

---

## Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Selakau

Resha Tri Selvi Yanti<sup>1</sup>, Hendra Wiradinata<sup>2</sup>

<sup>1</sup>STIE Mulia Singkawang, Indonesia  
reshatris@yahoo.com

<sup>2</sup>STIE Mulia Singkawang, Indonesia

---

### ABSTRACT

*Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan kualitas pelayanan dan mekanisme untuk mengurangi kesenjangan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan UMUM serta untuk mengetahui efektivitas pengendalian internal yang diterapkan oleh Puskesmas Selakau. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian deskriptif, data diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner yang dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal terhadap efektivitas pada Puskesmas Selakau dinilai efektif dengan skor 39 sesuai tabel Analisis COSO Internal Control Framework. Kesimpulan dari penelitian ini adalah lingkungan pengendalian pada bagian pelayanan Puskesmas Selakau sudah baik. Hal ini terlihat dari unsur-unsur dalam komponen lingkungan pengendalian sudah dijalankan sesuai prosedur. Aktivitas pengendalian yang dilakukan Puskesmas mengenai pengendalian pada bagian pelayanan sudah cukup baik. Penaksiran risiko atas pelayanan di Puskesmas Selakau untuk melayani pasien dibagian unit pelayanan dinilai sudah cukup baik. Informasi dan komunikasi di Puskesmas Selakau sudah dapat dikatakan baik. Aktivitas pemantauan yang dilakukan oleh Puskesmas Selakau dibagian unit pelayanan sudah dikatakan baik. Saran perlunya peningkatan kualitas pelayanan yang sama rata dalam melayani pasien BPJS maupun Pasien UMUM dan melakukan beberapa evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien.*

**Kata kunci :** Evaluasi, Kepuasan, Pasien, Pelayanan

*The purpose of this study was to determine the gap in service quality and the mechanism to reduce the gap in service quality to patients and to determine the effectiveness of the internal control implemented by the Puskesmas Selakau. This study a descriptive research, data collected by observation, interviews and questionnaires and analyzed with qualitative descriptive techniques. Results the internal control on effectiveness at the Puskesmas was considered effective with a score of 39 according to the COSO Internal Control Framework Analysis table. The conclusion of this study is that the control environment in the service section of the Puskesmas is good. From the elements in the control environment components that have been carried out according to procedures. The control activities carried out by the Puskesmas regarding control in the service section are quite good. The risk assessment of services at the Puskesmas to serve patients in the service unit section is considered to be quite good. Information and communication at the Puskesmas can be said to be good. Monitoring activities carried out by the Puskesmas in the service unit section have been said to be good.*

**Keywords :** Evaluation, Satisfaction, Patient, Service

## 1. PENDAHULUAN

Masyarakat saat ini sudah mulai mengenal audit Masyarakat mengenal audit sebagai sebuah pemeriksaan tentang kebenaran akan laporan keuangan dari suatu perusahaan. Menurut Hery (2014: 159) "Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan".

Pengendalian intern dikelompokkan menjadi tiga macam yaitu: pengendalian preventif, pengendalian detektif, pengendalian korektif, pengendalian langsung dan pengendalian kompensatif. Pengendalian internal dilakukan untuk dapat menyakinkan dan menjamin seluruh pihak atas terlaksananya kegiatan perusahaan yang lebih efektif dan efisien sehingga biaya yang dikeluarkan perusahaan akan semakin kecil dan aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan baik, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap Puskesmas. Oleh karena itu, pemerintah mulai mendirikan Puskesmas di desa dan di kota sebagai sarana kesehatan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pemerintah tidak hanya memperhatikan kuantitas dari puskesmas namun juga memperhatikan kualitas dari pendirian Puskesmas, yaitu dalam meningkatkan efektivitas pelayanan Puskesmas. Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya Sudarso Andriasan (2016: 55) "Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu".

Peneliti tertarik untuk membahas pengendalian internal yang dilakukan oleh fasilitas layanan kesehatan yaitu Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan masyarakat yang juga sangat dibutuhkan selain adanya Rumah Sakit. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, banyak Puskesmas yang mulai beralih menggunakan teknologi untuk dapat meningkatkan jasa pelayanan.

Fenomena terjadi pada Puskesmas di Tambelangan dikeluhkan warga. Pasalnya, pasien yang hendak berobat harus menunggu berjam-jam. Keluhan datang dari Sawa'i, orang tua dari pasien bernama Abdullah (5). Dia menceritakan, Jumat pada tanggal 1 bulan Februari 2019 lalu hendak memeriksakan putranya tersebut, karena sudah berhari-hari demam yang ditakutkan adalah DBD dikarenakan musimnya DBD. Khawatir mengantri lama, pria 39 tahun itu berangkat pagi. Namun, hingga pukul 07.30 dokter yang menangani belum datang. Padahal, di papan informasi sudah ada pengumuman jam buka melayani pasien. Namun dokter yang menangani datang pukul 09.00, itupun tidak langsung melayani.

Banyaknya kasus tentang pelayanan kesehatan sampai saat ini sangatlah memprihatinkan bagi kita semua dan menambah panjang daftar hitam buruknya layanan kesehatan di Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa masih ada Puskesmas yang melanggar etika dan disiplin profesi sebagai tenaga kesehatan. Menurut Hetty Ismainar (2013: 39) "Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok". Dimana seharusnya pihak Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan benar-benar menjalankan tugasnya dalam melayani semua kalangan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah dengan melakukan pengendalian internal dapat diketahui apakah pelayanan pada Puskesmas Selakau telah berjalan dengan efektif. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diberi judul, "**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS SELAKAU**".

## **2. KAJIAN TEORI**

### **2.1 Pengertian Pengendalian**

Menurut Bob Foster, (2019: 242): "Pengendalian adalah fungsi manajemen yang melibatkan kegiatan pemantauan untuk memastikan bahwa mereka diselesaikan sebagaimana direncanakan dan mengoreksi setiap penyimpangan yang signifikan. Pengendalian adalah proses mengawasi (*monitoring*), membandingkan (*comparing*), dan mengoreksi (*correcting*) kinerja"

### **2.2 Pengendalian Internal**

#### **a. Pengendalian Internal**

Menurut Laporan COSO dalam buku Arum Ardianingsih (2018: 40): "Pengendalian Internal adalah suatu proses yang dilaksanakan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas yang dirancang untuk menyediakan keyakinan yang memadai berkenaan dengan pencapaian tujuan dalam kategori keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, serta efektivitas dan efisiensi operasi".

#### **b. Tujuan Pengendalian Internal**

Menurut Alvin A. Arens dan Randal J. Elder, Mark S. Beasley (2015: 340-341):

##### **1. Reliabilitas pelaporan keuangan**

Manajemen bertanggung jawab untuk menyiapkan laporan bagi para investor, kreditor, dan pemakai lainnya. Manajemen memikul baik tanggung jawab hukum maupun profesional untuk memastikan bahwa informasi telah disajikan secara wajar sesuai dengan persyaratan pelaporan kerangka kerja akuntansi seperti prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku umum (GAAP) dan IFRS. Tujuan pengendalian internal yang efektif atas pelaporan keuangan adalah memenuhi tanggung jawab pelaporan keuangan tersebut.

##### **2. Efisiensi dan efektivitas operasi**

Pengendalian dalam perusahaan akan mendorong pemakaian sumber daya secara efisien dan efektif untuk mengoptimalkan sasaran-sasaran perusahaan. Tujuan penting dari pengendalian ini adalah memperoleh informasi keuangan dan non keuangan yang akurat tentang operasi perusahaan untuk keperluan pengambilan keputusan.

##### **3. Ketaatan pada hukum dan peraturan**

Mengharuskan semua perusahaan publik mengeluarkan laporan tentang keefektifan pelaporan keuangan. Selain mematuhi ketentuan hukum, organisasi-organisasi publik, nonpublik, dan nirlaba diwajibkan menaati berbagai hukum dan peraturan. Beberapa hanya berhubungan secara tidak langsung dengan akuntansi, seperti UU perlindungan lingkungan dan hak sipil, sementara yang lainnya berkaitan erat dengan akuntansi, seperti peraturan pajak penghasilan dan provisi legal anti kecurangan.

### c. Komponen Pengendalian Internal

Menurut COSO dalam bukunya V. Wiratna Sujarweni (2015: 71-74): ada lima komponen dari pengendalian intern, yaitu:

#### 1. Lingkungan pengendalian (*control environment*)

Lingkungan pengendalian merupakan sarana dan prasana yang ada didalam organisasi atau perusahaan untuk menjalankan struktur pengendalian intern yang baik. Beberapa komponen yang mempengaruhi lingkungan pengendalian intern adalah:

- A. Komitmen manajemen terhadap integritas dan nilai-nilai etika (*commitment to integrity and ethical values*). Dalam perusahaan harus selalu ditanamkan etika dimana jika etika dilanggar itu merupakan penyimpangan. Contoh: Datang tepat waktu adalah suatu etika yang baik, dan begitu sebaliknya.
- B. Filosofi yang dianut oleh manajemen dan gaya operasional yang dipakai oleh manajemen (*management's philosophy and operating style*), artinya disini bahwa manajemen akan selalu menegakkan aturan. Jika ada yang melanggar akan dikenakan sanksi yang tegas.

#### 2. Struktur organisasi (*organizational structure*).

- A. Komite audit untuk dewan direksi (*the audit committee of the board of directors*). Tidak hanya karyawan kecil saja yang mendapatkan pengawasan, namun para jajaran tinggi perusahaan juga harus diawasi oleh suatu komite audit.
- B. Metode pembagian tugas dan tanggung jawab (*methods of assigning authority and responsibility*). Dalam perusahaan harus jelas dan tegas melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
- C. Kebijakan dan praktik yang menyangkut sumber daya manusia (*human resources policies and practices*). Perusahaan dalam memilih karyawan harus selektif dan melalui prosedur tes yang semestinya bukan berdasarkan nepotisme dan sejenisnya.
- D. Pengaruh dari luar (*external influences*). Apabila lingkungan dalam perusahaan sudah baik, maka pengaruh dari luar yang buruk akan mudah untuk dihindari dan pengaruh yang baik akan lebih mudah diterima.
- E. Kegiatan pengendalian.

#### 3. Aktivitas Pengendalian (*control activities*).

Kegiatan pengawasan merupakan berbagai proses dan upaya yang dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk menegakkan pengawasan atau pengendalian operasi perusahaan. COSO mengidentifikasi setidak-tidaknya ada lima hal yang dapat diterapkan oleh perusahaan, yaitu:

- A. Pemberian otorisasi atas transaksi dan kegiatan (*proper authorization of transactions and activities*).
- B. Pembagian tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*).
- C. Rancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang baik (*design and use of adequate documents and records*).
- D. Perlindungan yang cukup terhadap kekayaan dan catatan perusahaan (*adequate safeguards of assets and records*).

- E. Pemeriksaan independen terhadap kinerja perusahaan (*independent checks on performance*).

#### **4. Penaksiran Risiko (*risk assessment*).**

Manajemen perusahaan harus dapat mengidentifikasi berbagai risiko yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan memahami risiko, manajemen dapat mengambil tindakan pencegahan, sehingga perusahaan dapat menghindari kerugian yang besar. Ada tiga kelompok risiko yang dihadapi perusahaan, yaitu:

- A. Risiko strategis, yaitu mengerjakan sesuatu dengan cara yang salah (misalnya: harusnya dikerjakan dengan komputer ternyata dikerjakan secara manual).
- B. Risiko finansial, yaitu risiko menghadapi kerugian keuangan. Hal ini dapat disebabkan karena uang hilang, dihambur-hamburkan, atau dicuri.
- C. Risiko informasi, yaitu menghasilkan informasi yang tidak relevan, atau informasi yang keliru, atau bahkan sistem informasinya tidak dapat dipercaya.

#### **5. Informasi dan komunikasi (*information and communication*).**

Merancang sistem informasi perusahaan dan manajemen puncak harus mengetahui hal-hal dibawah ini:

- 1) Bagaimana transaksi diawali.
- 2) Bagaimana data dicatat kedalam formulir yang siap di input ke sistem komputer atau langsung dikonversi ke sistem komputer.
- 3) Bagaimana file data dibaca, diorganisasi, dan diperbarui isinya.
- 4) Bagaimana data diproses agar menjadi informasi yang lebih berguna bagi pembuat keputusan.
- 5) Bagaimana informasi yang baik dilakukan.
- 6) Bagaimana transaksi berhasil.

#### **6. Pemantauan (*monitoring*).**

Pemantauan adalah kegiatan untuk mengikuti jalannya sistem informasi akuntansi, sehingga apabila ada sesuatu berjalan tidak seperti yang diharapkan, dapat segera diambil tindakan. Berbagai bentuk pemantauan didalam perusahaan dapat dilaksanakan dengan salah satu atau semua proses berikut ini:

- A. Supervisi yang efektif (*effective supervision*) yaitu manajemen yang lebih atas mengawasi manajemen dan karyawan dibawahnya.
- B. Akuntansi pertanggungjawaban (*responsibility accounting*) yaitu perusahaan menerapkan suatu sistem akuntansi yang dapat digunakan untuk menilai kinerja masing-masing manajer, masing-masing departemen, dan masing-masing proses yang dijalankan oleh perusahaan.
- C. Audit internal (*internal auditing*) yaitu pengauditan yang dilakukan oleh auditor didalam perusahaan.

### **2.3 Efektivitas**

Menurut Mariati Rahman (2017: 40): “Efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya”.

### **2.4 Pelayanan Kesehatan**

Menurut Soekidjo Notoadmojo dalam bukunya Hermien Nugraheni, (2018: 180): Pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

### **2.5 Pengertian Puskesmas**

Menurut Tim MGMP Pati, (2019: 15):“Puskesmas merupakan satu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

## **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan prosedur penelitian deskriptif yang menjelaskan dengan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

### **3.1 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Menurut Ni'matzahroh dan Susanti Prasetyaningrum, (2018:1) Observasi ialah dengan melihat, mengamati, meninjau dengan seksama suatu objek”.

#### **b. Wawancara**

Menurut Yusuf A. Muri, (2014: 372), “Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (interview) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (interviewee) melalui komunikasi langsung”.

#### **c. Kuesioner**

Menurut Sujarweni (2014: 75): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab”.

### **3.2 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

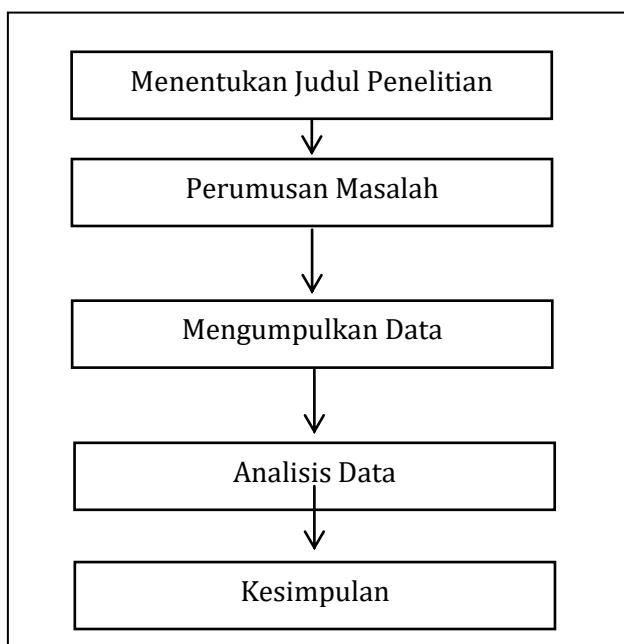
Menurut Sujarweni (2014: 65): “Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Puskesmas Selakau yang berjumlah 440 untuk pasien BPJS dan 276 untuk pasien Umum.

#### **b. Sampel**

Menurut Sujarweni (2014: 65) “Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2012: 126): “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”.

### 3.3 Alat Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Menurut koentjaraningrat dalam bukunya Wayan Suwendra (2018:4), "Penelitian kualitatif adalah penelitian dibidang ilmu dan kemanusian dengan aktivitas yang berdasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengkelaskan, menganalisis, dan menafsirkan fakta-fakta serta hubungan-hubungan antara fakta-fakta alam, masyarakat, kelakuan dan rohani manusia guna menemukan prinsip-prinsip pengetahuan dan metode-metode baru dalam usaha menanggapi hal-hal tersebut.



*Sumber: Data Olahan, Tahun 2019*

**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

Berdasarkan langkah-langkah penelitian pada Gambar 1 diatas, tahap penelitian dimulai dengan menentukan judul penelitian yang akan diteliti. Penulis tertarik untuk meneliti masalah ini karena merupakan pelayanan terhadap masyarakat. Penulis memilih Puskesmas karena pelayanan kesehatan pasti akan menjadi tempat yang sering dikerjakan oleh pegawai dan didatangi oleh masyarakat. Selanjutnya adalah perumusan masalah dari judul yang telah dibuat untuk kemudian dibuatkan pertanyaan yang disesuaikan dengan mata kuliah auditing dan menjadikan Puskesmas Selakau sebagai tempat penelitian. Penulis ingin mengetahui bagaimana proses pengendalian internal serta efektivitas dari pemberian pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Selakau. Selanjutnya adalah pengumpulan data yang telah dijelaskan pada metode penelitian, dan data tersebut yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi dari data yang diperoleh langsung dari Puskesmas Selakau. Selanjutnya adalah langkah terakhir yaitu menarik kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan masalah yang ada pada penelitian ini.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Kesenjangan kualitas pelayanan pada pasien yang menggunakan BPJS dan Umum terhadap kepuasan pasien dirawat jalan pada Puskesmas Selakau

#### a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan penelitian tersebut. Dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 440 responden untuk pasien BPJS dan sebanyak 276 responden untuk pasien UMUM di Puskesmas Selakau. Berikut ini masing klasifikasi demografi responden yang dibahas dalam penelitian yaitu jenis kelamin dari pasien layanan, umur dari pasien layanan layanan BPJS, pekerjaan pasien layanan BPJS, jenis kelamin dari pasien layanan UMUM, pekerjaan layanan dari pasien UMUM.

#### b. Faktor-Faktor Kepuasan Pasien pada Puskesmas Selakau

##### 1. Indikator Kepuasan Layanan untuk Pasien BPJS

Dari keseluruhan tanggapan responden yang ada, dapat dirangkum dalam bentuk Tabel 1 dengan menggunakan metode pengukuran skala likert untuk mengeinterpretasikan tanggapan responden secara secara keseluruhan.

**Tabel 1. Perhitungan Nilai Re-Rata Variabel Kepuasan Pasien Bpjs**

Variabel Yang Diukur	Indikator	SS 5	S 4	KS 3	TS 2	ST S 1	Jumlah Responde n	Total Nilai	Nilai Rata-Rata
PERTANYAA N POSITIF	1	12 5	31 5	0	0	0	440	1885	4.28
	2	22 0	22 0	0	0	0	440	1980	4.50
	3	26 6	17 4	0	0	0	440	2026	4.60
	4	32 4	11 6	0	0	0	440	2084	4.74
	5	32 1	11 9	0	0	0	440	2081	4.73
Nilai Re-Rata Variabel Positif									4.57
Variabel Yang Diukur	Indikator	SS 1	S 2	KS 3	TS 4	ST S 5	Jumlah Responde n	Total Nilai	Nilai Rata-Rata
PERTANYAA N NEGATIF	1	0	0	20 1	20 1	38	440	1597	3.63
	2	0	0	19 1	20 5	44	440	1613	3.67
	3	0	0	18 8	21 5	37	440	1609	3.66
	4	0	0	14 1	20 3	96	440	1715	3.90
	5	0	0	13 8	12 6	17 6	440	1798	4.09

<b>Nilai Re-Rata Variabel Negatif</b>	<b>3.79</b>
<b>Total Nilai Rata-Rata</b>	<b>41.80</b>
<b>RE-RATA (X)</b>	<b>4.18</b>

Sumber: Data Olahan, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat re-rata variabel tertinggi adalah pertanyaan positif, sebesar 4.57 dan nilai re-rata variabel terendah adalah pertanyaan negatif, sebesar 3.79. Nilai re-rata(x) sebesar 4.18 jika dilihat dari nilai rentang skala penilaian maka dapat dikategorikan bahwa pelayanan di Puskesmas Selakau tergolong baik. Berarti variabel yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Selakau antara lain indikator pertanyaan positif dan indikator pertanyaan negatif sudah dilakukan dengan baik.

## 2. Indikator Kepuasan Layanan untuk Pasien UMUM

Dari keseluruhan tanggapan responden yang ada, dapat dirangkum dalam bentuk Tabel 2 dengan menggunakan metode pengukuran skala likert untuk menginterpretasikan tanggapan responden secara keseluruhan.

**Tabel 2. Perhitungan Nilai Re-Rata Variabel Kepuasan Pasien Umum**

Variabel Yang Diukur	Indikator	SS 5	S 4	KS 3	TS 2	ST S 1	Jumlah Respon den	Total Nilai	Nilai Rata-Rata
<b>PERTANYAA N POSITIF</b>	1	64	21 2	0	0	0	276	1168	4.23
	2	11 9	15 7	0	0	0	276	1223	4.43
	3	21 4	62	0	0	0	276	1318	4.78
	4	24 5	31	0	0	0	276	1349	4.89
	5	25 1	25	0	0	0	276	1355	4.91
<b>Nilai Re-Rata Variabel Positif</b>								<b>4.65</b>	
Variabel Yang Diukur	Indikator	SS 1	S 2	KS 3	TS 4	ST S 5	Jumlah Respon den	Total Nilai	Nilai Rata-Rata
<b>PERTANYAA N NEGATIF</b>	1	0	0	12 2	13 5	19	276	1001	3.63
	2	0	0	90	15 1	35	276	1049	3.80
	3	0	0	16 0	10 3	13	276	957	3.47
	4	0	0	70	14 8	58	276	1092	3.96
	5	0	0	63	10 6	10 7	276	1148	4.16

<i>S</i>	<b>Nilai Re-Rata Variabel Negatif</b>	<b>3.80</b>
	<b>Total Nilai Rata-Rata</b>	<b>42.26</b>
	<b>RE-RATA (X)</b>	<b>4.23</b>

*umber: Data Olahan, Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat re-rata variabel tertinggi adalah pertanyaan positif, sebesar 4.65 dan nilai re-rata variabel terendah adalah pertanyaan negatif, sebesar 3.80. Nilai re-rata(x) sebesar 4.23 jika dilihat dari nilai rentang skala penilaian maka dapat dikategorikan bahwa pelayanan di Puskesmas Selakau tergolong sangat baik. Berarti variabel yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Selakau antara lain indikator pertanyaan positif dan indikator pertanyaan negatif sudah dilakukan dengan sangat baik. Kemudian dilihat dari hasil re-rata untuk kepuasan pasien BPJS sebesar 4.18 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan hasil re-rata kepuasan pasien UMUM sebesar 4.23, terdapat selisih sebesar 0.05. Jadi berdasarkan dari kedua variabel kepuasan pasien tersebut dapat dilihat adanya kesenjangan pelayanan.

#### **4.2 Mekanisme untuk mengurangi kesenjangan kualitas pelayanan pada pasien yang menggunakan BPJS dan UMUM terhadap kepuasan pasien dirawat jalan pada Puskesmas Selakau.**

Dalam penelitian ini, dari rumusan masalah nomor 1 ditemukan adanya kesenjangan kualitas pelayanan bagi pasien yang menggunakan BPJS dan UMUM. Kesenjangan itu dapat dilihat dari perbedaan hasil re-rata untuk kepuasan pasien BPJS sebesar 4.18 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan hasil re-rata kepuasan pasien UMUM sebesar 4.23. Dengan adanya mekanisme diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang kurang menurut pasien. Berikut adalah beberapa hal yang perlu untuk ditingkatkan oleh Puskesmas Selakau dalam menambah kepuasan pasien BPJS dan UMUM yaitu:

1. Melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, maka Puskesmas Selakau dapat melakukan beberapa evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dan yang dirasa kurang, yaitu dilakukan dengan memperhatikan kritik dan saran yang diberikan pasien sebagai bahan intropesi untuk mengurangi kesenjangan kualitas pelayanan menjadi pelayanan yang sama rata antara pelayanan untuk pasien BPJS dan untuk pasien UMUM sehingga bisa menjadi pelayanan yang semakin berkualitas namun sesuai dengan peraturan yang ada.
2. Melihat dari keandalan, kecepatan dan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap perlu ditingkatkan, bisa dilihat dari perbedaan hasil rata-rata kepuasan pasien BPJS (4.60) yang lebih rendah dibandingkan hasil rata-rata kepuasan pasien UMUM (4.78). Dari perbedaan nilai yang sebesar 0.18 ini, maka Puskesmas Selakau perlu untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta sama rata untuk pasien BPJS dan pasien UMUM untuk bisa meningkatkan kualitas kepuasan pasien.

### **4.3 Efektivitas Pengendalian Internal pada Puskesmas Selakau berdasarkan *COSO Internal Control Framework***

Pengendalian internal pada Puskesmas Selakau akan dijelaskan berdasarkan lima komponen atau unsur dari pengendalian internal yang mencakup beberapa komponen sebagai berikut:

#### **a. Lingkungan Pengendalian**

1. Nilai integritas dan etika: Integritas dan nilai etis yang ada di Puskesmas Selakau dinilai sudah baik, dilihat dari adanya peraturan tertulis dalam bentuk SOP (*Standar Operational Procedures*) yang berisi mengenai semua standar disetiap unit pelayanan baik dari loket sampai ke apotik.
2. Filosofi dan Gaya Operasi Manajemen: Dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas dapat diketahui bahwa filosofi dan gaya majemen yang diterapkan oleh Puskesmas Selakau khususnya bagian pelayanan yaitu menjalankan segala kegiatannya dengan mengikuti aturan dan prosedur yang ditetapkan oleh Puskesmas. Gaya operasi manajemen di Puskesmas Selakau sangat menekankan pentingnya proses pencatatan-pencatatan yang baik disesuaikan dengan prosedur yang ditetapkan oleh Puskesmas Selakau.
3. Struktur Organisasi: Struktur yang ada di Puskesmas selakau dinilai sudah cukup baik dan telah sesuai dengan kebutuhan Puskesmas. Penerapan tugas, wewenang dan tanggung jawab berdasarkan struktur organisasi yang ada juga dinilai sudah cukup baik.
4. Dewan Komisaris dan Komite Audit: Puskesmas Selakau belum memiliki dewan komisaris, namun Puskesmas Selakau memiliki tim audit internal khusus untuk melakukan pengawasan kinerja pengendalian internal yang dilaksanakan setiap enam bulan sekali, baik dimasing-masing unit pelayanan. Kemudian dinas kesehatan juga melakukan pengawasan dan pemeriksaan setiap setahun sekali untuk akreditasi dilaksanakan audit internal setiap tiga tahun sekali.
5. Penetapan Wewenang dan Tanggung Jawab: Penetapan wewenang dan tanggung jawab atas penerapan pengendalian internal terhadap layanan pada Puskesmas Selakau dinilai sudah cukup baik dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari adanya pembagian tugas dan fungsi serta wewenang terhadap karyawan bagian pelayanan yang bekerja di Puskesmas Selakau telah dilakukan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.
6. Komitmen dan Kompetensi: Komitmen pada kompetensi yang dilakukan oleh Puskesmas Selakau sudah sangat baik karena Puskesmas telah menempatkan karyawan sesuai dengan bidang keterampilan yang dimiliki.
7. Kebijakan dan Praktik Sumber Daya: Penerimaan karyawan pada Puskesmas Selakau dilakukan dengan membuat usulan ke dinas kesehatan untuk mengisi lowongan atau jabatan yang diperlukan. Namun apabila dinas kesehatan belum mampu untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan karyawan, maka Puskesmas Selakau akan melakukan perekrutan sendiri dengan sistem kontrak.

## **b. Aktivitas Pengendalian**

1. Otoritas Transaksi: Otoritas transaksi dan aktivitas lain yang dilakukan di Puskemas Selakau dinilai sudah baik. Dari proses wawancara yang dilakukan, otoritas transaksi yang ada pada Puskesmas dilakukan dengan pembubuhan cap dam dilakukan oleh kepala Puskesmas dan ketua tata usaha Puskesmas Selakau.
2. Pemisahan Tugas: Pemisahan tugas yang diterapkan untuk bagian pelayanan Puskesmas Selakau dinilai sudah cukup baik. Dilihat dari bagian pelayanan yang sudah memiliki uraian tugas sesuai SK dan jika karyawan memang belum memenuhi kompetensi maka akan dilakukan training atau unjuk training.
3. Dokumen dan Catatan yang Memadai: Pengendalian atas dokumen dan catatan pada Puskesmas Selakau sudah dilakukan dengan baik. Dimana bagian pelayanan Puskesmas membuat dokumen dan catatan kemudian mencatatnya dibuku register dengan tujuan bentuk pemeriksaan terhadap pencatatan dokumen bentuk pemeriksaan terhadap adanya historis dokumen pelayanan.
4. Pengendalian Fisik atas Aset dan Catatan: Pengelolaan fisik atas aset dan catatan mengenai pelayanan pada Puskesmas Selakau sudah cukup memadai, yaitu dengan menempatkan penyimpanan dokumen pada lemari khusus dan backup data dengan flashdisk. Perlindungan lainnya dilakukan dengan adanya APAR (Alat Pemadam Api Ringan), yang apabila terjadi kebakaran maka dokumen siap bisa diamankan. Hanya saja pada ruangan penyimpanan dokumen belum dilengkapi oleh kamera pengawas (CCTV), namun ada 1 satpam dan penjaga malam yang menjaga dan melihat kondisi Puskesmas setiap harinya.
5. Pemeriksaan Independen atau Verifikasi Internal: Bagian pelayanan Puskesmas Selakau memiliki verifikasi independen yang dinilai sudah baik yaitu dengan melakukan evaluasi melalui rapat bulanan atau audit internal untuk kemudian apabila ada kendala dalam satu unit pelayanan maka akan dilakukan pemanggilan dari unit tersebut.
6. Penaksiran Risiko: Penaksiran risiko yang dilakukan oleh pelayanan Puskesmas tentang unit pelayanan sudah cukup baik. Pelayanan Pukesmas telah memahami dan mempelajari beberapa risiko yang ada dan membentuk aktivitas pengendalian internal yang diperlukan dalam mengatasi hal tersebut. Penentuan risiko yang ada di Puskesmas Selakau mengenai masing-masing unit pelayanan dilakukan dengan menggunakan media kotak keluhan pasien. Apabila ada komplain maka ada tim keluhan pasien di Puskesmas Selakau yang akan berinteraksi sesama tim untuk kemudian dilaporkan. Pelaporan ini disampaikan kepimpinan Puskesmas untuk mencari solusi bagaimana tindak lanjut dari komplain tersebut.

### **1. Informasi dan Komunikasi**

Sistem informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh Puskesmas Selakau khususnya bagian pelayanan dinilai sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya pengawasan yang dilakukan oleh masing-masing koordinator pelayanan yang memiliki buku pengawasan atau buku permasalahan dimasing-masing unit, apabila ada permasalahan maka

akan disampaikan. Dan permasalahan tersebut biasanya akan dilihat oleh internal audit yang mengaudit pelayanan diunit masing-masing.

## 2. Aktivitas Pemantauan

Aktivitas pemantauan oleh Puskesmas Selakau dilakukan dari dinas kesehatan yang dinilai sudah baik ditujukan kepada program maupun bidang-bidang kesehatan yang ada di Puskesmas. Dinas kesehatan melakukan pemantauan melalui MONEV (Monitoring dan Evaluasi) yang melakukan pemantauan terhadap kinerja yang dilakukan oleh masing-masing unit pelayanan di Puskesmas Selakau. Pengawasan yang dilakukan oleh dinas kesehatan biasanya dilakukan setiap 3 bulan sekali.

**Tabel 3. Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Berdasarkan Coso Internal Control Framework**

Kategori	Penilaian			
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
A. Lingkungan Pengendalian				
1. Nilai integritas dan etika			✓	
2. Filosofi dan gaya operasi manajemen			✓	
3. Struktur organisasi			✓	
4. Dewan komisaris dan komite audit		✓		
5. Penetapan wewenang dan tanggung jawab			✓	
6. Komitmen dalam kompetensi				✓
7. Kebijakan dan praktik sumber daya			✓	
B. Aktivitas Pengendalian				
1. Otoritas Transaksi			✓	
2. Pemisahan tugas		✓		
3. Dokumen dan catatan yang memadai			✓	
4. Pengendalian fisik atas aset dan catatan			✓	
5. Pemeriksaan independen atau verifikasi internal			✓	
C. Penaksiran Risiko		✓		
D. Informasi dan komunikasi			✓	
E. Aktivitas pemantauan			✓	
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

*Sumber: Data Olahan, Tahun 2019*

Keterangan	Bobot	Nilai	Skor (bobot x nilai)
Kurang	1	1	1
Cukup	2	5	10
Baik	3	8	24
Baik sekali	4	1	4
		<b>Skor</b>	<b>39</b>

**Keterangan :**

- Kurang : < 15
- Cukup : 16 - 30
- Baik : 31 - 45
- Sangat Baik : 46 - 60

## 5.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang terkait dalam pembahasan yang dilakukan di Puskesmas Selakau dapat disimpulkan, antara lain:

### 5.1. Kesenjangan kualitas pelayanan pada pasien yang menggunakan BPJS dan Umum terhadap kepuasan pasien dirawat jalan pada Puskesmas Selakau

- a. Indikator Pertanyaan Positif Kepuasan Layanan untuk Pasien BPJS: Pada indikator positif, dihasilkan nilai re-rata sebesar 4.57, jika dinilai dari rentang skala penilaian maka dapat dikategorikan sangat baik. Secara keseluruhan Puskesmas Selakau telah melakukan tugas dan wewenang dengan baik, dilihat dari fasilitas Puskesmas, kualitas pegawai, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, ditangani oleh dokter ahli, dan tenaga medis yang cekatan.
- b. Indikator Pertanyaan Negatif Kepuasan Layanan untuk Pasien BPJS: Pada indikator negatif, dihasilkan nilai re-rata sebesar 3.79, jika dinilai dari rentang skala penilaian maka dapat dikategorikan baik. Secara keseluruhan Puskesmas Selakau telah memberikan pelayanan yang baik, dapat dilihat dari pelayanan kesehatan yang optimal, alat-alat medis yang baik, pembayaran lebih mahal, kualitas persediaan obat-obatan, pelayanan kesehatan yang berbeda.
- c. Indikator Pertanyaan Positif Kepuasan Layanan untuk Pasien UMUM: Pada indikator positif, dihasilkan nilai re-rata sebesar 4.65, jika dinilai dari rentang skala penilaian maka dapat dikategorikan sangat baik. Secara keseluruhan Puskesmas Selakau telah melakukan tugas dan wewenang dengan baik dilihat dari fasilitas Puskesmas, kualitas pegawai, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, ditangani oleh dokter ahli, dan tenaga medis yang cekatan.
- d. Indikator Pertanyaan Negatif Kepuasan Layanan untuk Pasien UMUM: Pada indikator negatif, dihasilkan nilai re-rata sebesar 3.80, jika dinilai dari rentang skala penilaian maka dapat dikategorikan baik. Secara keseluruhan Puskesmas Selakau telah memberikan pelayanan yang baik, dapat dilihat dari pelayanan kesehatan yang optimal, alat-alat medis yang baik, pembayaran lebih mahal, kualitas persediaan obat-obatan, pelayanan kesehatan yang berbeda.

## **5.2. Analisis mekanisme untuk mengurangi kesenjangan kualitas pelayanan pada pasien yang menggunakan BPJS dan UMUM terhadap kepuasan pasien dirawat jalan pada Puskesmas Selakau**

Puskesmas Selakau dapat melakukan beberapa evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dan yang dirasa kurang, yaitu dilakukan dengan memperhatikan kritik dan saran yang diberikan pasien. Peningkatan bisa dilakukan dengan peningkatan kualitas dari dokter ahli dan tenaga medis yang cekatan dalam melayani pasien yaitu bagaimana para dokter ahli dan tenaga medis yang cekatan dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, sigap dan cepat tanggap dan sama rata terhadap pasien BPJS dan UMUM.

## **5.3. Analisis efektivitas pengendalian internal pada Puskesmas Selakau berdasarkan *COSO Internal Control Framework***

Berdasarkan analisis aktivitas pelayanan yang dilakukan pada Puskesmas Selakau berdasarkan *COSO Internal Control Framework* bahwa efektivitas penerapan pengendalian internal yang diterapkan di Puskesmas Selakau, khususnya bagian pelayanan dinilai efektif dengan skor 39 pada tabel 5.1 Analisis Efektivitas Pengendalian Internal berdasarkan *COSO Internal Control Framework*. Hal ini sesuai dengan indikator komponen pengendalian internal sebagai berikut:

- a. Lingkungan pengendalian pada bagian pelayanan Puskesmas Selakau sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari unsur-unsur yang ada dalam komponen lingkungan pengendalian telah dijalankan sesuai dengan prosedur sehingga terciptalah lingkungan yang baik. Namun, Puskesmas Selakau tidak mempunyai dewan komisaris, tetapi Puskesmas Selakau memiliki tim audit internal khusus dan Kemudian dinas kesehatan juga melakukan pengawasan dan pemeriksaan setiap setahun sekali.
- b. Aktivitas pengendalian yang dilakukan Puskesmas Selakau atas pelayanan sudah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari penempatan setiap karyawan bagian pelayanan berdasarkan tugas dan tanggung jawab serta pemeriksaan terhadap pencatatan dokumen bentuk pemeriksaan terhadap adanya historis dokumen pelayanan.
- c. Penaksiran risiko atas pelayanan di Puskesmas Selakau untuk melayani pasien dibagian unit pelayanan dinilai sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari adanya penggunaan media kotak keluhan pasien dan Puskesmas Selakau mempunyai budaya kerja yang menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) yang dilakukan ntuk memperkecil terjadinya risiko penurunan kualitas pelayanan.
- d. Informasi dan komunikasi di Puskesmas Selakau sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya pengawasan yang dilakukan oleh masing-masing koordinator pelayanan yang memiliki buku pengawasan atau buku permasalahan dimasing-masing unit, apabila ada permasalahan maka akan disampaikan.
- e. Aktivitas pemantauan yang dilakukan oleh Puskesmas Selakau dibagian unit pelayanan sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya pemantauan oleh Dinas Kesehatan melalui MONEV (Monitoring dan Evaluasi) yang melakukan pemantauan terhadap kinerja yang dilakukan oleh masing-masing unit pelayanan di Puskesmas Selakau.

## **6. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran kepada bagian pelayanan Puskesmas Selakau, yang mungkin bermanfaat dalam mengatasi kelemahan dan risiko yang dihadapi dalam pengendalian internal atas efektivitas layanan. Adapun saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut:

- a. Perlunya Puskesmas Selakau untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang sama rata dalam melayani pasien BPJS maupun Pasien UMUM baik dari segi fasilitas Puskesmas, kualitas pegawai, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, ditangani oleh dokter ahli, dan tenaga medis yang tepat.
- b. Perlunya untuk segera melengkapi alat bantu pemantau jarak jauh kamera CCTV, setidaknya dibagian tempat penyimpanan dokumen-dokumen.
- c. Perlunya Puskesmas Selakau untuk melakukan beberapa evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dirasa kurang memuaskan bagi pasien, yang dapat dilakukan dengan memperhatikan kritik dan saran yang diberikan pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ardianingsih, Arum., 2018, *Audit Laporan Keuangan*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Arens, Alvin A. dan Randal J. Elder, Mark S. Beasley., 2015, *Auditing And Assurance Service*, Fifteenth Edition, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Foster Bob dan Iwan Sidharta, 2019, *Dasar- Dasar Manajemen*, Penerbit Diandra Kreatif, Yogyakarta.

Hery,2014, *Pengendalian Akuntansi dan Manajemen*, PT Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta.

Ismainar, Hetty., 2013, *Administrasi Kesehatan Masyarakat*, Deepublish, Yogyakarta.

Ni" matuzahroh dan Susanti Prasetianingrum., 2018, *Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi*, Penerbit Universitas Muhammadiyah, Malang.

Nugraheni, Hermien, Tri Wiyatini dan Irmanita Wiradona., 2018, *Kesehatan Masyarakat dalam Determinan Sosial Budaya*, Deepublish, Yogyakarta.

Rahman, Mariati., 2017, *Ilmu Administrasi*, CV SAH MEDIA, Makasar.

Sudarso, Andriasan., 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Deepublish, Yogyakarta.

Sujarweni V. Wiratna., 2014, *Metode Penelitian* , Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, 2015, *Sistem Akuntansi*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Suwendra, Wayan., 2018, *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit NilaCakra, Bali.

Tim MGMP Pati, 2019, *Ilmu Kesehatan Masyarakat 1*, Deepublish, Yogyakarta.

Yusuf, A Muri ., 2014, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Penerbit Kencana, Jakarta.