PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN PENILAIAN KINERJA MANAJERIAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK UTAMA 'AISYIYAH SITTI KHADIJAH KOTA PAREPARE

FELNI PERONITA SAPUTRI
221 200 011

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor : 470/KEP/III.3.AU/B/1446H/2024M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal 14 Oktober 2024 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Yasri Tarawiru, SE., M.Ak., Ak., CA., CTA., ACPA	Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak
NBM : 1051 110	NBM : 1391 047

Mengetahui :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare Dekan,	Program Studi Akuntansi
Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si	Hasdiana, SE., M.Ak
NBM : 784 726	NBM : 1213 431

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN PENILAIAN KINERJA MANAJERIAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK UTAMA 'AISYIYAH SITTI KHADIJAH KOTA PAREPARE

FELNI PERONITA SAPUTRI
221 200 011

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor:
187/KEP/III.3.AU/FEB/1446H/2025M Telah diujikan Pada Tanggal 24 Maret 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat

I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Hasdiana, SE., M.Ak	

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Yasri Tarawiru, SE., M.Ak., Ak., CA., CTA., ACPA	
2	Anggota Penguji	Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak	
3	Anggota Penguji	Fatimah, SE., M.Ak., CTA., ACPA., ZCP	
4	Anggota Penguji	Dr. Abdul Azis, SE., M.Ak	

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,

Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

NAMA : FELNI PERONITA SAPUTRI

NIM : 221200011

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Penilaian Kinerja Manajerial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama 'Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare

Dosen Pembimbing : 1. Yasri Tarawiru, SE., M.AK., AK., CA., CTA., ACPA

2. Hernianti Harun, S.AK., M.AK

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya adalah hasil karya sendiri

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat tertentu, saya bersedia menerima sanksi berupa pemncabutan gelar akademik, yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengam peraturan perundang-uandangan yang berlaku

Parepare, 18 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Felni peronita saputri

Nim.221200011

ABSTRAK

FELNI PERONITA SAPUTRI,2025, dengan judul penelitian Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Penilaian Kinerja Manajerial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare. Pembimbing 1 Yasri Tarawiru pembimbing 2 Hernianti Harun. Skripsi Program Studi Akuntansi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pentingnya kepuasan pasien dalam layanan kesehatan serta peran sistem pngendalian internal dan kinerja manajerial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner,dokumentasi, *browsing internet* , observasi dan wawancara. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 responden dari 1.282 populasi yang merupakan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji validitas,reliabilitas, dan asumsi klasik menggunakan aplikasi SPSS versi 30. Hasil penelitian menyatakan bahwa sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien regresi sebesar 0,672 artinya variabel sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial tersebut memberikan kontribusi sebesar 67,2% terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa Sistem pengendalian internal yang efektif dan penilaian kinerja manajerial yang tepat memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pada Klinik. Semakin baik pengendalian internal yang diterapkan, semakin tinggi kinerja karyawan, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Sistem Pengendalian Internal, Penilaian Kinerja Manajerial, Kepuasan Pasien

ABSTRACK

FELNI PERONITA SAPUTRI, 2025, with the research title The Effect of Internal Control System and Managerial Performance Appraisal on Patient Satisfaction at the 'Aisyiyah Sitti Khadijah Main Clinic, Parepare City. Supervisor 1 Yasri Tarawiru supervisor 2 Hernianti Harun. Thesis Management Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

Patient satisfaction is defined as the customer's response to the mismatch between the level of prior importance and the actual performance he feels after use. The importance of patient satisfaction in health services and the role of internal control systems and managerial performance. This study aims to determine the effect of the internal control system and managerial performance assessment on patient satisfaction. This research uses a quantitative approach. The collection techniques used in this study are questionnaires, documentation, internet browsing, observation and interviews. The sample in this study amounted to 93 respondents from 1,282 population who were patients at the Main Clinic 'Asiyiyah Sitti Khadijah Parepare City. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis with validity, reliability, and classical assumption tests using the SPSS version 30 application. The results stated that the internal control system and managerial performance appraisal had a positive and significant effect on patient satisfaction. The regression coefficient of 0.672 means that the internal control system and managerial performance appraisal variables contribute 67.2% to patient satisfaction. This finding confirms that an effective internal control system and proper managerial performance appraisal play an important role in improving patient satisfaction at the Clinic. The better the internal control implemented, the higher the employee performance, which contributes to increased patient satisfaction.

Keywords: Internal Control System, Managerial Performance Appraisal, Patient satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Dia-lah pengatur segalanya dimana tiada kehidupan dan kematian ada di bawah genggamannya, segala gerak dan diam di bawah pengaturannya segenap ketundukan adalah haknya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Penilaian Kinerja Manajerial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama 'Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare"** mampu terselesaikan. Serta Shalawat dan Salam tersembahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW tiada manusia semulia dirinya ada keteladan yang sedemikian tinggi, menghantarkan segala kelemahan dan kekurangan sehingga tidak ada rasa bosan para pengikutnya untuk melepaskan ikatan yang rendah menuju ikatan yang tinggi.

Sepenggal doa yang selalu dijabah oleh Allah yakni Doa Orang Tua Cinta, tak ada sepenggal dan bakti menyamai nilai kasih sayang mereka, sembah sujud selalu tesembahkan kepada Ayahanda H. Rusdi dan Ibunda Hj. Syamsiah yang sepanjang waktu megiringkan doa tak pernah putus kiranya buah hatinya mampu meraih kesuksesan dalam menjalani biduk kehidupan.

Langkah tak akan mampu meraih akhir studi tanpa dukungan dan motivasi yang tak berhenti seperti air mengalir, dengan segala kerendahan hati terhaturkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S.Sos., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.

2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
3. Ibu Hasdiana, SE., M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam proses penelitian ini.
4. Ibu Yasri Tarawiru, SE., M.Ak., AK., CA., CTA., ACPA selaku pembimbing I, Ibu Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak selaku pembimbing II dan penguji ibu Fatimah, SE., M.Si., CTA., ACPA., ZCP dan Bapak Dr. Abdul Azis, SE., M.AK yang telah dengan sabar memberikan arahan, masukan, serta kritik yang membangun dalam penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan motivasi dari beliau-beliau, penyusunan skripsi ini tentu tidak akan berjalan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen program studi Akuntansi yang telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama studi di UMPAR Parepare serta Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak membantu sejak proses menjadi mahasiswa sampai berbagai pengurusan untuk berkas ujian penyelesaian studi.
6. Terima kasih juga untuk saudara-saudara saya yang telah memberikan motivasi, bimbingan, dan doa yang tak henti-hentinya diberikan selama ini.
7. Terimakasih kepada Muhammad Akhsan Ryan, sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Sejak awal memasuki dunia kampus sebagai mahasiswa baru (MABA) hingga saat ini. Berkontribusi banyak dalam penulis karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah mendukung, menghibur dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
8. Untuk sahabat penulis, terkhusunya untuk kowta.pdf yang singkatan dari awalan nama masing masing, karin,oda,wulan,tilla,ambar,dina,dan firman yang telah banyak membantu dan menemani dalam proses penyelesaian kuliah selama ini, terimakasih atas segala bantuan dan kebaikan yang diberikan kepada penulis dan Kepada teman-teman

angkatan 2021 terimakasih atas suka dan duka yang telah kita lalui, semoga kita semua menjadi orang yang sukses.

9. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada semua rekan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, tetapi telah memberikan doa, semangat, dan bantuan dalam berbagai bentuk. Tanpa dukungan kalian, perjalanan ini tidak akan terasa ringan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda. Terima kasih atas segalanya.
10. Kepada diri saya sendiri, Felni peronita saputri terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

Akhir kata, penulis hanyalah makhluk biasa yang tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran konstruktif guna perbaikan dan kesempurnaan karya tulis ini kedepannya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Parepare, 18 Maret 2025

Felni peronita saputri
Nim.221200011

DAFTAR ISI

SAMPUL i
SAMPUL DALAM ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI ..... **Error! Bookmark not defined.**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv
ABSTRAK v
ABSTRACK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
A. Tinjauan Teori dan Konsep 9
B. Penelitian Terdahulu 28
C. Kerangka Konseptual 30
D. Hipotesis 32

BAB III METODE PENELITIAN 35
A. Jenis Penelitian 35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 36
C. Populasi dan Sampel 37
D. Definisi Operasional Variabel 39
E. Jenis dan Sumber Data 41
F. Teknik Pengumpulan Data 42
G. Teknik Analisis Data 44
BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN 52
A. Sejarah Objek Penelitian 52
B. Perkembangan Perusahaan atau Instansi/Daerah 54
C. Struktur Perusahaan atau Instansi/Daerah 56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61
A. Hasil Penelitian 61
B. Pembahasan 77
BAB VI PENUTUP 90
A. Kesimpulan 90
B. Saran 91
DAFTAR PUSTAKA 93
LAMPIRAN 99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pasien Tahun 2023 2
Tabel 3. 1 Skala Likert 45
Tabel 5. 1 Karakteristik Jenis Kelamin 62
Tabel 5. 2 Karakteristik Umur..... 62
Tabel 5. 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir 63
Tabel 5. 4 Karakteristik Pekerjaan 64
Tabel 5. 5 Berdasarkan Jenis Layanan Kesehatan diterima..... 65
Tabel 5. 6 Uji Validitas Variabel 66
Tabel 5. 7 Uji Reabilitas Variabel..... 67
Tabel 5. 8 Hasil Uji Normalitas..... 69
Tabel 5. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 70
Tabel 5. 10 Hasil Regresi Linear Berganda 71
Tabel 5. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 73
Tabel 5. 12 Hasil Uji T..... 74
Tabel 5. 13 Hasil Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)..... 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual 31
Gambar 4. 1 Struktur Instansi 56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian 100
Lampiran 2 : Tabulasi Data 105
Lampiran 3 : Data Output SPSS 113
Lampiran 4 : Surat Permohonan Izin Penelitian 118
Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian 119
Lampiran 6 : Surat Keputusan (SK) Pembimbing 121
Lampiran 7 : Lampiran SK Pembimbing 125
Lampiran 8 : Undangan Menguji Proposal Penelitian 126
Lampiran 9 : Lampiran Undangan Menguji Proposal Penelitian 127
Lampiran 10 : Lembar Konsultasi Proposal Penelitian 128
Lampiran 11 : Kartu Kontrol Ujian Proposal 130
Lampiran 12 : Lembar Rekomendasi Perbaikan Proposal Penelitian 131
Lampiran 13 : Persetujuan Pembimbing Seminar Proposal 132
Lampiran 14 : Berita Acara Seminar Proposal Penelitian 133
Lampiran 15 : Lembar Konsultasi Hasil Pnelitian 137
Lampiran 16 : Kartu Kontrol Seminar Hasil 139
Lampiran 17 : Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Hasil 140
Lampiran 18 : Persetujuan Pembimbing Seminar Hasil 141
Lampiran 19 : Surat Keterangan Publish Jurnal 142
Lampiran 20 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian 143
Lampiran 21 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi 144
Lampiran 22 : Undangan Menguji Seminar Hasil 146
Lampiran 23 : Berita Acara Seminar Hasil 147
Lampiran 24 : Kartu Kontrol Ujian Skripsi 151
Lampiran 25 : Lembar Konsultasi Ujian Skripsi 152
Lampiran 26 : Persetujuan Pembimbing Ujian Skripsi 154
Lampiran 27 : Undangan Menguji Ujian Skripsi 155
Lampiran 28 : Surat Keputusan (SK) Penguji Ujian Skripsi 156
Lampiran 29 : Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Skripsi 158