013). Etika Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Tugas Aparatur Pemerintahan (SuatuKajianStudi Di BadanKepegawaian Daerah Kota Bitung). *Jurnal Eksekutf*, 1(1).
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B & Lee, D. J. (2009). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research*, 1-7.
- Nazaruddin, I., & Basuki, A. T. (2017). *Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Partakusuma, L. G. (2016). Evaluasi Tata Kelola Rumah Sakit Badan Layanan Umum pada 4 Rumah Sakit Vertikal Kelas A di Jawa dan Bali. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(1).
- Pratolo, S. (2015). *Audit Kinerja Manajemen*. Yogyakarta: LP3M UMY.
- Rahmawati. (2017). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit (Studi Empiris Pada Rumah Sakit di Tulungagung), Skripsi, dipublikasikan, Yogyakarta, UMY). Skripsi. Dipublikasikan. Yogyakarta. UMY.
- Rashidpour, Ali., & Mazaheri M. Mahdi. (2013). Evaluation of Agency and Stewardship Approach in four units of the Islamic Azad University and Prediction of Their Potential Productivity. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 3 (5): .34-42.
- Ratmino & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratriana, D. (2015). Audit Manajemen Atas Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo. Skripsi. Dipublikasikan. Yogyakarta. UNY.

- Safitri, M. (2015). Analisis Pengendalian Intern atas Pelaksanaan Prosedur Penyediaan Obat-obatan pada Rumah Sakit PHC Surabaya. Surabaya.
- Sawyers, L. B., Mortimer A, & James H. (2005). *Sawyer's Internal Auditing*. (Alih bahasa: Desi Andharini). Buku 1 Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukrisno. A. (2006), *Auditing*, Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI, Salemba empat.
- Susanto, D., Yusuf, D. A., & Rachmawati, Y. (2015). Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik. *Paradigma*, 12(02), 073-091.
- Syaputra, D. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Musi.
- The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG). (2012). Good Corporate Governance (GCC) pada Perspektif 4. Organisasi Pembelajaran. Jakarta.
- Utami, R. D. T., & Titisari, K. H. (2017). Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Persediaan Obat di Rumah Sakit Umum Kasih Ibu Surakarta.
- Zulkarnain, U. (2013). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT MNC Sky Vision Cabang Gorontalo. Skripsi. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.