BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan.(Suciati and Zaman 2023)

Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, dan fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik *kuratif* maupun *preventif*. (Kuntoro and Istiono 2021)

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan

memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.(Guspianto, Lobat, and Wardiah 2023)

Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun, masih ditemukan keluhan terkait efektivitas pelayanan, mulai dari keterlambatan dalam penanganan pasien hingga kurangnya *responsivitas* tenaga medis. Oleh karena itu, sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial menjadi faktor utama yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien.

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien. (Adi Santosa, Erma Gustina, and Syntia Rahutami 2023)

Tabel 1. 1 Data Pasien Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Kunjungan		Total
		Rawat Jalan	Rawat Inap	
1	Januari	110	15	125
2	Februari	95	18	113
3	Maret	125	20	145
4	April	90	15	105
5	Mei	120	22	142
6	Juni	115	10	125
7	Juli	135	20	155

8	Agustus	120	12	132
9	September	105	10	125
10	Oktober	90	25	115
Jumlah				**1.282**

Sumber: Data Klinik Utama 'Aisyiyah Sitti Khadijah

Berdasarkan Tabel 1.1 data pasien 2024, jumlah pasien yang mengakses layanan di Klinik Utama 'Aisyiyah Sitti Khadijah mencapai 1.282 pasien. Dari jumlah tersebut, ditemukan bahwa beberapa aspek pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal transparansi prosedur, efisiensi pelayanan, serta evaluasi kinerja tenaga medis. Jika sistem pengendalian internal tidak berjalan optimal, maka efektivitas pelayanan dapat terganggu dan berdampak pada kepuasan pasien.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana pelayanan medis, fasilitas, komunikasi tenaga kesehatan, dan aspek lain dari pengalaman pasien memenuhi atau melebihi harapan mereka.(Mulyani and Hakim 2021)

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan atau pegawai. penilaian kinerja pegawai adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil

pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan lembaga atau instansi.(Kristiani, Putriana, and Salim 2022)

Kinerja manajerial yaitu hasil dari aktivitas manajerial yang efektif dimulai dengan proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, serta pengawasan, dan menambahkan proses lain yaitu investigasi, pengaturan staf, negosiasi dan perwakilan, kemampuan dan bakat yang tinggi, serta usaha yang keras untuk mencapai target tertentu dalam pekerjaannya.(Azhari 2021)

Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian kinerja pegawai yang dilakukan pimpinan perusahaan/institusi secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Pemimpin perusahaan/institusi yang menilai kinerja pegawai, yaitu atasan pegawai langsung, dan atasan tak langsung. Di samping itu pula, kepala bagian personalia/kepegawaian berhak pula memberikan penilaian prestasi terhadap semua pegawainya sesuai dengan data yang ada di bagian personalia.(Dewi, Sastri, and Sanjaya 2021)

Dalam dunia pekerjaan, penilaian kinerja sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan bertahannya pegawai, karna jika penilaian kinerja pegawai itu bagus pasti akan mendapatkan penilaian yang bagus dari atasan sehingga akan bertahan lama untuk bisa bekerja. Karna setiap perusahaan ingin memiliki pegawai yang kinerjanya bagus agar tujuan perusahaan dapat tercapai.(Effendi, Fitria, and Syahrani 2022)

Pengendalian internal juga merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari adanya pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai tingkat keefektivitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan.(Agustin 2021)

Peraturan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penilaian Maturitas Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terintegrasi pada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah: Peraturan ini memberikan pedoman untuk menilai tingkat kematangan penerapan sistem pengendalian internal di instansi pemerintah.(Agustin 2021)

Pengendalian internal dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem pendukung seperti teknologi informasi yang digunakan perusahaan sehingga mencapai tujuannya. Di sektor kesehatan, khususnya rumah sakit, SPI yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, keamanan, dan efisiensi operasional, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan pasien.(Lusiana and Arfamaini 2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Fenny Irawan (2020) yang berjudul Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak di Pekanbaru. Menyatakan bahwa Semakin baik pengendalian internal maka akan

semakin meningkat pula kinerja karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak di pekanbaru. Dan gaya kepemimpinan juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Dengan adanya sistem pengendalian internal rumah sakit mampu meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangan kinerja manajerial agar lebih efisien dan efektif, tercapainya pengendalian internal yang baik tentu akan meningkatkan produktivitas serta kinerja para karyawan. Apabila pengendalian internal dalam suatu rumah sakit itu lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas kerja menjadi lemah juga.

Sebaliknya, jika pengendalian internal rumah sakit tersebut kuat, maka tingkat kesalahan yang terjadi dapat diminimalisir sehingga ketika kinerja tidak efektif dapat diketahui dengan cepat.(Herul, 2020). Pengendalian internal yang dilakukan oleh SPI (Sistem Pengendalian Internal) juga sebagai salah satu bentuk *preventif* yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi ketidakefektivan yang terjadi pada perusahaan.

Meningkatnya ekspektasi pasien terhadap layanan kesehatan Pasien saat ini lebih kritis dalam menilai kualitas layanan rumah sakit, terutama dari segi kecepatan pelayanan, ketepatan *diagnosis*, serta *responsivita*s tenaga medis. Peran sistem pengendalian internal dalam *efisiensi* layanan kesehatan Sistem pengendalian internal yang baik dapat memastikan bahwa prosedur operasional rumah sakit berjalan

sesuai standar, mengurangi risiko kesalahan medis, serta meningkatkan transparansi pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin meneliti tentang **“ PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN PENILAIAN KINERJA MANAJERIAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK UTAMA ‘AISYIYAH SITTI KHADIJAH KOTA PAREPARE ”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Sistem pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare?
2. Apakah penilaian kinerja manajerial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare?
3. Apakah terdapat hubungan antara sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial dalam mempengaruhi kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Sistem pengendalian internal terhadap kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.

2. Untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja manajerial terhadap kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial terhadap kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi atau sumber bacaan bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

   Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat langsung kepada manajemen Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare dan rumah sakit/klinik lainnya. Temuan penelitian ini bisa digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pihak manajemen rumah sakit dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk memperbaiki proses manajerial yang berkaitan dengan pelayanan kepada pasien, serta membuat keputusan yang lebih baik dalam pengelolaan sumber daya manusia dan operasional rumah sakit.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori dan Konsep

1. Teori agensi (*Agency Theory*)

Konsep teori keagenan (*agency theory*) menurut (Ginting 2020) yaitu hubungan *kontraktual* antara *prinsipal* dan *agen*. Hubungan ini dilakukan untuk suatu jasa dimana *principal* memberi wewenang kepada *agen* mengenai pembuatan keputusan yang terbaik bagi *principal* dengan mengutamakan adanya kepentingan dalam mengoptimalkan keuntungan bagi *principal*.

Teori Agen (*Agency Theory*) berkaitan erat dengan sistem pengendalian internal karena berfokus pada hubungan antara pemilik (*prinsipal*) dan manajer (*agen*) dalam suatu organisasi. Teori ini menjelaskan bahwa dalam hubungan tersebut terdapat potensi konflik kepentingan atau masalah keagenan yang muncul karena adanya perbedaan tujuan dan informasi yang asimetris antara pemilik dan manajer. Manajer mengelola sumber daya organisasi atas nama pemilik, dan karena memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi dan pengambilan keputusan, ada risiko manajer bertindak demi kepentingan pribadi daripada kepentingan pemilik. Pengendalian internal dalam konteks teori agen berfungsi sebagai mekanisme untuk mengurangi masalah keagenan ini.(Sonbay 2022)

2. Teori Interrnal *Control*

Menurut (Murtin 2021) pengendalian internal (*Internal Control*) merupakan kebijakan dan prosedur yang melindungi aktiva dari penyalagunaan, mamastikan bahwa informasi akurat dan memastikan bahwa perundang-undangan dan peraturan dipatuhi sebagaimana mestinya. Sebuah organisasi juga menggunakan pengendalian internal untuk mengarahkan operasi dan mencegah penyalagunaan sistem. Pengendalian internal memberikan jaminan bahwa aktiva dilindungi dan digunakan untuk pencapaian tujuan usaha, informasi bisnis akurat, karyawan mematuhi peraturan dan ketentuan.

Pengendalian internal yang lemah juga dapat menyebabkan terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok karena adanya kesempatan untuk berbuat curang. Salah satu penyebab terjadinya kecurangan adalah lemahnya pengendalian internal yang disebabkan oleh tidak berfungsinya audit internal dalam suatu perusahaan.(Abdul Azis1, Muslimin H Kara and Abdullah 2020)

Teori internal *control* membantu manajer dengan menyediakan kerangka kerja yang memudahkan mereka dalam mencapai target, mengelola risiko, dan bertindak secara efektif dan efisien. Ini pada akhirnya akan meningkatkan kinerja manajerial dan mendukung

pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.(Alviani, Rahmawati, and ... 2020)

3. Sistem Pengendalian Internal

a. Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Menurut (Fadhila Amri and Fajarina Laming 2022), mendefinisikan sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Pengendalian internal adalah suatu proses yang terjadi dan dipengaruhi oleh sumber daya manusia serta teknologi informasi yang telah dirancang untuk membantu Perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan masing-masing. Pengendalian internal berfungsi untuk mengawasi seluruh aktivitas ekonomi yang terjadi pada Perusahaan, serta mampu membantu perusahaan dalam melaksanakan pengendalian dengan efektif.(Lestari, Giovanny Bangun Kristianto, and Esti Saraswati 2024)

Sistem pengendalian internal yang baik akan tercermin dalam beberapa hal diantaranya, adanya sistem dan prosedur akuntansi, adanya sistem otorisasi, adanya pemisahan tugas, dan adanya sistem formulir, dokumen dan catatan, yang mana

semua hal tersebut akan mendukung fungsi keuangan koperasi dalam menghasilkan laporan keuangan yang andal dan semakin baik sistem pengendalian internal yang ada maka koperasi simpan pinjam juga akan semakin baik dalam menghasilkan pelaporan keuangan yang andal.(Triono and Dewi 2020)

pengendalian intern merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi, yang dirancang untuk membantu organisasi mencapai suatu tujuan tertentu. Pengendalian intern berfungsi untuk mengarahkan, mengawasi dan mengukur sumber daya suatu organisasi.(Hernianti Harun 2023)

Perusahaan yang memiliki pengendalian internal yang baik adalah perusahaan yang memiliki struktur organisasi dengan pembagian tanggung jawab fungsional secara tegas, sistem pemberian wewenang dan prosedur pencatatan yang baik, praktek yang sehat, dan karyawan yang cakap barulah akan menciptakan pengendalian internal yang baik.(Triyuda Prawira, Hasdiana, and Tarawiru 2024)

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya Sistem pengendalian internal adalah serangkaian kebijakan, prosedur, dan langkah-langkah yang dirancang oleh manajemen suatu organisasi untuk mencapai

tujuan tertentu, melindungi aset, mencegah penipuan, serta memastikan keakuratan dan keandalan informasi keuangan.

b. Tujuan Pengendalian Internal

SPIP bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai bagi tercapainya tujuan pengendalian internal yang dibangun (Manajemen et al. 2024) antara lain:

1) kegiatan yang efektif dan efisien

Kegiatan instansi pemerintah efisien bila mampu menghasilkan produksi yang berkualitas tinggi (pelayanan prima) dengan bahan baku (sumber daya) yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2) Laporan keuangan yang dapat diandalkan.

Tujuan ini didasarkan pada pemikiran utama bahwa informasi sangat penting bagi instansi pemerintah untuk pengambilan keputusan

3) pengamanan aset negara.

Upaya pengamanan aset ini, antara lain dapat ditunjukkan dengan kegiatan pengendalian seperti pembatasan akses penggunaan aset, data dan informasi, penyediaan petugas keamanan, dan sebagainya.

4) ketaatan terhadap peraturan dan perundang-undangan.

Pelanggaran terhadap aspek hukum dapat mengakibatkan tindakan pidana maupun perdata berupa

kerugian, misalnya berupa tuntutan oleh aparat maupun masyarakat.

c. Indikator Pengendalian Internal

Struktur pengendalian internal mencakup lima indikator dasar kebijakan dan prosedur yang dirancang dan digunakan oleh pihak manajemen dalam memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan pengendalian dapat dipenuhi (Munifah 2023). Adapun kelima indikator pengendalian intern tersebut adalah sebagai berikut:

1) Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian berkaitan dengan beberapa tindakan,kebijakan, dan prosedur yang menggambarkan kesuluruhan sikap dari manajemen, dewan komisaris, pemilik, dan pihak lainnya yang ada di perusahaan terhadap pentingnya pengendalian internal.

2) Penentuan risiko

Perusahaan perlu mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi risiko yang dapat mengakibatkan tujuan organisasi tidak tercapai.

3) Aktivitas pengendalian

Aktivitas pengendalian adalah kebijakan atau prosedur yang dapat membantu memastikan bahwa tindakan yang

diperlukan untuk menagatasi risiko dalam pencapaian tujuan perusahaan.

4) Informasi dan komunikasi

Sistem informasi yang relevan dengan tujuan pelaporan keuangan yang didalamnya meliputi sistem akuntasi dan untuk memelihara akuntabilitas bagi aset, utang, dan ekuitas yang bersangkutan. Komunikasi mencakup penyediaan suatu pemahaman terkait peran dan tanggungjawab individual berkaitan dengan sistem pengendalian intern terhadap pelaporan keuangan perusahaan.

5) Pemantauan

Pemantauan adalah proses penentuan kualitas kinerja pengendalian intern. Aktivitas pemantauan dapat mencakup penggunaan informasi dari komunikasi pihak luar yang dapat memberikan petunjuk terkait masalah yang ada dalam perusahaan.

d. Ciri-Ciri Penegendalian Internal yang baik

Menurut (Purwaningsih and Amalia 2021) , terdapat 4 hal yang mempengaruhi pengelolaan persediaan :

1) Suatu struktur organisasi yang didalamnya terdapat pemisahan tanggung jawab fungsional yang sesuai.

2) Suatu sistem yang mencakup prosedur otorisasi dan pencatatan yang sesuai agar memungkinkan pengendalian yang wajar atas harta, hutang, pendapatan, dan biaya.
3) Cara kerja yang wajar yang harus digunakan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing – masing bagian organisatoris.
4) Kepegawaian dengan mutu yang sepadan dengan tanggung jawabnya.

4. Penilaian Kinerja Manajerial

a. Pengertian Penilaian Kinerja Manajerial

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan penilaian kinerja adalah perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan.(Mahdi et al. 2023)

Penilaian kinerja karyawan berfungsi untuk mengevaluasi kualitas kinerja karyawan dengan standar-standar yang telah diberlakukan demi kemajuan atau kelangsungan perusahaan tersebut. Kemudian ada tujuan lain sebagai acuan karyawan dalam berkerja supaya meningkatkan kinerjanya di masa depan dan termotivasi untuk lebih baik untuk keberlangsungan pekerjaanya.(Mahdi et al. 2023)

Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian kinerja karyawan yang dilakukan pimpinan perusahaan secara sistimatis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Pemimpin perusahaan yang menilai kinerja karyawan, yaitu atasan pegawai langsung, dan atasan tak langsung. Disamping itu pula, kepala bagian personalia berhak pula memberikan penilaian prestasi terhadap semua karyawannya sesuai dengan data yang ada di bagian personalia.(Made Iska Aprilita Wardani, Tasnim Nikmatullah Realita, and Yudhi Anggoro 2023)

Maka penilaian kinerja sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan di dalam organisasi. (Retnowati and Putra 2023) untuk mengukur penilaian kinerja manajerial yang meliputi 8 (delapan) dimensi kegiatan sebagai berikut

1) Kinerja Perencanaan (*Planning*)
2) Kinerja Investigasi (*Investigating*)
3) Kinerja Pengkoordinasian (*Coordinating*)
4) Kinerja Pengawasan anggaran (*Evaluation*)
5) Kinerja Pengawasan (*Monitoring*)
6) Kinerja Pengaturan Staf (*Staffing*)
7) Kinerja Negosiasi (*Negotiating*)
8) Kinerja Perwakilan (*Representating*)

b. Indikator Penilaian Kinerja

Menurut (Chairunnisah, KM, and Mataram 2021) Indikator penilaian kinerja sebagai berikut :

1) Tanggung jawab peran

Penilaian ini biasanya dilakukan pada karyawan yang baru, misalnya dalam masa percobaan, untuk mengetahui kecocokan kandidat dengan peran/pekerjaan yang diberikan.

2) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dan kecepatan juga menunjukkan efisiensi kandidat dalam bekerja. Semakin sedikit waktu yang dibutuhkan untuk bekerja, maka semakin efisien proses kerja mereka.

3) Kualitas pekerjaan

Indikator ini menentukan keterampilan, kecakapan, dan tingkat kompetensi karyawan dalam bekerja. Hasil pekerjaan berkualitas berarti memenuhi standar mutu yang ditetapkan dan mengurangi komplain pelanggan.

4) Kuantitas hasil

Hasil pekerjaan juga diukur dengan pemenuhan target dalam satuan waktu, misalnya target harian, mingguan, atau bulanan. Target dikonversi dalam ukuran kuantitas, misalnya target sales menjual sejumlah produk atau mendapatkan sekian pelanggan dalam sebulan.

5) Presensi/kehadiran

Tingkat kehadiran dapat menggambarkan kedisiplinan dan komitmen karyawan dalam bekerja. Presensi juga menunjukkan kepatuhan karyawan pada peraturan perusahaan mengenai waktu kerja dan kesadaran terhadap kewajibannya sebagai pekerja.

c. Manfaat Penilaian Kinerja *(Performance Appraisal)*

Menurut (Kinerja et al. 2024), kegunaan atau manfaat hasil penilaian kinerja adalah:

1) *Performance Improvement*

Berbicara mengenai umpan balik atas kinerja yang bermanfaat bagi karyawan, manajer, supervisor, dan spesialis SDM dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki kinerja pada waktu yang akan datang.

2) *Compensation Adjustment*

Penilaian kinerja membantu dalam pengambilan keputusan siapa yang seharusnya menerima kenaikan pembayaran dalam bentuk upah, bonus ataupun bentuk lainnya yang didasarkan pada suatu sistem tertentu.

3) *Placement Decision*

Kegiatan promosi, atau demosi jabatan dapat didasarkan pada kinerja masa lalu dan bersifat antisipatif, seperti dalam

bentuk penghargaan terhadap karyawan yang memiliki hasil kinerja baik pada tugas- tugas sebelumnya.

4) *Training and Development Needs*

Kinerja yang buruk mengindikasikan sebuah kebutuhan untuk melakukan pelatihan kembali sehingga setiap karyawan hendaknya selalu memiliki kemampuan untuk mengembangkan diri agar sesuai dengan tuntutan jabatan saat ini.

5) *Career Planing and Development*

Umpan balik kinerja sangat membantu dalam proses pengambilan keputusan utamanya tentang karir spesifik dari karyawan, sebagai tahapan untuk pengembangan diri karyawan tersebut.

6) *Staffing Process Deficiencies*

Baik buruknya kinerja berimplikasi dalam hal kekuatan dan kelemahan dalam prosedur penempatan di departemen SDM.

7) *Informational Inaccuracies*

Kinerja yang buruk dapat mengindikasikan adanya kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, perencanaan SDM, atau hal lain dari sistem manajemen SDM.

8) *Job Design Error*

Kinerja yang buruk mungkin sebagai suatu gejala dari rancangan pekerjaan yang salah atau kurang tepat. Melalui penilaian kinerja dapat didiagnosis kesalahan- kesalahan tersebut.

9) *Feedback to Human Resourches*

Kinerja yang baik dan buruk di seluruh perusahaan mengindikasikan bagaimana baiknya fungsi departmen SDM yang diterapkan.

d. Langkah-langkah dalam Melakukan Penilaian Kinerja

Menurut (Wirananda 2021), langkah langkah dalam melakukan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1) Membentuk Tim
2) Analisis Pekerjaan
3) Menentukan Tujuan Penilaian Kinerja
4) Menentukan Dimensi Kinerja
5) Menentukan Standar Kinerja
6) Mengembangkan bentuk formulir PA
7) Membuat prosedur skoring
8) Mengembangkan program training bagi rater, yang dinilai, manual.
9) Sumber penilaian

5. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut (Putri, Budhiana, and Indra Dirgantara 2024) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut.(Retnowati and Putra 2023)

Mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk evaluasi kualitas layanan kesehatan, evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit membuat keputuan administrasi, evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administarasi staf, fungsi pemasaran, dan formasi etik kedoktera.(Wirananda 2021)

Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan

yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien.(Marzuq et al. 2024)

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya kepuasan pasien adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan atau masyarakat, sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.

b. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Daga, 2017 dikutip oleh (Najib 2022) , faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1) Kualitas Produk

Ada 6 elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus.

2) Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa.

3) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri karena, faktor manusia memegang kontribusi 70% oleh karena itu, tidak mengherankan kualitas pelayanan sulit ditiru.

4) Faktor Emosional

Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

5) Faktor Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

c. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Vanchapo and Magrifoh 2022) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu :

1) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat.Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

2) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Hal ini akan dinyatakan oleh sikap kompetensi dokter atau perawat dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, terhadap bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan,

persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter/perawat dan profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis serta sejauh mana

tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.

4) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul, lingkungan dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.

d. Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut (Dr. Supardi 2020) manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan mencakup dari dampak positif pada loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi pendapatan pada masa depan, menekan loyalitas dan resiko berkenaan dengan pikiran dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatnya toleransi harga, pelanggan lebih menerima terhadap *product line extension, brand extensions, dan new add-on services* yang ditawarkan perusahaan, serta meningkatnya *bargaining power relative* perusahaan jejaring pemasok. Singkat, tidak perlu diragukan lagi bahwa kepuasan pelanggan sangat krusial bagi kelangsungan hidup dan daya saing setiap organisasi baik bisnis maupun nirlaba.

e. Metode pengukuran kepuasan pasien

Ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan menurut (Fipiana, Harminto, and Lusia 2021) antara lain:

1) Sistem keluhan dan saran (*Complain and Suggestion System*)

Makin banyak keluhan, berarti makin kurang baik sebaliknya dibutuhkan adanya sistem keluhan dan saran.

2) Survei kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*)

Dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner.

3) Pelanggan samaran (*Ghost shopping*)

Perusahaan dapat mengirim karyawan atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi pelanggan guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

4) Analisis mantan pelanggan (Lost customer analysis)

Melihat catatan pelanggan yang pernah menjadi pelanggan guna untuk mengetahui sebab-sebab mengapa mereka tidak lagi menjadi pelanggan kita.

B. Penelitian Terdahulu

(Irawan 2020) dengan judul penelitian Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak di Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Semakin baik pengendalian internal maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak di pekanbaru. Dan gaya kepemimpinan juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Semakin baik gaya kepemimpinan tersebut maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak di pekanbaru.

(Mauliddiyah 2021) dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Pasien Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis kepuasan pasien menggunakan model Customer Satisfaction Index (CSI) dengan nilai sebesar 75,08% yang artinya mayoritas pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Menurut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki menurut IPA (Importance Performance Analysis) ialah pada atribut keenam yang menyatakan tentang keadaan kamar mandi yang ada bersih dan bisa digunakan dan yang kesembilan ialah ruangan

rawat inap bebas dari serangga (lalat, kecoak, dan nyamuk). Perlunya RSUD Kabupaten Ogan Ilir tetap mempertahankan pelayanannya seperti kehandalan dokter dan perawat dalam menangani pasien. Tapi perlu adanya perbaikan pada alat kesehatan serta jadwal dokter yang tepat waktu.

(Agustin 2021) dengan judul penelitian Pengendalian Internal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Kepada Rumah Sakit Bhayangkara Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian yang diperoleh adalah menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara peengendalian internal terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap feedback. Terdapat pengaruh secara langsung pengendalian internal melalui kepuasan pasien. Jika pengendalian internal mengalami peningkatan maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan.

(Yanti 2021) dengan judul penelitian Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Selakau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh 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

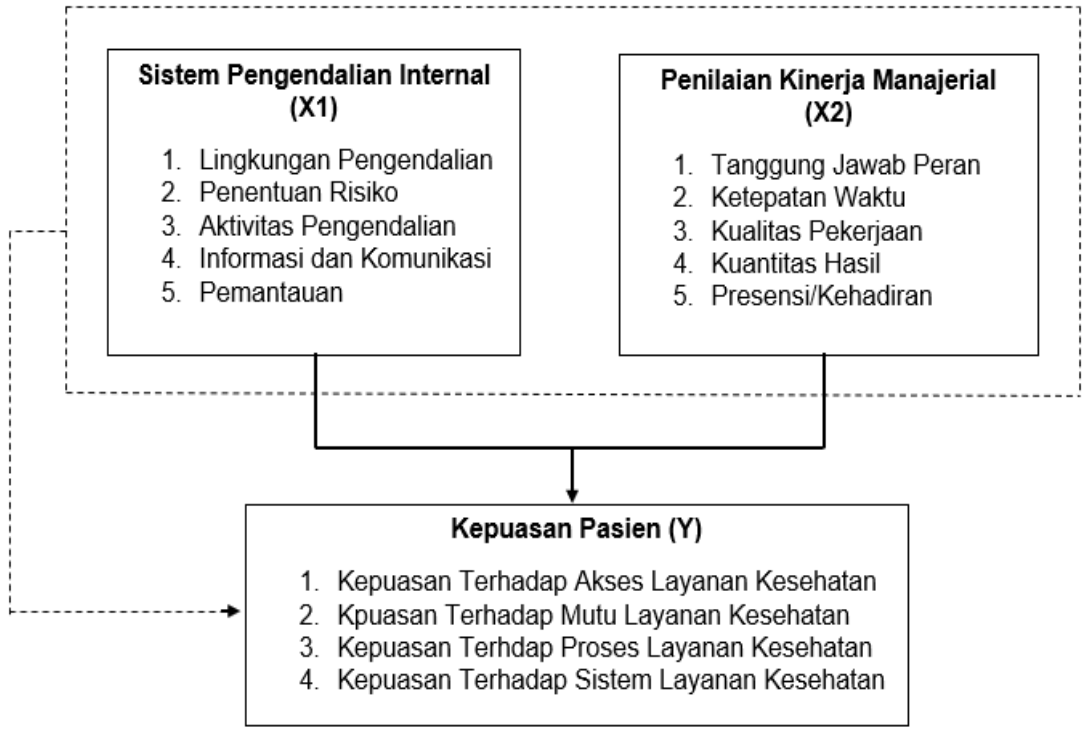
yang dilakukan Puskesmas mengenai pengendalian pada bagian pelayanan sudah cukup baik. Penaksiran risiko atas pelayanan di Puskesmas Selakau untuk melayani pasien dibagian unit pelayanan dinilai sudah cukup baik. Informasi dan komunikasi di Puskesmas Selakau sudah dapat dikatakan baik. Aktivitas pemantauan yang dilakukan oleh Puskesmas Selakau dibagian unit pelayanan sudah dikatakan baik.

(Reiza sespa rani 2020) dengan judul penelitian pengaruh penilaian kinerja manajerial terhadap kepuasan kerja pada pt. Trimegah perkasa utama tanjung balai karimun provinsi kepulauan riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian yang diperoleh adalah menunjukkan bahwa variabel penilaian kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Trimegah Perkasa Utama Tanjung Balai Karimun. Hubungan antara kedua variabel pada kategori sangat kuat, dibuktikan dengan besaran nilai koefisien determinasi sebesar 74,7% dan sisanya tidak dibahas lebih lanjut dalam penelitian.

C. Kerangka Konseptual

Studi ini memiliki variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah variable dependen, dan variabel independen dalam studi ini Sistem Pengendalian Internal (X1) dan Penilaian Kinerja Manajerial (X2) Kerangka penelitian sendiri untuk memberikan acuan untuk penelitian yang sesuai dengan masalah.

Selain itu, kerangka konseptual berfungsi untuk menghubungkan variabel independen/bebas dengan variabel dependen/terikat.



Keterangan :

Parsial : ——————▶

Simultan : - - - - - - - - - - ▶

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

1. Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare

Sistem pengendalian internal adalah serangkaian kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh organisasi untuk memastikan efektivitas operasional, keandalan pelaporan keuangan, serta kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan. Dalam konteks layanan kesehatan, sistem pengendalian internal mencakup aspek seperti prosedur standar pelayanan, pengelolaan risiko medis, dan pengawasan kualitas layanan.

Jika sistem pengendalian internal diterapkan secara efektif, pasien cenderung merasa lebih aman dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan. Keamanan yang lebih baik, prosedur yang lebih tertata, dan transparansi dalam proses administrasi akan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

H1 : Sistem Pengendalian Internal berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare

2. Pengaruh Penilaian Kinerja Manajerial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare

Penilaian kinerja manajerial mengacu pada proses evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi manajemen dalam menjalankan tugasnya, termasuk dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Dalam layanan kesehatan, kinerja manajerial yang baik akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, pemenuhan kebutuhan pasien, serta pengelolaan sumber daya yang optimal.

Ketika manajerial rumah sakit atau fasilitas kesehatan mampu mengelola layanan dengan baik (misalnya dalam hal ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan koordinasi antar-tenaga medis) serta Manajer yang memiliki kinerja tinggi cenderung mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif, mengurangi keluhan pasien, dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Maka pasien akan lebih puas dengan pelayanan yang diterima.

H2 : Penilaian Kinerja Manajerial berpengarugh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare

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

Dalam operasional fasilitas kesehatan, sistem pengendalian internal dan kinerja manajerial sering kali saling berkaitan. Sistem pengendalian internal yang baik dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih tepat, sementara kinerja manajerial yang efektif dapat memastikan bahwa sistem pengendalian internal diterapkan secara optimal. Jika kedua variabel ini berjalan dengan baik secara bersamaan, maka diharapkan akan terjadi peningkatan signifikan dalam kepuasan pasien.

Sebaliknya jika Sistem pengendalian internal yang baik tanpa manajemen yang efektif mungkin tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan pasien. Misalnya, meskipun prosedur keamanan dan administrasi sudah terstandarisasi, jika tenaga medis kurang dikelola dengan baik oleh manajer, maka pelayanan tetap bisa mengalami kendala.

H3 : Sistem Pengendalian Internal dan Penilaian Kinerja Manajerial berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama 'Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena pada penelitian ini menggunakan data-data yang terdiri dari angka. Dan jenis penelitian ini yaitu penelitian Deskriptif, penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.(Sari et al. 2022)

Penelitian kuantitatif umumnya dipandang sebagai metodologi ilmiah yang objektif dan terstruktur, yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat diukur, menganalisisnya secara statistik, serta menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis tersebut.(Candra Susanto et al., 2024) Penelitian kuantitatif mengumpulkan data dalam bentuk angka yang dapat dikategorikan, diurutkan berdasarkan peringkat, dan diukur sesuai dengan satuan tertentu. Data tersebut dapat digunakan untuk menyusun grafik serta tabel yang menyajikan data mentah.(Balaka 2022)

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Rumah Sakit Siti Khadijah yang beralamat di jalan Pettana Rajeng, No. 5 , Ujung Sabbang, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91131

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dijalankan sekitar 3 bulan, mulai November 2024 hingga Februari 2025. Jangka waktu tersebut dialokasikan untuk menyelesaikan berbagai tahapan penelitian, mulai dari observasi lapangan yang bertujuan untuk memahami konteks dan permasalahan yang akan diteliti, penyusunan rancangan penelitian yang meliputi penentuan metode penelitian, pengumpulan data, dan analisis data, hingga akhirnya pengolahan dan interpretasi data hasil penelitian.

Proses observasi lapangan akan dilakukan di lokasi penelitian yang sudah ditentukan, dengan maksud untuk mengumpulkan informasi awal yang diperlukan sebagai dasar dalam penyusunan rancangan penelitian yang lebih komprehensif. Selanjutnya, peneliti akan menyusun rancangan penelitian yang detail, termasuk didalamnya pemilihan metode penelitian yang selaras dengan tujuan dari penelitian, teknik dalam mengumpulkan data yang digunakan, serta metode analisis data yang relevan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan rangkaian pada seluruh elemen peristiwa, yang terdapat karakteristik sama serta menjadi pandangan peneliti terhadap suatu objek dalam penelitian (Subhaktiyasa 2024). Populasi dalam penelitian ini berdasarkan jumlah kunjungan pasien yang tercatat pada klinik utama ‘aisyiyah sitti khadijah Kota Parepare baik rawat inap maupun rawat jalan. Berdasarkan data pada Bulan Januari-Oktober tahun 2024 sebanyak 1.282 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Asrulla et al. 2023). Walaupun sampel hanya sebagian dari populasi, fakta-fakta yang diperoleh dari sampel harus dapat menggambarkan populasi.

Untuk menentukan ukuran sample dapat menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\ e^{\ 2}}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (10%)

Diketahui jumlah populasi sebanyak pasien, maka perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\ e^{\ 2}}$$

$$= \frac{1.282}{1 + (\ 1.282\ x\ 10\%\ ^{\ 2}\ )}$$

$$= \frac{1.282}{1 + (1.282\ x\ 0{,}01)}$$

$$= \frac{1.282}{1 + 12{,}82}$$

$$= \frac{1.282}{13{,}82}$$

$$=$$ 92,76 diambil 93

Maka berdasarkan hasil diatas sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 93 responden dengan taraf kesalahan 10%.

3. Teknik Pengambilan Sample

Teknik pengambilan sampel non-probabilitas adalah *teknik purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih responden karena memiliki pertimbangan tertentu. (Lenaini 2021) Pertimbangan peneliti dalam mengambil sampel ini sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

1) Pasien dengan usia dewasa (16-60 tahun)
2) Pasien yang bisa membaca dan menulis
3) Bersedia menjadi responden.

b. Kriteria Ekslusi

1) Pasien yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi
2) Pasien yang dalam keadaan kritis.

D. Definisi Operasional Variabel

Devinisi operasional Variabel adalah suatu definisi yang berkaitan dengan variabel dengan memberikan arti atau spesifikasi kegiatan yang akan digunakan untuk mengukur variabel tersebut. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen (terkait) dimana variabel independen dalam penelitian ini ada dua yaitu Sistem Pengendalian Internal dan Penilaian Kinerja Manajerial sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Pasien.

1. Sistem Pengendalian Internal (X1)

Menurut (Fadhila Amri and Fajarina Laming 2022), mendefinisikan sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. (Damayanti 2020)

Adapun kelima indikator pengendalian intern tersebut adalah sebagai berikut (Munifah 2023) :

1. Lingkungan Pengendalian
2. Penentuan Resiko
3. Aktivitas Pengendalian
4. Informasi dan Komunikasi
5. Pemantauan

2. Penilaian Kinerja Manajerial (X2)

Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian kinerja karyawan yang dilakukan pimpinan perusahaan secara sistimatis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Pemimpin perusahaan yang menilai kinerja karyawan, yaitu atasan pegawai langsung, dan atasan tak langsung.(Made Iska Aprilita Wardani, Tasnim Nikmatullah Realita, and Yudhi Anggoro 2023)

Menurut (Chairunnisah, KM, and Mataram 2021) Indikator penilaian kinerja sebagai berikut :

a. Tanggung Jawab Peran
b. Ketepatan Waktu
c. Kualitas Pekerjaan
d. Kuantitas Hasil
e. Presensi/Kehadiran

3. Kepuasan Pasien (Y)

Menurut (Putri, Budhiana, and Indra Dirgantara 2024) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pasien selaku pengguna jasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit.(Dr. Supardi 2020)

Menurut (Vanchapo and Magrifoh 2022) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu :

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan
c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan
d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkkan nilai terhadap besaran atas variabel yang diwakilinnya. Jenis dan Sumber data yang digunakan dapat dibedakan ke dalam dua jenis yakni

1. Data Primer

Data primer Adalah data yang didapatkan secara langsung pada objek penelitian dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan

untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.(Rukhmana 2021)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah Data yang diperoleh secara tidak langsung, memiliki hubungan yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku, literatur, artikel serta situs internet dari teknik pengumpulan datanya. Data yang dikumpulkan akan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 30.(Suharsimi 2021)

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Pengumpulan data dalam penelitian digunakan dengan metode berikut.(Ardiansyah, Risnita, and Jailani 2023)

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner akan digunakan sebagai alat utama untuk mengumpulkan data dari pasien rumah sakit. Instrumen ini akan berisi pertanyaan tertutup yang menggunakan skala Likert (misalnya 1-5) untuk mengukur persepsi pasien terkait kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit, serta efektivitas sistem pengendalian internal dan kinerja manajerial.(Siti Romdona, Silvia Senja Junista 2022)

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi melibatkan pengumpulan data sekunder yang sudah ada, berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku, literatur, artikel serta situs internet dari teknik pengumpulan datanya.(Ardiansyah, Risnita, and Jailani 2023)

3. *Browsing Internet*

Browsing internet adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari informasi yang relevan melalui berbagai sumber online, seperti artikel jurnal, laporan penelitian, situs resmi rumah sakit, blog kesehatan, dan berita terkait. Teknik ini dapat memberikan akses cepat dan luas terhadap data yang diperlukan untuk mendukung analisis.(Jannah et al. 2024)

4. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat langsung bagaimana sistem pengendalian internal diterapkan dan bagaimana kinerja manajerial di lapangan memengaruhi pelayanan pasien. Observasi ini dapat mencakup pemantauan terhadap alur pelayanan pasien, interaksi antara staf rumah sakit dan pasien, serta implementasi dari prosedur pengendalian internal di berbagai divisi rumah sakit.(Yasin, Garancang, and Hamzah 2024)

5. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung bertatap muka (*face to face*) dengan sumber data (responden). Wawancara langsung adalah tanya jawab langsung dengan orang yang menjadi satuan pengamatan dan dilakukan tanpa perantara. Responden sebagai sumber data. Sedangkan wawancara tidak langsung dilakukan terhadap orang yang dimintai keterangan tentang orang lain. Jadi sumber datanya orang lain yang bukan obyek pengamatan.(Rahmawati et al. 2023)

G. Teknik Analisis Data

1. Metode Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif adalah deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis yang digunakan yaitu, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Berganda, Uji Determinasi, Uji t dan Uji F dengan mengunakan SPSS V.30. Dalam hal ini analisis deskripsi menggunakan skala likert sebagai alat ukur.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Skala Likert	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Ghozali (2021)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Kemudian, indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan alpha = 0.05. jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Setiap uji dalam statistik tentu memiliki dasar dalam pengambilan keputusan sebagai bahan acuan atau pedoman untuk membuat kesimpulan

begitu pula uji validitas. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu:

a. Perbandingan nilai r hitung dengan r tabel

1) Jika nilai r hitung > r tabel maka valid
2) Jika nilai r hitung < r tabel = tidak valid

b. Melihat nilai signifikansi (Sig).

1) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka valid.
2) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka tidak valid.

Tingkat signifikansi α= 5% (0,05), df= N-2 (93-2=91).

3. Uji Reliabilitas

Setelah sebelumnya dilakukan uji validitas data selanjutnya yang harus dilakukan agar anget atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data, maka angket atau kuesioner tersebut perlu diuji reliabilitas atau tingkat kepercayaanya. Reliabilitas diartikan sebagai sesuatu hal yang dapat dipercaya atau keadaan dapat dipercaya, dalam analisis statistik uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu angket yang digunakan oleh peneliti. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai Cronbach’s Alpha ≥ 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau kosisten.

b. Jika nilai Cronbach's Alpha ≤ 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten

4. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Uji normalitas penelitian ini menggunakan metode Monte Carlo karena sampel yang digunakan kurang dari 100 responden. Uji Shapiro-wilk bertujuan menguji hipotesis no (H0) bahwa data berasal dari distribusi normal. Jika data berdistribusi normal, maka residual dari model regresi atau nilai-nilai pada variabel mengikuti pola distribusi normal. Hal ini penting karena banyak uji statistik (seperti regresi linier) mengasumsikan bahwa data berdistribusi normal.

$$T_3 = \frac{1}{D}\left[\sum_{i=1}^{k} a_i\left(X_{n-i+1} - X_i\right)\right]^2$$

Keterangan:

D = koefisien test Shapiro Wilk

Xi = angka ke I pada data

X = rata-rata data

T3 = konversi statistik Shapiro Wilk

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

Ho = Data diambil dari populasi yang terdistribusi normal.

Pengambilan keputusan :

Jika nilai signifikans > 0.05 maka Ho diterima.

Jika nilai signifikans < 0.05 maka Ho ditolak.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan dalam varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Dalam kasus di mana varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, hasil tersebut disebut homoskedastisitas, sedangkan jika hasilnya berbeda, hasil tersebut disebut heteroskedastisitas. Jika ada homoskesdatisitas atau tidak ada heteroskesdatisitas, itu adalah model regresi yang baik.

Dasar analisis uji heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot yaitu:

a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk gelombang, melebar, dan menyempit, maka menunjukkan heteroskedastisitas telah terjadi heteroskedastisitas.
b. Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Berganda

Uji ini digunakan untuk menguji terkait ketergantungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu meliputi Sistem Pengendalian Internal dan Penilaian Kinerja Manajerial. Sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan Pasien pada klinik utama ‘aisyiyah sitti khadijah Kota Parepare. Persamaan umum dari regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Parepare

α = Konstanta

β_1 = Koefisien dari variabel independen (X1)

β_2 = Koefisien dari variabel independen (X2)

X_1 = Variabel Sistem Pengendalian Internal

X_2 = Variabel Penilaian Kinerja Manajerial

ϵ = Standar error

6. Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis t

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Langkah-langkah pengujian :

a. Apabila signifikansi > 0.05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
b. Apabila signifikansi < 0.05 maka maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji Hipotesis F

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X1, X2) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) yaitu kinerja. Langkah-langkah pengujian :

a. Apabila signifikansi > 0.05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini berarti secara simultan variabel independen tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Apabila signifikansi < 0.05 maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3. Uji Koefisian Determinasi (R2)

Koefisien Determinasi (R2) adalah suatu titik nilai statistic yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 0 maka kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

BAB IV
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Objek Penelitian

1. Sejarah Rumah Sakit Sitti Khadijah

Klinik Utama ‘aisyiyah Sitti Khadijah Parepare secara historis berawal dari Rumah Bersalin (RB) yang mulai beroperasi pada tahun 1963, dengan surat izin beroperasi dari Walikota Daerah Kota Praja Parepare Nomor 48/WKP/1963 tanggal 24 September 1963, yang pada waktu itu bernama Rumah Bersalin Halimatussaddia.

Pada tahun 1973, Rumah bersalin (RB) Halimatussadia membeli rumah bersalin (RB) H. Rawe yang beralamat di Jl. Pettana Rajeng No. 5 yang selanjutnya Pada tanggal 11 Maret 1973, Rumah Bersalin (RB) Halimatussaddia diresmikan dengan perubahan nama Rumah Bersalin/BKIA Sitti Khadijah yang terdaftar pada Akta Notaris Nomor 10 tanggal 7 Agustus 1984 pada Notaris dan PPAT Abu Yusuf, SH.

Rumah Bersalin (RB) Sitti Khadijah merupakan amal usaha milik Pimpinan Daerah Muhammadiyah Parepare. Akan tetapi, sejak tanggal 1 April 1987 Pimpinan daerah Muhammadiyah memberikan wewenang kepada Pimpinan Daerah Aisyiyah Parepare untuk menyelenggarakan dan membina BKIA/Rumah Bersalin St. Khadijah Parepare, dengan nomor surat A-1/87/1409 tertanggal 3 Zulqaidah 1409 H bertepatan 7 Juni 1989 M. Yang berdasarkan pada Surat

keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 04/PP/1987, tentang amal usaha Aisyiyah dalam bidang kesehatan.

Pada tahun 2002 Rumah Bersalin St. Khadijah telah mempunyai Kamar Operasi Caesar. Pada tahun 2003 Rumah Bersalin St.Khadijah ditingkatkan statusnya menjadi Rumah Sakit Bersalin dengan diterbitkannya Surat Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit Bersalin Nomor 02/DK/YM-3/II/2003 tertanggal 10 Januari 2003 oleh Dinas Kesehatan Kota Parepare dan beroperasi hingga tahun 2016.

Selanjutnya pada tahun 2016, RSB sitti Khadijah karena keterbatasan sumber daya baik SDM maupun sarana dan prasarana, menghentikan operasional sambil melakukan pembenahan-pembenahan baik secara fisik maupun Sumber daya Manusia, sehingga pada tahun 2019 kembali dibuka pelayanan dengan perubahan status menjadi Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah.

2. Visi dan Misi

a. Visi

"Mewujudkan Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare menjadi sarana pelayanan kesehatan yang bermuttu, profedional dan islami"

b. Misi

1) Memberikan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat dan sesuai standar

2) Memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan sesuai nilai-nilai islam
3) Memberikan pelayanan kesehatan dengan mengedepankan prilaku akhlakul karimah

3. Motto

"Ikhlas Dalam Melayani"

B. Perkembangan Perusahaan atau Instansi/Daerah

Klinik Utama Sitti Khadijah di Kota Parepare memiliki sejarah panjang dalam pelayanan kesehatan. Awalnya, pada tahun 1963, fasilitas ini beroperasi sebagai Rumah Bersalin Halimatussaddia dengan izin dari Walikota Daerah Kota Praja Parepare. Pada 11 Maret 1973, nama tersebut diubah menjadi Rumah Bersalin/BKIA Sitti Khadijah. Pada tahun 2003, statusnya ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Bersalin dengan izin dari Dinas Kesehatan Kota Parepare, dan beroperasi hingga tahun 2016. Namun, karena keterbatasan sumber daya,operasional dihentikan sementara untuk pembenahan. Pada tahun 2019, fasilitas ini kembali dibuka dengan status baru sebagai Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah.

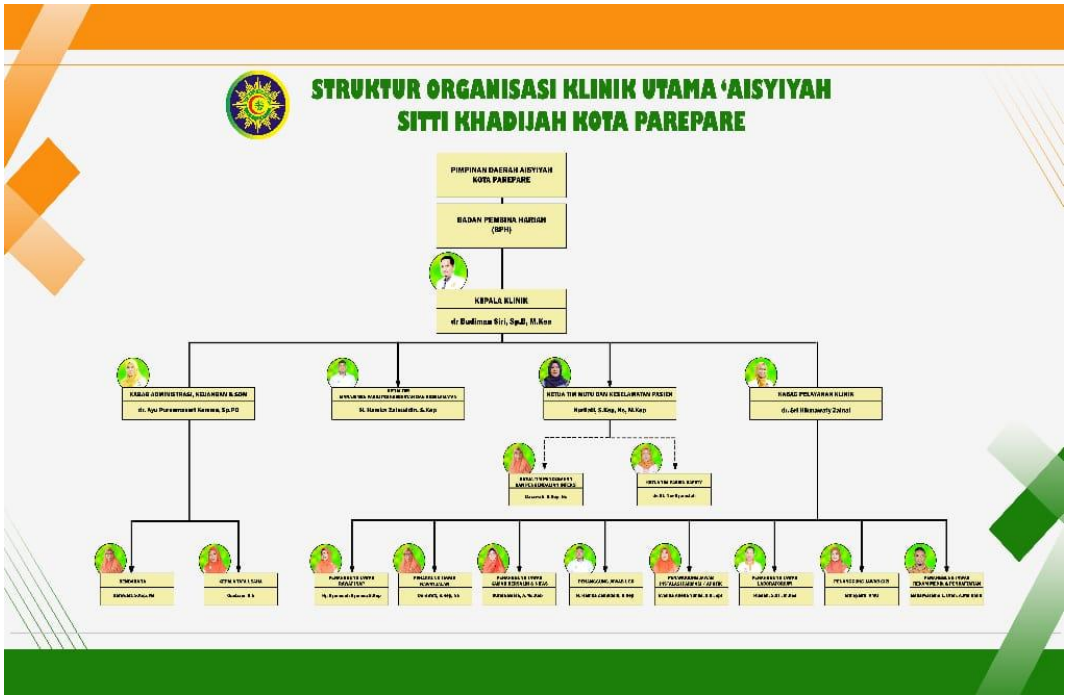
Sejak 1 November 2019, Klinik Sitti Khadijah menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan, memungkinkan pasien untuk menggunakan layanan BPJS di klinik ini. Selain layanan rawat jalan, klinik ini juga menyediakan fasilitas rawat inap dengan beberapa kamar untuk berbagai kelas perawatan. Fasilitas lainnya meliputi Unit Gawat Darurat (UGD),

laboratorium, apotek 24 jam, serta layanan poliklinik dengan dokter spesialis, termasuk spesialis bedah umum dan penyakit dalam.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan mendekatkan diri kepada masyarakat, pada peringatan Milad ke-4 pada tahun 2023, Klinik Sitti Khadijah mengadakan berbagai kegiatan sosial seperti pemeriksaan kesehatan, hapus tato, sunatan massal, dan bekam gratis. Kegiatan ini menunjukkan komitmen klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional, dan berakhlakul karimah.

Dengan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang ramah, Klinik Utama Sitti Khadijah terus berupaya memberikan layanan kesehatan terbaik kepada masyarakat Kota Parepare dan sekitarnya. Serta pelayanan medis yang lebih komprehensif, sesuai dengan kebutuhan pasien dan perkembangan dunia medis saat ini.

C. Struktur Perusahaan atau Instansi/Daerah



Sumber : Struktur Klinik Utama 'Aisyiyah Sitti Khadijah

Gambar 4. 1 Struktur Instansi

1. Tugas dan Fungsi Dari Unsur Organisasi

a. Pimpinan Daerah Aisyiyah Kota Parepare

- Mengelola dan mengawasi amal usaha Aisyiyah di tingkat daerah, termasuk Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah.
- Melaksanakan Program-Program Aisyiyah dalam bidang sosial dan keagamaan di Kota Parepare.

b. Badan Pembina Harian (BPH)

- Memberikan arahan strategis dan pembinaan kepada manajemen klinik.

- Memastikan operasional klinik berjalan sesuai dengan nilai-nilai islam dan kebijakan organisasi.

c. Kepala Klinik.

- Bertanggung jawab atas manajemen keseluruhan klinik, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan kesehatan.
- Kepala klinik memastikan bahwa pelayanan kepada pasien dilakukan secara profesional, bermutu, dan sesuai dengan nilai-nilai islam.

d. Kepala Bagian Administrasi, Keuangan dan SDM

- Mengelola administrasi keuangan klinik, termasuk perencanaan anggaran, pengelolaan pendapatan dan pengeluaran, serta pelaporan keuangan.
- Bertanggung jawab atas manajemen sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan staf.

e. Ketua Tim Manajemen Fasilitas Kesehatan dan Keselamatan

- Memastikan bahwa fasilitas klinik memenuhi standar kesehatan dan keselamatan.
- Bertanggung jawab atas pemeliharaan sarana dan prasarana, serta memastikan lingkungan klinik aman bagi pasien dan staf.

f. Kepala bagian Pelayanan Klinik

- Mengawasi dan mengkoordinasikan semua layanan medis dan non-medis kepada pasien.
- Memastikan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.

g. Ketua Tim Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

- Mengindentifiksi dan mencegah infeksi di lingkungan klinik.
- Melakukan monitoring dan evaluasi kasus infeksi

h. Ketuan Tim Pasien Safety

- Menjaga keselamatan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.
- Memberikan sosialisasi dan peltihan kepada tenaga kesehatan terkait keselamatan pasien.

i. Bendahara

- Mengelola keuangan harian klinik.
- Memastikan penggunaan anggaran sesuai dengan kebijakan yang ada.

j. Kepala Tata Usaha

- Mengatur administrasi umum dan dokumentasi operasional klinik.
- Mengelola kebutuhan logistik klinik.

k. Penanggung Jawab Rawat inanp.

- Mengawasi kondisi ruang rawat inap.

- Menjamin ketersediaan fasilitas untuk pasien rawat inap.

l. Penanggung Jawab Rawat Jalan

- Mengelola layanan rawat jalan untuk pasien.
- Memastikan pelayanan dilakukan sesuai standar.

m. Penanggung Jawab Kamar Bersalin dan Nifas

- Mengelola pelayanan persalinan dan perawatan ibu nifas.
- Memastikan ketersediaan fasilitas yang memadai untuk ibu dan bayi.

n. .Penanggung Jawab UGD

- Memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pasien darurat.
- Memastikan kesiapan fasilitas dan tenaga medis untuk situasi darurat.

o. Penanggung Jawab Instalasi Farmasi

- Memantau penyimpanan dan pendistribusian obat sesuai prosedur.
- Memastikan ketersediaan obat dan alat kesehatan.

p. Penanggung Jawab Apotek Umum

- Memberikan informasi terkait penggunaan obat kepada pasien.
- Memberikan pelayanan farmasi kepada pasien.

q. Penanggung Jawab Laboratorium

- Memastikan akurasi hasil pemeriksaan laboratorium.

- Menjamin alat laboratorium berfungsi dengan baik.

r. Penanggung Jawab Gizi

- Menjamin kualitas makanan yang disediakan bagi pasien.
- Mengelola layanan gizi pasien sesuai kebutuhan medis.

s. Penanggung Jawab Rekam Medik dan Loket Pendaftaran

- Mengelola dokumen rekam medis pasien secara aman dan rapi.
- Memastikan kelancaran proses pendaftaran pasien.

t. Penanggung Jawab Sterilisasi dan Laundry

- Menjamin kebersihan dan higienitas laundry klinik.
- Mengawasi penerapan protokol sterilisasi.

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial terhadap kepuasan pasien Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare Dalam melakukan penelitian penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan observasi langsung kepada objek penelitian serta mengumpulkan dengan metode kuesioner kepada para responden pasien Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.

Penelitian yang penulis lakukan dengan melakukan kunjungan langsung pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare untuk membagikan kuesioner penelitian, dngan pemilihan sampel menggunakan metode *teknik purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih responden karena memiliki pertimbangan tertentu.

1. Analisis Deskriptif

Adapun analisis deskriptif dalam penelitian ini mengenai jawaban yang diberikan responden pada kuesioner. Analisis deskriptif dilakukan terhadap data responden yaitu jenis kelamin,

umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis layanan kesehatan yang anda terima.

Tabel 5. 1 Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	26	28%
2	Perempuan	67	72%
Jumlah		**93**	**100%**

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan tabel 5.1 tentang karakteristik jenis Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare yang menjadi responden maka dapat dijelaskan bahwa dari total 93 pasien Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare yang terpilih jadi responden, terdapat 26 pasien dengan jenis kelamin laki-laki atau 28% dari total sampel, sedangkan 67 pasien berjenis kelamin perempuan atau 72% dari total sampel. Berdasarkann data tersebut maka disimpulkan bahwa mayoritas pasien Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare berjenis kelamin perempuan.

Tabel 5. 2 Karakteristik Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	16 – 25 Tahun	13	14%
2	26 – 35 Tahun	27	28%
3	36 – 45 Tahun	35	38%
4	46 – 60Tahun	18	19%
Jumlah		**93**	**100%**

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan tabel 5.2 yang menyajikan data umur pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare dimana terdapat

4 kategori umur, pasien dengan umur 16-25 tahun terdapat 13 orang atau 14% dari total sampel. Sementara pasien dengan rentang umur antara 26-35 tahun terdapat 27 orang atau 28% dari total sampel. Pasien dengan umur antara 36-45 tahun terdapat 35 orang atau 38% dari total sampel dan pasien dengan umur 46-60 tahun terdapat 18 orang atau 19% dari total sampel.

Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare mayoritas pasien didominasi dengan pasien yang memiliki umur dengan rentang antara 36 tahun hingga 45 tahun.

Tabel 5. 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMP	17	18%
2	SMA	43	46%
3	Diploma	7	8%
4	Sarjana	26	28%
Jumlah		**93**	**100%**

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan tabel 5.3 yang menyajikan data tingkat pendidikan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare dimana terdapat 4 kategori, pasien dengan latar belakang pendidikan SMP terdapat sebanyak 17 orang atau 18% dari total sampel, pasien dengan pendidikan SMA terdapat 43 orang atau 46% dari total sampel, pasien dengan pendidikan Diploma terdapat 7

orang atau 8% dari total sampel dan pasien dengan pendidikan Sarjana sebanyak 26 orang atau 28% dari total sampel.

Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terkait dengan latar belakang pendidikan Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare mayoritas pasien didominasi dengan pasien yang memiliki latar belakang pendidikan tingkat SMA.

Tabel 5. 4 Karakteristik Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Bekerja	22	24%
2	PNS	18	19%
3	IRT	27	29%
4	Wiraswasta/Swasta	26	28%
Jumlah		**93**	**100%**

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan tabel 5.4 yang menyajikan data status pekerjaan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare 7dimana terdapat 4 kategori, pasien yang tidak bekerja terdapat sebanyak 22 orang atau 24% dari total sampel, pasien dengan pekerjaan PNS terdapat sebanyak 18 orang atau 19% dari total sampel, pasien dengan pekerjaan IRT terdapat sebanyak 27 orang atau 29% dari total sampel dan pasien dengan pekerjaan wiraswasta/swasta terdapat sebanyak 26 orang atau 28% dari total sampel.

Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare mayoritas pasien didominasi dengan pasien yang memiliki status pekerjaan IRT.

Tabel 5. 5 Berdasarkan Jenis Layanan Kesehatan diterima

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Rawat Jalan	69	74%
2	Rawat Inap	25	26%
Jumlah		**93**	**100%**

Sumber : Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan tabel 5.5 yang menyajikan data berdasarkan jenis layanan kesehatan diterima pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare dimana terdapat 2 kategori, pasien yang berstatus rawat jalan terdapat sebanyak 69 orang atau 74% dari total sampel dan pasien yang berstatus rawat inap terdapat sebanyak 25 orang atau 26% dari total sampel.

Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare mayoritas pasien didominasi dengan pasien yang bestatus rawat jalan.

2. Uji Kualitas Data

Suatu kuesioner dinyatakan valid pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur. Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Jika nilai signifikan > 0,05 maka dapat dinyatakan data tersebut valid.

Jika nilai signifikan < 0,05 maka dapat dinyatakan data tersebut tidak valid.

a. Uji Validitas

Uji validitas atau kelayakan data adalah metode pengujian untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian (misalnya, kuesioner atau tes) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara akurat. Uji ini penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari instrumen penelitian benar-benar mencerminkan konsep yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan relevan.

Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel atau dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%), maka pernyataan dianggap valid. Dalam penelitian ini, kebebasan (*degree of freedom*) adalah df = n – 2, dan dengan ketentuan n (jumlah responden), yaitu 93 orang, df = 93–2 = 91, maka r tabel adalah 0,203. Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas masing-masing variabel :

Tabel 5. 6 Uji Validitas Variabel

Variabel	Item	Person Correlation	R Tabel	Sig	Status
Sistem Pengendalian Internal (X1)	X1.1	0,797	0,203	<0,000	Valid
	X1.2	0,788	0,203	<0,000	Valid
	X1.3	0,843	0,203	<0,000	Valid
	X1.4	0,845	0,203	<0,000	Valid
	X1.5	0,818	0,203	<0,000	Valid
Penilaian Kinerja Manajerial (X2)	X2.1	0,889	0,203	<0,000	Valid
	X2.2	0,830	0,203	<0,000	Valid
	X2.3	0,812	0,203	<0,000	Valid
	X2.4	0,738	0,203	<0,000	Valid
	X2.5	0,765	0,203	<0,000	Valid

Kepuasan Pasien (Y)	Y1.1	0,816	0,203	<0,000	Valid
	Y1.2	0,894	0,203	<0,000	Valid
	Y1.3	0,752	0,203	<0,000	Valid
	Y1.4	0,783	0,203	<0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2025 (SPSS 30.0)

Berdasarkan hasil penelitian dari tabel 5.6, menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari masing-masing variabel r hitung > r tabel dan tingkat signifikasinya <0,05, maka dapat disimpulkan bahwa semua item masing-masing variabel dikatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui seberapa stabil sebuah alat ukur. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur berbagai objek. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk melakukan analisis ini. Kriteria pernyataan dikatakan reliabel apabila memilki nilai *Cronbac's Alpa* diatas 0,60. Item pernyataan yang diisi responden sebanyak 93 sampel, maka hasil reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. 7 Uji Reabilitas Variabel

Variabel	***Alpha Cronbach's***	**Nilai Kritis**	***N Of Item***	**Status**
X1	0,876	0,60	5	Reliabel
X2	0,867	0,60	5	Reliabel
Y	0,823	0,60	4	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah 2025 (SPSS 30.0)

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5.7 di atas, diperoleh hasil uji reliabilitas tersebut membuktikan Sistem Pengendalian Internal (X_1), Penilaian Kinerja Manajerial (X_2), dan Kepuasan Pasien (Y) menghasilkan koefisien Alpha lebih dari 0,60 yaitu variabel penelitian Sistem Pengendalian Internal 0,876 variabel Penilaian Kinerja Manajerial 0,867 dan variabel Kepuasan Pasien 0,823 hingga dapat dikatakan bahwa Sistem Pengendalian Internal, Penilaian Kinerja Manajerial, dan Kepuasan Pasien, Semua pengukuran variabel dari kuesioner adalah Reliabel atau handal serta dapat digunakan sebagai alat ukur.

3. Uji Asumsi Klasik

Tujuan uji asumsi klasik yaitu untuk mengetahui apakah asumsi dalam analisis regresi linear terpenuhi. Dalam penelitian ini menggunaka uji asumsi normalitas, heteroskedasitas, dan multikolinearitas, dengan penjabaran masing-masing.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah analisis statistik yang menentukan apakah distribusi data suatu variabel mengikuti distribusi normal. Ini adalah salah satu asumsi penting dalam banyak metode analisis statistik, seperti uji parametrik. Jika distribusi data tidak mengikuti distribusi normal,

maka data mungkin perlu diubah atau metode nonparametrik dapat digunakan sebagai alternatif. Hasil uji ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			93
Normal Parameters[a,b]	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,32534377
Most Extreme Differences	Absolute		,092
	Positive		,064
	Negative		-,092
Test Statistic			,092
Asymp. Sig. (2-tailed)			,049[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,383[d]
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,371
		Upper Bound	,396

Sumber : Hasil olah data SPSS v. 30 (2025)

Berdasarkan Pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Monte Carlo. Sig. sebesar 0,383, yang lebih besar dari batas *cutoff* 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa data yang dianalisis mengikuti distribusi normal. Dengan demikian, data penelitian memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam model regresi, uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan dalam variasi

residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteeroskedastisitas.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,861	,570		3,267	,002
	SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL	,015	,044	,054	,336	,738
	PENILAIAN KINERJA MANAJERIAL	-,012	,043	-,044	-,273	,786
a. Dependent Variable: Abs_Res						

Sumber : Hasil olah data SPSS v. 30 (2025)

Berdasarkan pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa variabel sistem pengendalian internal memiliki nilai sig 0,738>0,05 dan variabel penilaian kinerja manajerial memiliki nilai sig 0,786>0,05. Ini menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi, karena tidak ada pola signifikan dalam residual. Dengan kata lain, varians residual tersebar secara acak dan tidak ada pola tertentu yang dapat mengindikasikan heteroskedastisitas, sehingga asumsi homoskedastisitas dalam regresi linear terpenuhi.

Maka dapat disimpulkan Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami heteroskedastisitas,

sehingga dapat diandalkan untuk melakukan estimasi hubungan antara variabel independen dan dependen.

4. Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi berganda adalah alat yang digunakan untuk mengetahui hubungan secara linear berpengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap suatu variabel terikat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau kasual antara dua atau lebih variabel bebas.

Tabel 5. 10 Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,323	1,033		,312	,756
	SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL	,562	,080	,645	7,031	,000
	PENILAIAN KINERJA MANAJERIAL	,183	,078	,216	2,349	,021
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN						

Sumber : Hasil olah data SPSS v. 30 (2025)

Berdasarkan table 5.10, maka hasil persamaan regresi dalam penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

$Y = a + b1x1 + b2x2 + e$

$Y = 0,323 + 0,562 + 0,183 + e$

Nilai Konstanta sebesar 0,323, artinya jika semua variable independen (X1 dan X2) bernilai nol, maka nilai kepuasan pasien tetap 0,323 dan bernilai positif.

Nilai koefisien regresi variable sistem pengendalian internal bernilai positif sebesar 0,562, artinya jika variable sistem pengendalian internal mengalami peningkatan sebesar 1%, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,562. Hal ini menggambarkan ketika sistem pengendalian internal naik kepuasan pasien akan naik.

Nilai koefisien regresi variable penilaian kinerja manajerial bernilai positif sebesar 0,183, artinya jika variable penilaian kinerja manajerial mengalami peningkatan sebesar 1%, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,183. Hal ini menggambarkan ketika penilaian kinerja manajerial naik kepuasan pasien akan naik.

2. Koefesien Determinasi R2

Analisis uji koefisien determinasi digunakan untuk menentukan sejauh mana kemampuan variabel independen dalam model regresi dalam menjelaskan dan memprediksi nilai variabel dependen. Berikut adalah tabel hasil analisis koefisien determinasi pada model regresi penelitian:

Tabel 5. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,820[a]	,672	,665	2,351
a. Predictors: (Constant), PENILAIAN KINERJA MANAJERIAL, SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL				

Sumber : Hasil olah data SPSS v.30 (2025)

Kontribusi atau determinasi yang diberikan oleh variabel sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial terhadap kepuasan pasien di rumah sakit siti khadijah Kota Parepare adalah D = $(0,820)^2$ x 100% = 67,2%. Artinya variabel sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial tersebut memberikan kontribusi sebesar 67,2% terhadap kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare sedangkan 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutkan dalam penelitian.

Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 67,2% kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare dipengaruhi oleh variabel independen yaitu sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial. Sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti.

3. Uji Hipotesis (Uji T/Parsial)

Uji t adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji t menggunakan SPSS 30.0 :

Tabel 5. 12 Hasil Uji T

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,323	1,033		,312	,756
	SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL	,562	,080	,645	7,031	,000
	PENILAIAN KINERJA MANAJERIAL	,183	,078	,216	2,349	,021
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN						

Sumber : Hasil olah data SPSS v.30 (2025)

Hasil pengujian dari tabel 5.12, diperoleh t tabel 1,661 dari Df=N-k-1 / Df =93-2-1=90 dan nilai signifikasi <0,05. Jika t hitung > t tabel, maka H0 ditolak (variabel signifikan). Jika p value < 0,05, maka H0 ditolak (variabel signifikan). Dengan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

a. **Pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kepuasan pasien pada klinik utama ‘aisyiyah sitti khadijah Kota Parepare**.

Variabel sistem pengendalian internal memiliki t hitung yang lebih besar daripada t tabel yaitu 7,031 > 1,661 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

b. **Pengaruh penilaian kinerja manajerial terhadap kepuasan pasien pada klinik utama ‘aisyiyah sitti khadijah Kota Parepare**

Variabel penilaian kinerja manajerial memiliki t hitung yang lebih besar daripada t tabel yaitu 2,349 > 1,661 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja manajerial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa penilaian kinerja manajerial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

4. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama sama. Jika signifikansi < 0,05 maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji f menggunakan SPSS 30.0.

Tabel 5. 13 Hasil Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1019,847	2	509,924	92,254	,000[b]
	Residual	497,465	90	5,527		
	Total	1517,312	92			

Sumber : Hasil olah data SPSS v. 30 (2025)

Berdasarkan uji F didapat nilai F hitung sebesar 92,254 dengan profabilitas sig <0,000. Nilai F tabel diporoleh sebesar 3.10 dari Df=N-k-1 / Df = 93-2-1=90. Jika F hitung 92,254 > F tabel 3.10 dengan sig <0,000 < 0,05 maka disimpulkan sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial terhadap kepuasan Pasien pada klinik utama ‘aisyiyah sitti khadijah Kota Parepare berpengaruh secara simultan.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji parsial (t) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial sistem pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare. Diketahui ada 5 indikator sistem pengendalian internal yaitu Lingkungan Pengendalian, Penentuan Resiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi dan Pemantauan.

Dilihat dari sistem pengendalian internal di Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare, pada dasarnya sudah cukup baik hanya saja perlu adanya peningkatan penerapan sistem pengendalian internal yang efektif sebagai salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare. Namun di sisi lain juga harus memperhatikan faktor lain seperti kualitas interaksi tenaga medis, kenyamanan fasilitas, dan harapan subjektif pasien terhadap layanan kesehatan.

Penerapan sistem ini berfungsi untuk meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan kesalahan, serta memastikan keamanan dan kenyamanan pasien. Dengan adanya sistem pengendalian internal yang baik, pasien akan mendapatkan pelayanan yang lebih terstruktur, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan mereka, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hal ini menciptakan rasa kepercayaan terhadap klinik dan mengurangi ketidakpastian dalam proses pengobatan.(Effendy, Paramarta, and Purwanda 2024)

Penelitian ini diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Beby Hilda Agustin (2021) dengan judul penelitian Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Kepada Rumah Sakit Bhayangkara Kediri. Menunjukkan bahwa secara parsial sistem pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit bhayangkara kediri. Jika pengendalian internal mengalami peningkatan maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan.

Penelitian Beby Hilda Agustin (2021) lebih fokus pada kualitas pelayanan sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien**, sedangkan penelitian ini Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare** menambahkan

penilaian kinerja manajerial sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dapat disimpulkan Kedua penelitian ini memiliki fokus yang sama, yaitu mengukur kepuasan, namun dengan variabel yang berbeda.

Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa sistem Pengendalian internal merupakan salah satu upaya yang dilakukan guna mencapai tujuannya yaitu kualitas pelayanan yang maksimal, sehingga akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien, yang nantinya akan menimbulkan *feedback* atau umpan balik yang diberikan pasien kepada klinik utama apakah mereka akan menjadi pelanggan loyal atau pengguna jasa biasa.(Agustin 2021)

penerapan sistem pengendalian internal yang baik membutuhkan dukungan dari seluruh elemen klinik, termasuk tenaga medis, staf administrasi, dan manajemen. Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah dapat meningkatkan efektivitas sistem ini dengan mengadakan pelatihan berkala, memanfaatkan teknologi dalam sistem informasi manajemen, serta melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap prosedur yang ada. Dengan pengelolaan yang baik, klinik dapat memberikan layanan kesehatan yang lebih profesional dan terpercaya, sehingga kepuasan pasien dapat terus meningkat.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Klinik, Kabag Administrasi, Keuangan dan SDM, serta Kabag Pelayanan Klinik, dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal yang diterapkan di klinik memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga efektivitas operasional, akurasi pelaporan keuangan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Kepala Klinik menekankan pentingnya koordinasi antarbagian dalam memastikan kebijakan dan prosedur berjalan sesuai standar. Kabag Administrasi, Keuangan, dan SDM menjelaskan bahwa pengendalian internal yang diterapkan meliputi prosedur pencatatan yang ketat, pemisahan tugas antar bagian yang menangani transaksi keuangan dan pihak yang melakukan verifikasi, serta penerapan audit internal secara berkala untuk mencegah penyimpangan.

Sementara itu, Bagian SDM menyoroti bahwa keberhasilan sistem pengendalian internal sangat bergantung pada kompetensi dan integritas sumber daya manusia, sehingga pelatihan dan pengawasan terhadap karyawan menjadi faktor utama dalam memastikan kepatuhan terhadap kebijakan yang telah ditetapkan.

Di sisi lain, Kepala Bagian Pelayanan Klinik menambahkan bahwa sistem pengendalian internal juga berpengaruh pada kualitas layanan kepada pasien, di mana prosedur yang jelas dalam administrasi pasien, manajemen obat, serta koordinasi antar unit berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Meskipun sistem ini telah berjalan cukup baik, masih terdapat tantangan seperti resistensi terhadap perubahan serta kebutuhan akan inovasi teknologi untuk mendukung pengawasan yang lebih efektif.

Oleh karena itu, diperlukan komitmen berkelanjutan dari seluruh elemen manajemen serta peningkatan dalam pemanfaatan teknologi untuk memperkuat sistem pencatatan dan pengawasan, serta perlunya pelatihan berkala bagi karyawan agar semakin memahami pentingnya pengendalian internal. Guna mencapai tujuan klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terpercaya.(Khamdi 2024)

Klinik Sitti Khadijah menerapkan sistem pengendalian internal yang terintegrasi dengan struktur organisasinya, di mana setiap jabatan memiliki peran strategis untuk menjamin kualitas pelayanan dan mencegah risiko kesalahan. Dengan penerapan SPI ini, Klinik bisa meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien.

Sistem Pengendalian Internal (SPI) adalah suatu proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa tujuan organisasi akan tercapai melalui kegiatan operasional yang efektif dan efisien, laporan keuangan yang andal, perlindungan aset, dan ketaatan terhadap hukum dan peraturan.

Setelah penerapan SPI secara efektif di organisasi seperti Klinik Utama 'Aisyiyah Sitti Khadijah, akan terjadi beberapa perkembangan penting, antara lain: Proses pelayanan menjadi lebih cepat dan terstruktur, Waktu tunggu pasien berkurang karena prosedur lebih jelas, Pelayanan pasien menjadi lebih konsisten dan berkualitas, serta Pimpinan lebih mudah memantau kinerja bawahannya berdasarkan laporan yang akurat dan lengkap.

Teori yang mendukung temuan ini adalah Teori Internal Control, yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal yang efektif dapat membantu organisasi mencapai tujuan operasionalnya, memastikan keandalan pelaporan keuangan, dan mematuhi peraturan yang berlaku.(Ilham Dio Bhakti and Ulfa Puspa Wanti Widodo 2024) Pengendalian internal didefinisikan sebagai proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personil lainnya, yang dirancang

untuk memberikan keyakinan memadai dalam pencapaian tujuan tertentu.(Melasari 2020)

Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah di Kota Parepare merupakan amal usaha milik Pimpinan Daerah Aisyiyah Parepare. Sejak tahun 1987, Pimpinan Daerah Muhammadiyah memberikan wewenang kepada Pimpinan Daerah Aisyiyah Parepare untuk menyelenggarakan dan membina klinik ini. Klinik ini telah mengalami beberapa perubahan status, dari Rumah Bersalin menjadi Rumah Sakit Bersalin, dan sejak tahun 2019 beroperasi sebagai Klinik Utama.

Pimpinan Daerah Aisyiyah Parepare bertindak sebagai pemilik dan manajemen klinik. Mereka bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan sistem pengendalian internal di klinik.

2. Pengaruh Penilaian Kinerja Manajerial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji parsial (t) yang telah dilakukan menunjukan bahwa penilaian kinerja manajerial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial penilaian kinerja manajerial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Utama

‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare. Diketahui ada 5 indikator penilaian kinerja manajerial yaitu Tanggung Jawab Peran, Ketepatan Waktu, Kualitas Pekerjaan, Kuantitas Hasil dan Presensi/Kehadiran

Dilihat dari penilaian kinerja manajerial pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare, pada dasarnya sudah cukup baik hanya saja perlu adanya peningkatan evaluasi kinerja manajerial secara rutin untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan terus meningkat, Oleh karena itu, Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare perlu terus mengevaluasi dan memperbaiki kinerja manajerial untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal.

Dengan adanya sistem manajemen yang baik, tenaga kesehatan dapat bekerja secara optimal, prosedur pelayanan menjadi lebih tertata, serta waktu tunggu pasien dapat diminimalisir, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga meningkat ketika manajemen klinik mampu menerapkan standar pelayanan yang tinggi dan merespons kebutuhan pasien dengan cepat serta tepat.(Framesthi et al. 2024)

Di Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah, keberhasilan manajemen dalam memenuhi standar pelayanan kesehatan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga

memperkuat citra klinik sebagai penyedia layanan yang terpercaya. Oleh karena itu, evaluasi kinerja manajerial secara berkala menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Penelitian ini diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Reiza sespa rani (2020) dengan judul penelitian Pengaruh Penilaian Kinerja Manajerial Terhadap Kepuasan Kerja PT. Trimegah Perkasa Utama Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Menunjukkan bahwa penilaian kinerja manajerial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Trimegah Perkasa Utama Tanjung Balai Karimun. Maka dapat dikatakan bahwa semakin baik pelaksaan penilaian kinerja maka semakin tinggi pula kepuasan kerja.

Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa Penilaian kinerja merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya yang dilaksanakan secara formal yang dikaitkan dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan.(Reiza sespa rani 2020)

Selain itu, transparansi dalam proses administrasi, kecepatan dalam menangani keluhan, serta kebijakan yang berpihak pada kenyamanan pasien juga menjadi indikator

penting dalam penilaian kinerja manajerial.(Syagran, Sunarya, and Amalo 2020) Jika sistem manajerial di Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah berjalan dengan baik, maka pasien akan merasakan layanan yang lebih profesional, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut, mendorong loyalitas, dan bahkan meningkatkan jumlah kunjungan pasien melalui rekomendasi dari pengalaman positif yang mereka alami.

Sebaliknya, apabila kinerja manajerial tidak optimal, misalnya terdapat ketidakefisienan dalam pengelolaan sumber daya atau kurangnya komunikasi antara manajemen dan tenaga medis, maka pasien dapat mengalami ketidaknyamanan, seperti waktu tunggu yang lama, pelayanan yang kurang ramah, atau prosedur administratif yang rumit. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan berdampak negatif pada citra klinik.

Oleh karena itu, evaluasi kinerja manajerial secara berkala serta penerapan strategi manajemen yang berorientasi pada kepuasan pasien menjadi langkah yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan di Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.

Dalam Teori Agensi, manajer yang bertanggung jawab atas operasional rumah sakit harus menerapkan sistem kontrol yang

efektif agar layanan kesehatan dapat diberikan secara optimal. Dengan pengelolaan yang baik, pasien cenderung merasa lebih puas karena mendapatkan pelayanan yang lebih transparan dan responsif.(Said et al. 2022)

3. **Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Penilaian Kinerja Manajerial Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.**

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji simultan (F) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara simultan sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Utama ‘Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.

Jika Klinik memiliki sistem pengendalian internal yang kuat serta manajemen yang berkinerja baik, maka pasien cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan, Adanya prosedur yang jelas dalam menangani pasien, Pelayanan yang diberikan lebih efisien dan transparan dan Manajemen yang *responsif* dalam menangani keluhan pasien. Sebaliknya, jika kedua aspek ini lemah, pasien akan merasa

kurang puas karena pelayanan yang diterima tidak memenuhi ekspektasi mereka.(Karida and Dhamanti 2024)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa tidak terdapat penelitian sebelumnya yang secara spesifik membahas pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Penilaian Kinerja Manajerial terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memahami bagaimana sistem pengendalian internal dan kinerja manajerial dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam konteks klinik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Sistem Pengendalian Internal yang diterapkan di Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah berperan dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien. Sistem ini mencakup pengawasan terhadap prosedur medis, transparansi dalam administrasi, serta kebijakan yang mendukung kualitas layanan kesehatan. Dengan adanya sistem pengendalian yang baik, pasien merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Sementara itu, Penilaian Kinerja Manajerial juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kinerja manajerial yang baik mencerminkan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas, dan pelayanan

kepada pasien. Manajemen yang responsif terhadap kebutuhan pasien, kemampuan dalam menangani keluhan, serta kebijakan yang berorientasi pada kualitas layanan terbukti memberikan dampak positif terhadap persepsi kepuasan pasien.

Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi Sistem Pengendalian Internal yang efektif dan Penilaian Kinerja Manajerial yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengelola Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui penguatan sistem pengendalian internal serta optimalisasi kinerja manajerial.

Dari hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, perbaikan dalam kedua aspek ini dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan pengalaman pasien serta meningkatkan reputasi klinik sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memperkuat sistem pengendalian internal dan meningkatkan kinerja manajerial, klinik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem pengendalian internal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik utama'aisyiyah sitti khadijah Kota Parepare. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem pengendalian internal yang diterapkan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.
2. Penilaian kinerja manajerial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik utama'aisyiyah sitti khadijah Kota Parepare. Ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja manajerial akan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara sistem pengendalian internal dan penilaian kinerja manajerial terhadap kepuasan pasien pada klinik utama'aisyiyah sitti khadijah Kota Parepare. Jika sistem pengendalian internal diterapkan dengan baik, maka prosedur pelayanan menjadi lebih terstruktur, transparan, dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Begitu pula dengan penilaian kinerja manajerial yang optimal akan memastikan

bahwa tenaga medis dan staf rumah sakit bekerja secara profesional dan *responsif* terhadap kebutuhan pasien. Dan Jika pengendalian internal dan evaluasi kinerja manajerial berjalan dengan optimal, maka kualitas pelayanan meningkat dan berdampak positif pada kepuasan pasien secara keseluruhan.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan adalah sebagai berikut :

Pihak klinik disarankan untuk terus memperkuat sistem pengendalian internal. Hal ini penting agar pelayanan kesehatan yang diberikan lebih terstruktur, efisien, dan sesuai dengan standar operasional prosedur. Dengan adanya sistem pengendalian internal yang baik, rumah sakit dapat memastikan bahwa setiap prosedur pelayanan berjalan dengan transparan dan meminimalkan kesalahan dalam administrasi maupun tindakan medis.

Peningkatan penilaian kinerja manajerial juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Manajemen Klinik harus secara rutin mengevaluasi kinerja tenaga medis dan staf administratif guna memastikan bahwa mereka bekerja secara optimal. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pasien, sistem umpan balik, dan analisis terhadap keluhan atau saran yang diberikan oleh pasien. Dengan demikian, rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu

ditingkatkan dan memberikan pelatihan tambahan bagi tenaga medis jika diperlukan.

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut topik ini, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin turut mempengaruhi kepuasan pasien. Misalnya, faktor komunikasi antara tenaga medis dan pasien, ketersediaan fasilitas rumah sakit, atau sistem antrian pelayanan. Dengan memperluas cakupan penelitian, hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih *komprehensif* mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Azis1, Muslimin H Kara, Muhammad Wahyuddin, and Amiruddin Abdullah. 2020. “Sharia Internal Control towards Organizational Commitment: Implementation and Its’ Implication.” *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan* 10(3): 525–34.

Adi Santosa, Erma Gustina, and Syntia Rahutami. 2023. “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan.” *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja* 8(2): 175–88.

Agustin, Beby Hilda. 2021. “Pengendalian Internal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Feedbacknya Kepada Rumah Sakit Bhayangkara Kediri.” *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 10(10): 849.

Alviani, S, R Rahmawati, and ... 2020. “The Effect of Public Accountability, Budget Participation and Internal Control on the Performance At the Dinas Kesehatan ….” *Jurnal Riset …* 2(4). https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/40.

Ardiansyah, Risnita, and M. Syahran Jailani. 2023. “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif.” *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1(2): 1–9.

Asrulla, Risnita, M. S Jailani, and Firdaus Jeka. 2023. “Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7(3): 26320–32.

Azhari, Maulana. 2021. “Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Manajerial Perbankan Syariah Di Kota Mataram.” *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi).* 7(3): 533–47.

Balaka, Muh Yani. 2022. “Metode Penelitian Kuantitatif.” *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif* 1: 130.

Chairunnisah, Reni, S KM, and Politeknik Medica Farma Husada Mataram. 2021. Kinerja Karyawan *Teori Sumber Daya Manusia*.

Damayanti, Irma. 2020. “Analisis Sistem Pengendalian Internal Pada Sistem Akuntansi Pemerintah (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Semarang).” *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi* 12(1): 95–102.

Dewi, Luh Putu Widyasari, Ida I Dewa Ayu Manik Sastri, and I Ketut Puja Wirya Sanjaya. 2021. “Pengaruh Partisipasi Anggaran, Akuntabilitas Publik Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial Pada

Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bangli." *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa* 2(2): 75–81.

Dr. Supardi, MM. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangkinang." *Jurnal Riset Manajemen Indonesia* 2(1): 34–41. https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/18/21%0Ahttps://doi.org/10.55768/jrmi.v2i1.18.

Effendi, Muhammad, Fitria Fitria, and Tiara Syahrani. 2022. "Analisis Kinerja Manajerial Pada Bank Konvensional Di Kota Lubuklinggau." *Jurnal Ilmu Manajemen* 11(2): 101.

Effendy, Cut Azlina, Vip Paramarta, and Eka Purwanda. 2024. "TEKNOLOGI DALAM MENINGKATKAN KINERJA RUMAH SAKIT (KAJIAN LITERATUR)." 7: 13479–89.

Fadhila Amri, Nur, and Ripa Fajarina Laming. 2022. "Sistem Pengendalian Intern (SPI) Menjadi Dalang Problematika Akuntansi." *SEIKO : Journal of Management & Business* 5(1): 2022–2677. https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1810.

Fipiana, Wahju Inggar, Harminto, and Vivi Lusia. 2021. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum Di Klinik Cipinang Jakarta Dengan Metode Servqual." *Jurnal Manajemen FE-UB* 9(2): 102–11.

Framesthi, Dyah Bayu et al. 2024. "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Bagian Umum Rsud Majalaya." 18(April).

Ginting, Immanuel M. 2020. "Jurnal Manajemen Jurnal Manajemen." *Pengaruh Celebrity Endorsement, Brand Image, Dan Testimoni Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Mie Instan Lemonilo Pada Media Sosial Instagram* 6(1): 131–43.

Guspianto, Guspianto, Maya Erni Lobat, and Rizaliah Wardiah. 2023. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi." *Jurnal Kesmas Jambi* 7(1): 14–21.

Hernianti Harun, Musdalifah Fatimah. 2023. "Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Memperkecil Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Nusa Surya Ciptadana Cabang Mamuju." *Kia10*: 1–13.

Ilham Dio Bhakti, and Ulfa Puspa Wanti Widodo. 2024. "Peranan Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kualitas Audit Internal." *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1(2): 750–58.

Irawan, Feni. 2020. "Pengaruh Pengedalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Di Pekanbaru." *jurnal*: hal.71.

Jannah, Hikmah Arfatul et al. 2024. “Internet Browsing.” (6).

Karida, Rahma, and Inge Dhamanti. 2024. “Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Dan Komitmen Karyawan Rumah Sakit.” *Jurnal Kesehatan Tambusai* 5: 2674–84. http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/21007%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/21007/20571.

Khamdi, Muhammad Afif. 2024. “Evaluasi Pengendalian Internal.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajeemn Bisnis dan Akuntansi* 1(3): 89–98.

Kinerja, Penilaian, Manajerial Pada, C V Berkat, and Tagu Sejahtera. 2024. “1 , 2 , 3.” 10(1): 101–13.

Kristiani, Aprilia, Lies Putriana, and Fahruddin Salim. 2022. “Pengaruh Penilaian Kinerja, Disiplin Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening Di Pt. Mms Group Indonesia.” *Jurnal Cafetaria* 3(2): 38–50.

Kuntoro, Wahyu, and Wahyudi Istiono. 2021. “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta.” *Jurnal Kesehatan Vokasional* 2(1): 140.

Lenaini, Ika. 2021. “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling.” *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6(1): 33–39. http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis.

Lestari, Yuni, Giovanny Bangun Kristianto, and Esti Saraswati. 2024. “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Motivasi Kerja, Dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan.” *Applied Research in Management and Business* 3(2): 53–71.

Lusiana, Maria Grace, and Revi Arfamaini. 2022. “Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Kredit Pada PT. Tri Tehnik Perkasa.” *Jurnal Manajemen Keuangan Publik* 6(1): 32–49.

Made Iska Aprilita Wardani, Tasnim Nikmatullah Realita, and Yudhi Anggoro. 2023. “Sistem Penilaian Kinerja Manajerial Departemen Produksi Studi Pada Usaha Snack Di Pakis Malang.” *CEMERLANG : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis* 3(2): 326–44.

Mahdi, Mahdi et al. 2023. “Analisis Penggunaan Akuntansi Keuangan Dalam Penilaian Kinerja Manajerial Dan Hubungannya Dengan Pengembangan Strategi Bisnis Di Perusahaan PQR.” *Sanskara Akuntansi dan Keuangan* 2(01): 18–27.

Manajemen, Jurnal Bisnis, Dan Kewirausahaan, Alwiyatun Nisa’, and Anita Handayani. 2024. “ENTREPRENEUR Sistem Pengendalian Internal

Kas Pada PT XYZ." 5: 131–57. http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur.

Marzuq, Naufal Hilmi et al. 2024. "British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820–45." *British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820–45* 6: 13995–8.

Mauliddiyah, Nurul L. 2021. "Analisis Kepuasan Pasien Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir." : 6.

Melasari, Ranti. 2020. "No PENGARUH PENGENDALIAN INTERN DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi EmpirisPada Perusahaan Perbankan Di Tembilahan)." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 85(1): 6.

Mulyani, Nur, and Lukman Hakim. 2021. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepausan Pasien Di Rsud Labuang Baji Makassar." *Journal.Unismuh.a.Id/Index.Php/Ki,Ap/Index* 2(X): 1–17. https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index.

Munifah. 2023. Penerbit.Stekom.Ac.Id *Pengendalian Internal Sistem Informasi*. https://penerbit.stekom.ac.id/index.php/yayasanpat/article/download/447/472.

Murtin, Alek. 2021. "Internal Control: Peran Dan Perkembangannya." *Journal of Accounting and Investment* 1(1): 1–10.

Najib, Khoiri. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta." *Manajemen, Bisnis dan Ekonomi* 1(1): 35.

Purwaningsih, Fauziah Nur, and Mekar Meilisa Amalia. 2021. "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Cv. Sukses Abadi)." *Worksheet : Jurnal Akuntansi* 1(1): 53–61.

Putri, Asti Diani, Johan Budhiana, and Tara Indra Dirgantara. 2024. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Health Society* 13(1): 20–28.

Rahmawati, Aslihatul et al. 2023. "Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang." : 135–42.

Reiza sespa rani. 2020. "Penilaian Kinerja Manajerial Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pt. Trimegah Perkasa Utama Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau." : 1–23.

Retnowati, Eli, and Arif Rachman Putra. 2023. “Pengaruh Sistem Penilaian Kinerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention.” *Jurnal Ilmiah Satyagraha* 6(2): 215–30.

Rukhmana, Trisna. 2021. “Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25.” *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 2(2): 28–33.

Said, Hilda Salman et al. 2022. “Teori Agensi : Teori Agensi Dalam Perspektif Akuntansi Syariah.” *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 5(5): 2434–39.

Sari, Mutia et al. 2022. “Explanatory Survey Dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif.” *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer* 3(01): 10–16.

Siti Romdona, Silvia Senja Junista, Ahmad Gunawan. 2022. “Teknik Pengumpulan Data.” 3(1): 39–47.

Sonbay, Yolinda Yanti. 2022. “Kritik Terhadap Pemberlakuan Teori Agensi Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Suku Boti.” *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)* 6(2).

Subhaktiyasa, Putu Gede. 2024. “Menentukan Populasi Dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.” 9: 2721–31.

Suciati, Gusti, and Chairil Zaman. 2023. “ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022.” *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama* 11(1): 102.

Suharsimi, Arikunto. 2021. “Metode Penelitian Kuantitatif.” 2(3): 211–13.

Syagran, Vikrom Salem, Herni Sunarya, and Fitriningsi Amalo. 2020. “Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Organisasi Nirlaba (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Umbu Rara Meha Waingapu).” *Jurnal Akuntansi (JA)* 7(3): 39–54.

Triono, BRM Suryo, and Septiana Novita Dewi. 2020. “Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah.” *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 21(01): 213–20.

Triyuda Prawira, Hasdiana Hasdiana, and Yasri Tarawiru. 2024. “Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Tunggakan Tagihan Rekening Air Pada Pam Tirta Karajae Kota Parepare.” *Journal AK-99* 4(1): 73–82.

Vanchapo, Antonius Rino, and Magrifoh. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia*.

Wirananda, Henny Andriyani. 2021. “Analisis Pengawasan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt . Kereta Api.” *JAKK (Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer)* 2(1): 18–28.

Yanti, R T S. 2021. “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Selakau.” *Fintech* 1(2): 93–108. http://jurnal.stiemulia-singkawang.ac.id/index.php/fintech/article/view/37%0Ahttps://jurnal.stiemulia-singkawang.ac.id/index.php/fintech/article/download/37/28.

Yasin, Muhammad, Sabaruddin Garancang, and Andi Abdul Hamzah. 2024. “Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.” *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatiif* 2(3): 161–73.