

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :

Ririn Winda Pradipta
NPM : 41183403180017



Program S-1
Jurusan Akuntansi

**UNIVERSITAS ISLAM “45”
FAKULTAS EKONOMI
Bekasi**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

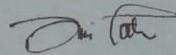
PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN

Tanggal : 17 November 2022

Oleh

Ririn Winda Pradipta
NPM : 41183403180017

Disetujui,
Pembimbing



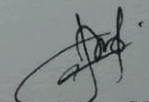
Anisa Putri, S.E., M.M.

Mengetahui.



Dekan Fakultas Ekonomi
Titi Pijihastuti, S.E, M.E.

Ketua Jurusan Akuntansi



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN

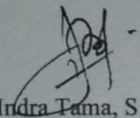
Tanggal : 24 November 2022

Oleh

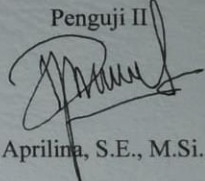
Ririn Winda Pradipta

NPM : 41183403180017

Penguji I

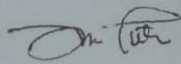

Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si

Penguji II


Vita Aprilina, S.E., M.Si., AK

Mengetahui,

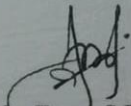
Pembimbing



Anisa Putri, S.E., M.M.


Dekan Fakultas Ekonomi
Isti Puji Hastuti, S.E, M.E.

Ketua Jurusan Akuntansi


Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ririn Winda Pradipta

NPM : 41183403180017

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

E-mail : windawinda420@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap efektivitas Pelayanan pasien” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 24 November 2022

Yang Membuat Pernyataan

 (Ririn Winda Pradipta)

ABSTRAK

Ririn Winda Pradipta (41183403180017)

Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien

IV + 70 halaman + 14 Tabel + 1 gambar + 2022 + 9 lampiran

Kata Kunci: Audit Operasional, Pengendalian Internal, Efektivitas Pelayanan

Tujuan penelitian adalah untuk menguji audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pasien dan menguji pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pasien. Penelitian dilakukan pada puskesmas di Kota Bekasi Timur.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Efektivitas pelayanan puskesmas merupakan variabel dependen, sedangkan audit operasional dan pengendalian internal merupakan variabel independen. Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini yaitu para pegawai puskesmas yang berada di Kota Bekasi Timur. Teknik dalam pengambilan sample menggunakan metode purposive sampling. Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Sumber dari data tersebut adalah pegawai puskesmas yang berada di Kota Bekasi Timur. Teknik pengolahan data menggunakan *software SPSS 25*.

Hasil pembahasan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel audit operasional berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien. Semakin baik hasil audit operasional dalam puskesmas, maka efektivitas pelayanan pasien akan semakin baik. Variabel pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien. Semakin baik pengendalian internal di dalam puskesmas, maka efektivitas pelayanan pasien akan semakin meningkat.

Daftar Pustaka : 33 (2001-2020)

ABSTRAK

Ririn Winda Pradipta (41183403180017)

The Effect of Operational Audit and Internal Control on the Effectiveness of Patient Services

IV + 70 pages + 14 Tables + 1 figure + 2022 + 9 attachments

Keywords: Operational Audit, Internal Control, Service Effectiveness

This study's objective was to evaluate the operational audit and internal controls that impact the efficacy of patient care. The study was done at an East Bekasi City health clinic.

This study used quantitative research methodologies. The efficiency of puskesmas services is the dependent variable, while operational audit and internal control are independent factors. This research was assessed using a Likert scale. The population of this research consisted of East Bekasi City puskesmas personnel. Purposive sampling was utilized as the sample methodology. In this research, primary data were used. A health facility staffer in East Bekasi City provided the data. Utilizing SPSS 25 for data processing procedures.

The findings of this study's discussion reveal that the audit operational variable has a considerable beneficial impact on the quality of patient care. The greater the efficacy of patient services, the better the operational audit findings at puskesmas. Internal control factors have a substantial beneficial impact on the efficacy of patient treatment. The more the health center's internal control, the higher the quality of patient treatment.

Bibliography : 33 (2001-2020)

KATA PENGANTAR

Bissmillahir rohmaanir rohiim

Assalamu 'alaikum wr.wb

Dengan memanjatkan syukur kepada Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis bisa menuntaskan skripsi berjudul “Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Pada Efektivitas Pelayanan Pasien”.

Skripsi ini diselesaikan guna mencukupi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Melalui tulisan ini, penulis hendak mengucapkan rasa terima kasih atas semua bantuan, bimbingan dan saran kepada :

1. Allah SWT yang sudah menganugerahkan kelancaran dan kemudahan bagi penulis sehingga bisa menuntaskan skripsi ini sebaik mungkin.
2. Kepada orang tua tercinta yaitu Bapak Dananto dan Ibu Lois Winarsih serta adikku Helmi Meisyahrani yang selalu memberikan dorongan motivasi, bantuan, dan doa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Isti Pujiastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
5. Ibu Anisa Putri, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang membagikan ilmunya serta mendidik penulis sekama proses kuliah dan seluruh staf tata usaha yang membantu semua urusan administrasi selama perkuliahan serta penelitian ini.

7. Pimpinan Dinas Kesehatan Kota Bekasi serta Bapak dan Ibu Ketua Tata Usaha Puskesmas Kota Bekasi Timur yang sudah mengizinkan penyebaran kuisioner bagi riset skripsi ini.
8. Michael Todo yang memberikan semangat dan motivasi disaat saya mulai menyerah untuk mengerjakan skripsi ini.
9. Rekan-rekan Akuntansi angkatan 2018 yang sudah memberikan bantuan saat menyusun skripsi ini terkhusus Diana Sapitri, Hanida Risma, Indah Sulistiarini dan Iis Nur Khotimah.
10. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang dikerjakan seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini mendapat ridho Allah SWT. Karena informasi yang kurang memadai, penulis berkesimpulan bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan dan menerima kritik serta saran yang bersifat membangun, serta berharap skripsi ini bisa berguna bagi semua pembaca.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Bekasi, 24 November 2022

Penulis

Ririn Winda Pradipta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumsan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Teori Stewardship	5
2.2 Efektivitas Pelayanan Pasien	6
2.2 Audit Operasional.....	7
2.2.1 Pengertian Audit	7
2.2.2 Pengertian Audit Operasional.....	9
2.3 Pengendalian Internal.....	12
2.4 Puskesmas	14
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16
2.6 Kerangka Berfikir	18
2.7 Pengembangan Hipotesis	19
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Populasi dan Sample	21
3.3. Jenis dan Sumber Data	22
3.3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian	22
3.4. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	23

3.5.	Metode Pengumpulan data.....	25
3.6.	Metode Analisis Data.....	25
3.7.	Uji Kualitas Data	26
3.8.	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.9.	Uji Hipotesis	27
BAB IV		30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1.	Hasil Penelitian	30
4.1.1.	Deskripsi Ojek Penelitian	30
4.1.2.	Statistik Deskriptif	31
4.1.3.	Uji Kualitas Data	32
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik.....	35
4.1.5.	Uji Hipotesis	38
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.2.1.	Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien.....	43
4.2.2.	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien. ...	44
BAB V		46
KESIMPULAN DAN SARAN		46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Keterbatasan Penelitian	46
5.3	Saran	46
Daftar Pustaka		48
LAMPIRAN		51

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Table 3.1 Tempat Penelitian.....	22
Tabel 4. 1 Sample Penelitian.....	30
Tabel 4. 2 Kriteria Sampel Penelitian	31
Tabel 4. 3Tabel Hasil Statistik Deskriptif.....	31
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas Data.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	38
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	40
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik F.....	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik T.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka hipotesis.....	19
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	51
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	52
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian	53
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner.....	60
Lampiran 5 Hasil Uji Kualitas Data.....	63
Lampiran 6 Hasil Uji Kualitas Data.....	66
Lampiran 7 Hasil Uji Kualitas Data.....	67
Lampiran 8 SK Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi	69
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	70

SKRIPSI_WINDA_plagiasi.docx

ORIGINALITY REPORT

31 %	30 %	16 %	17 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
2	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1 %
3	Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY Student Paper	1 %
4	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1 %
5	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1 %
6	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1 %
7	www.unsa.ac.id Internet Source	1 %
8	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1 %
9	riset.unisma.ac.id Internet Source	1 %