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

Felni Peronita Saputri[1], Yasri Tarawiru[2] Hernianti Harun[3]
Email: feronitafenny@gmail.com[1], yasri.se.ak@gmail.com[2] , herniantiharunanty@gmail.com[3]
[1,2,3]Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan Kode Pos 91131

Abstrak

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

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

Abstract

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

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

PENDAHULUAN

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 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

Sumber: Data Klinik Utama ‘Aisyiyah Sitti Khadijah

Berdasarkan Tabel 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 responsivitas 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian ini yaitu penelitian Deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Siti Khadijah selama 3 bulan, mulai November 2024 hingga Februari 2025. 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. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling sebanyak 93 responden dengan taraf kesalahan 10%. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer, didapatkan melalui pengisian kuesioner. Jenis kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang menggunakan Skala Likert dengan lima interval. Analisis data menggunakan SPSS Ver.30. Teknik analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas), serta regresi linier berganda untuk menguji pengaruh antar variabel, dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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 2 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 2 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 3 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 3 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 4 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 4 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 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 yang menyajikan data status pekerjaan pasien pada Klinik Utama 'Asiyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare dimana 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 6 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 6 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 ialah Jika nilai signifikan > 0,05 maka dapat dinyatakan data tersebut valid. Dan 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 7 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 7, 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 8 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 8 di atas, diperoleh hasil uji reliabilitas tersebut membuktikan Sistem Pengendalian Internal (X1), Penilaian Kinerja Manajerial (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) menghasilkan koefisien Alpha lelbih dari 0,60 yaitu variabel penelitian Sistem Pengendalian Internal 0,876 variabell Penilaian Kinerja Manajerial 0,867 dan variabell Kepuasan Pasien 0,823 hingga dapat dikatakan bahwa Sistem Pengendalian Internal, Penilaian Kinerja Manajerial, dan Kepuasan Pasien, Semua pengukuran variabel dari kuesioner adalah Relliabell 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 9.

Berdasarkan Pada tabel 9 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.

Tabel 9 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)

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 10 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 10 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

A. 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 11 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 11, 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.

B. 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 12 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.

C. 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 13 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 13, 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). 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.

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.

D. 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 14 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.

Pembahasan

H1: 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.

H2: 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).

H3: 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.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

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

Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan yaitu 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.Memuat kesimpulan yang diperoleh dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya (jika ada).
Saran-saran untuk untuk penelitian lebih lanjut. Tidak memuat saran-saran diluar untuk penelitian lanjut.

DAFTAR PUSTAKA (Left, bold, arial 10)

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/dow nload/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 Empiris Pada 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/4 47/472.

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.sti emulia-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.