

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PADA
PENGELOLAAN PELAYANAN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN AKUNTABILITAS KEUANGAN
DI RSUD S.K. LERIK KOTA KUPANG**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: SRI UTAMI

NIM: 126232096

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI AKUNTAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2024

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PADA
PENGELOLAAN PELAYANAN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN AKUNTABILITAS KEUANGAN
DI RSUD S.K. LERIK KOTA KUPANG**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: SRI UTAMI

NIM: 126232096

**UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
UNTUK KELULUSAN PADA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN PROFESI AKUNTAN**

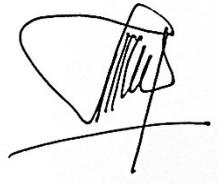
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI AKUNTAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2024

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PADA
PENGELOLAAN PELAYANAN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN AKUNTABILITAS KEUANGAN
DI RSUD S.K. LERIK KOTA KUPANG**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Disusun Oleh



Sri Utami

126232096

Disetujui Oleh

Pembimbing



Dr. Herlin Tundjung Setijaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Pengendalian Internal (SPI) pada pengelolaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) S.K. Lerik Kota Kupang dalam rangka meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas keuangan. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sistem pengendalian yang ada serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk memperkuat sistem pengendalian keuangan rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun RSUD S.K. Lerik telah memiliki sistem pengendalian internal yang terstruktur, masih terdapat beberapa kelemahan dalam pengelolaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap, seperti tidak konsistensinya penerapan kebijakan dan prosedur serta frekuensi pemantauan yang masih perlu ditingkatkan. Hal ini mengakibatkan ketidakefektifan dalam pengelolaan keuangan serta berpotensi menimbulkan risiko kecurangan.

Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada prosedur pengawasan dan pemantauan secara berkelanjutan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan rutin, serta penerapan teknologi informasi yang lebih optimal untuk mendukung pengendalian internal. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas SPI, memperkuat akuntabilitas keuangan, serta memastikan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD S.K. Lerik dapat dilakukan secara lebih transparan, efisien, dan bertanggung jawab..

Kata kunci: Sistem Pengendalian Internal, efektivitas, akuntabilitas keuangan, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, RSUD, S.K. Lerik, Kota Kupang

ABSTRACT

This research aims to evaluate the effectiveness of the Internal Control System (SPI) in the management of outpatient and inpatient services at the Regional General Hospital (RSUD) S.K. Lerik in Kupang City in order to increase financial effectiveness and accountability. Evaluations are carried out to identify the strengths and weaknesses of the existing control system and provide recommendations for improvements to strengthen the hospital's financial control system. The research method used is qualitative descriptive using primary and secondary data.

The research results show that although RSUD S.K. Lerik already has a structured internal control system, there are still several weaknesses in the management of outpatient and inpatient services, such as inconsistencies in the implementation of policies and procedures, as well as insufficient monitoring frequency. These issues lead to inefficiencies in financial management and pose potential risks of fraud.

This study recommends improvements in supervision and continuous monitoring procedures, enhancement of human resource competencies through regular training, and the optimization of information technology to support internal controls. The implementation of these recommendations is expected to improve SPI effectiveness, strengthen financial accountability, and ensure that healthcare services at RSUD S.K. Lerik are delivered in a more transparent, efficient, and responsible manner.

Keywords: Internal Control System, effectiveness, financial accountability, outpatient services, inpatient services, RSUD, S.K. Lerik, Kupang City

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan kekuatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Profesi Akuntan (PPA) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi sepanjang proses perkuliahan hingga selesainya penulisan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Ir. Agustinus Purna Irawan, I.P.U., ASEAN Eng. selaku Ketua Rektor Universitas Tarumanagara.
3. Prof. Dr. Sawidji Widoatmojo, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Dr. Jamaludin Iskak, S.E., M.Si., Ak., CA, CPA, CPI, ASEAN CPA selaku Ketua Program Studi PPAk FEB Universitas Tarumanagara.
5. Dr. Herlin Tundjung Setijaningsih, S.E., Ak., M.Si, CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu serta telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Program Studi PPA Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bantuan selama proses perkuliahan serta berbagi ilmu dan pengetahuan yang mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman dan sahabat yang selalu menemani dan memberikan semangat dan dukungan.

Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dari berbagai kalangan. Penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan, baik secara lisan maupun tulisan, yang terjadi selama proses penyusunan tugas akhir ini, baik disengaja maupun tidak disengaja.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Pembahasan	4
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Kajian Teori	7
2.2. Tinjauan Pustaka	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1. Objek Penelitian.....	15
3.2. Metode Penelitian	16
BAB IV PEMBAHASAN.....	19
4.1 Hasil.....	19
4.2. Pembahasan.....	20
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	29
5.1. Simpulan	33
5.2. Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Tabulasi skor penilaian SPI

Tabel 2 Temuan SPI BPK dan Penyebabnya

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Daerah Samuel Kristian Lerik (RSUD S.K. Lerik) Kota Kupang merupakan rumah sakit rujukan Pemerintah Kota Kupang dan rumah sakit rujukan utama pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang berkedudukan di Kota Kupang. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 07 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kupang diketahui bahwa RSUD S.K. Lerik Kota Kupang adalah salah satu unsur lembaga teknis daerah (LTD) Kota Kupang yang dipimpin oleh Direktur untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. RSUD S.K. Lerik Kota Kupang merupakan sebuah rumah sakit dengan tipe C.

Di Indonesia, rumah sakit daerah seperti RSUD S.K. Lerik beroperasi dalam lingkungan yang kompleks, dengan tuntutan pelayanan yang terus meningkat serta keterbatasan sumber daya. Kondisi ini menuntut pengelolaan yang lebih terintegrasi, di mana sistem pengendalian internal tidak hanya menjadi alat monitoring, tetapi juga sebagai bagian dari strategi manajemen untuk memastikan bahwa pelayanan rawat jalan dan rawat inap dapat berjalan optimal.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor yang sangat strategis dalam mendukung pembangunan nasional, karena berkaitan langsung dengan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Namun, untuk mewujudkan hal tersebut, rumah sakit menghadapi berbagai tantangan, termasuk kompleksitas operasional, tekanan anggaran, dan tuntutan transparansi dari masyarakat dan pihak terkait.

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu layanan utama di rumah sakit yang menjadi pintu gerbang bagi sebagian besar pasien. Layanan ini mencakup berbagai aktivitas mulai dari pendaftaran pasien, diagnosis awal, hingga pengobatan lanjutan. Bagi RSUD S.K. Lerik, pelayanan rawat jalan memegang peranan penting. Sebagai rumah

sakit rujukan, RSUD S.K. Lerik melayani jumlah pasien rawat jalan yang besar. Tingginya volume pasien ini memerlukan sistem yang terorganisir dengan baik agar pelayanan tetap berkualitas dan efisien. Pengalaman pasien di layanan rawat jalan sering menjadi tolok ukur kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Rawat jalan juga melibatkan banyak titik kontak dengan pasien, seperti loket pendaftaran, klinik, dan apotek. Setiap titik ini berpotensi menjadi area rawan untuk penyimpangan jika tidak didukung dengan pengendalian internal yang memadai.

Selain pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap merupakan layanan inti di rumah sakit yang secara langsung mencerminkan kapasitas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang mendalam dan berkelanjutan. Layanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perawatan medis intensif hingga manajemen fasilitas pasien selama masa perawatan. Pelayanan rawat inap melibatkan koordinasi lintas fungsi, seperti tenaga medis, keperawatan, farmasi, laboratorium, dan logistik sehingga menghadirkan risiko yang signifikan, baik dari sisi keuangan, operasional, maupun keselamatan pasien. Kinerja layanan rawat inap tidak hanya memengaruhi pasien yang dirawat tetapi juga memiliki implikasi langsung pada efisiensi rumah sakit secara keseluruhan.

Selain itu, tuntutan akuntabilitas publik semakin tinggi, terutama bagi institusi pemerintah. Masyarakat sebagai penerima layanan dan pengawas eksternal seperti Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) menuntut transparansi dalam pengelolaan anggaran dan pelaksanaan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, keberadaan sistem pengendalian internal yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa anggaran yang digunakan sesuai dengan peruntukannya dan memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat.

Sistem Pengendalian Internal (SPI) merupakan elemen kunci dalam memastikan organisasi, termasuk rumah sakit, mampu mencapai tujuan operasionalnya dengan efisien, efektif, dan akuntabel. SPI dirancang untuk mengelola risiko yang berpotensi menghambat keberhasilan organisasi, seperti risiko operasional, keuangan, dan kepatuhan terhadap regulasi. Dalam sektor pelayanan kesehatan, SPI menjadi semakin penting karena kompleksitas operasional yang tinggi, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, dan aset. Dengan adanya SPI yang kuat, rumah sakit dapat:

1. Meningkatkan Efektivitas Operasional: SPI membantu memastikan bahwa setiap proses, mulai dari pendaftaran pasien hingga penyediaan layanan medis, berjalan

sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini mengurangi risiko kesalahan operasional, seperti kesalahan dalam pencatatan data pasien atau penggunaan sumber daya yang tidak efisien.

2. Mengurangi Risiko Kecurangan dan Penyimpangan: Dalam pengelolaan rumah sakit, risiko kecurangan, seperti manipulasi data keuangan atau penyalahgunaan dana, dapat diatasi dengan adanya pengendalian internal yang baik. Proses pengawasan yang ketat dan transparan akan memperkecil peluang terjadinya tindakan yang merugikan organisasi.
3. Memastikan Kepatuhan terhadap Regulasi: Rumah sakit wajib mematuhi berbagai peraturan, baik yang berkaitan dengan standar pelayanan medis maupun tata kelola keuangan. SPI membantu memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional dan keuangan berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, sehingga risiko sanksi hukum dapat diminimalkan.
4. Meningkatkan Akuntabilitas Keuangan: Dalam lingkungan rumah sakit, akuntabilitas keuangan menjadi salah satu indikator penting untuk menilai kinerja organisasi. Dengan SPI yang baik, pelaporan keuangan dapat dilakukan secara transparan dan akurat, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi.

Bagi RSUD S.K. Lerik Kota Kupang, yang merupakan salah satu rumah sakit daerah dengan peran vital dalam melayani masyarakat, implementasi SPI yang efektif menjadi keharusan. Rumah sakit ini menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola pelayanan rawat jalan dan rawat inap, terutama dalam hal optimalisasi sumber daya dan pengelolaan keuangan yang akuntabel. Dengan adanya SPI yang terintegrasi, rumah sakit diharapkan dapat mengidentifikasi dan mengatasi kendala yang ada, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Lebih jauh, pentingnya SPI juga terkait dengan tuntutan era modern, di mana teknologi informasi dan kebutuhan pelayanan berbasis data semakin meningkat. SPI yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi risiko kesalahan yang mungkin timbul akibat penggunaan teknologi yang tidak terkontrol.

Oleh karena itu, analisis terhadap efektivitas SPI dalam pengelolaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap di RSUD S.K. Lerik menjadi sangat relevan untuk memastikan tercapainya tujuan utama rumah sakit, yaitu memberikan pelayanan

kesehatan yang berkualitas dengan tetap mempertahankan efektivitas dan akuntabilitas keuangan.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas sistem pengendalian internal dalam pengelolaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap di RSUD S.K. Lerik?
2. Bagaimana sistem pengendalian internal dapat meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas keuangan dalam pengelolaan pelayanan di RSUD S.K. Lerik?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian internal dalam pengelolaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap di RSUD S.K. Lerik sekaligus menganalisis dampak penerapan sistem pengendalian internal terhadap efektivitas dan akuntabilitas keuangan di RSUD S.K. Lerik.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi peneliti adalah:

- a. Memberikan referensi akademik tentang implementasi sistem pengendalian internal dalam pengelolaan pelayanan kesehatan di RSUD S.K. Lerik
- b. Mengidentifikasi kelemahan SPI pada RSUD S.K. Lerik

Manfaat penelitian bagi obyek penelitian adalah:

- a. Mengidentifikasi penyebab temuan SPI
- b. Menyediakan masukan untuk memperbaiki sistem pengendalian internal yang mendukung pengelolaan pelayanan rawat jalan dan rawat inap secara efektif

1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dideskripsikan sebagai berikut:

- a. Bab I berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan;
- b. Bab II berisi landasan teori yang teori, konsep, hasil rancangan terdahulu yang mendukung bagaimanakah observasi dan evaluasi tersebut dilakukan dalam laporan akhir, serta pustaka acuan berupa *textbooks*, *ebook*, dan literatur ilmiah;

- c. Bab III menjelaskan tentang metode penelitian yang dipakai, sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian;
- d. Bab IV berisi hasil dan pembahasan penelitian yang meliputi evaluasi, analisis dan observasi terhadap sistem, produk, kebijakan, sistem/prosedur yang telah menjadi objek penelitian;
- e. Bab V berisi simpulan hasil penelitian dan saran. Simpulan berisi analisis yang dapat menjawab masalah yang disampaikan dalam Bab I. Saran berisi implikasi hasil evaluasi/analisis sistem model, strategi, kebijakan kegiatan, dan usulan untuk pengembangan selanjutnya, serta saran bagi pengguna yang akan menggunakan hasil evaluasi atau analisis tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control - Integrated Framework*. Durham: COSO
- Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). (2020). *Kode Etik Profesi Akuntan Publik*. Jakarta: IAPI.
- Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). (2020). *Standar Audit (SPAP): Seksi 265 - Pengomunikasian Defisiensi Pengendalian Internal kepada Pihak yang Bertanggung Jawab atas Tata Kelola dan Manajemen*. Jakarta: IAPI.
- Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). (2017). *Technical Bulletin 10 (TJ 10): Pedoman Rotasi Auditor dan Cooling Off*. Jakarta: IAPI.
- Kasiram, M. (2008) 'Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif', Malang: UIN-Malang Pers.
- Purba, E. et al. (2021) *Metode Penelitian Ekonomi*. Pematangsiantar: Yayasan Kita Menulis.
- Tama, A. I. (2018) "Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Keuangan RSUD yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD", *Jurnal Penelitian Teori Terapan Akuntansi (PETA)*. Blitar, Indonesia, 3(2), pp. 11–25. doi: 10.51289/peta.v3i2.344.
- Hunawa, S. M. L., Amaliah, T. H., & Wuryandini, A. R. (2024). Implementasi Sistem Keuangan Pelayanan Rawat Inap (Studi Pada Rsud Otanaha Kota Gorontalo). *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 665–679. Retrieved from <https://www.ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/1794>
- Lestari, A. S. (2017). Pengaruh Pelaksana Audit Operasional dan Pelaksana Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah

Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Haji Medan) [Tesis]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Nur, Andini (2022). Peranan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Manajemen Rumah Sakit Umum Sawerigading Kota Palopo (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Palopo.

Purba, E. et al. 2021. Metode Penelitian Ekonomi. Pematangsiantar: Yayasan Kita Menulis

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif: (untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif) (S. Y. Suryandari, Ed.). Alfabeta.