



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN PERANAN  
SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP  
PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA  
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.I R. SAID SUKANTO**

SKRIPSI

Zulhendra

1602015013

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
JAKARTA  
2020**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN PERANAN  
SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP  
PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA  
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.I R. SAID SUKANTO**

SKRIPSI

Zulhendra

1602015013

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
JAKARTA  
2020**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengendalian Internal dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit (pada RS. Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto)”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 10 Agustus 2020

Yang menyatakan,



(Zulhendra)


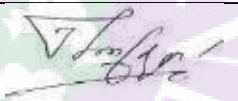
NIM. 1602015013

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**JUDUL** : **PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL  
DAN PERANAN SISTEM PENGENDALIAN  
MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN  
PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA  
RUMAH SAKIT (pada RS. Bhayangkara TK.I  
R.Said Sukanto)**


**NAMA** : **ZULHENDRA**  
**NIM** : **1602015013**  
**PROGRAM STUDI** : **AKUNTANSI**  
**TAHUN AKADEMIK** : **2020**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Sumardi, S.E., M.Si.	
Pembimbing II	Ahmad Sonjaya, S.E, M.Si.	

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

  
Sumardi, S.E., M.Si.

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN PERANAN SISTEM  
PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN  
PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT  
(pada RS. Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto)**

Yang disusun oleh :  
Zulhendra  
1602015013

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu  
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA  
Pada tanggal : 27 Agustus 2020

**Tim Penguji:**

Ketua, merangkap anggota :

(Ir. Tukirin, M.M.)

Sekretaris, merangkap anggota :

(Oki Irawan, S.E., M.Si.)

Anggota :

(Sumardi, S.E., M.Si.)

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR HAMKA

(Sumardi, S.E., M.Si.)

(Dr.Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M.)

iv

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA**

## ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Zulhendra  
NIM : 1602015013  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-Exclusive Royalty Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN PERANAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT (pada RS. Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto)”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 22 Agustus 2020  
Yang menyatakan,

  
(Zulhendra)  
NIM. 1602015013

## ABSTRAKSI

Zulhendra (1602015013)

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN PERANAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT (pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto)**

*Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta.*

*Kata Kunci : Pengendalian Internal, Sistem Pengendalian Manajemen dan Peningkatan Pelayanan Pasien.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal dan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data, analisis akuntansi, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi, dan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 21.0.

Uji t secara parsial menunjukkan variabel pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pasien dengan nilai  $t_{hitung} = 2,783 > t_{\left(\frac{0,05}{2};66\right)} = 1,997$  dan signifikansi  $0,007 < 0,05$ . Variabel sistem pengendalian manajemen berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pasien dengan nilai  $t_{hitung} = 4,770 > t_{\left(\frac{0,05}{2};66\right)} = 1,997$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Uji F secara simultan menunjukkan variabel pengendalian internal, dan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien dengan nilai  $F_{hitung} 34,844 > F_{0,05} (2,66) = 3,136$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Analisis koefisien korelasi parsial antara pengendalian internal dan peningkatan pelayanan pasien dengan asumsi sistem pengendalian manajemen tetap sebesar 0,324 dan signifikansi  $0,007 < 0,05$ , maka dikatakan terdapat hubungan positif yang lemah dan signifikan. Koefisien parsial antara sistem pengendalian manajemen dan peningkatan pelayanan pasien dengan asumsi pengendalian internal tetap sebesar 0,506 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dikatakan terdapat hubungan positif yang sedang dan signifikan. Analisis

koefisien korelasi berganda (R) antara variabel pengendalian internal dan sistem pengendalian manajemen, dengan peningkatan pelayanan pasien sebesar 0,717, maka hubungan variabel kuat.

Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel independen lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan pelayanan. Menambah periode penelitian dan memperluas populasi penelitian, agar hasil yang diperoleh nantinya mempunyai pengaruh dalam jangka panjang dan menghasilkan analisis yang baik. Menambah jumlah objek dan sampel penelitian untuk diteliti agar data dapat digeneralisasi. Berdasarkan uji parsial dan simultan, pengendalian internal dan sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan rawat inap, maka disarankan agar kedua variabel tersebut harus terus ditingkatkan.



## ABSTRACT

Zulhendra (1602015013)

**THE EFFECT OF INTERNAL CONTROL AND ROLE OF MANAGEMENT CONTROL SYSTEM ON IMPROVEMENT OF INPATIENT PATIENT SERVICES IN HOSPITAL (at Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto Hospital).**

*Thesis. Bachelor Degree Program of Accounting Study. Faculty of Economics and Business University of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta.*

*Keywords : Internal Control, Management Control System and Improvement of Patient Services.*

This research aims to determine the effect of internal control and management control system effect on improvement of inpatient patient services in Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto Hospital.

The processing techniques and data analysis used is the test data quality, accounting analysis, multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, and hypothesis testing. Data processing using SPSS version 21.0

The t test partially shows the internal control variable significantly affect the improvement of patient service with the  $t_{count} = 2,783 > t_{(\frac{0.05}{2};66)} = 1,997$  and significance  $0,007 < 0,05$ . Management control system variables significantly influence the improvement of patient service with  $t_{count} = 4,770 > t_{(\frac{0.05}{2};66)} = 1,997$  and significance  $0,000 < 0,05$ . F test simultaneously shows the internal control variable, and management control system to the improvement of patient service with the value of  $F_{count} 34.844 > F_{0,05 (2,66)} = 3,136$  and significance level  $0,000 < 0,05$ .

Analysis of partial correlation coefficient between internal control and patient service improvement with assumption of management control system fixed equal to 0,324 and significance  $0,007 < 0,05$ , hence there is said positive correlation weak and significant. Partial coefficient between management control system and patient service improvement with assumption of internal control remain 0,506 and significance  $0,000 < 0,05$ , hence there is a positive and significant correlation.

Analysis of multiple correlation coefficient (R) between internal control variable and management control system, with improvement of patient service equal to 0,717, hence strong variable relation.

It is expected that further research can add other independent variables that can influence the improvement of services. Increase the period of research and expand the research population, so that the results obtained will have a long-term influence and produce a good analysis. Increase the number of objects and research samples to be examined so that data can be generalized. Based on partial and simultaneous tests, internal control and management control systems influence the improvement of inpatient services, it is recommended that these two variables must be continuously improved.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur penulis panjatkan atas khadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh Pengendalian Internal Dan Pemanan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk.I.R.Said Sukanto"** Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Tak lupa juga penulis ucapkan terimakasih kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dukungan moral dan material yang penulis butuhkan sampai terselesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan serta pengalaman yang sangat berarti. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr. Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
3. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak Dr. Sunarta, S.E., M.M selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

5. Bapak Tohirin, S.H.I., M.Pd.I selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Bapak Sumardi, S.E.,M.Si selaku sekaligus Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah meluangkan waktu dan arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak Sumardi, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1 sekaligus Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan koreksi serta arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak Ahmad Sonjaya, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan koreksi serta arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Apt.Suciati Rahmadian S.Farm Mohamad Syarifudin serta Intan Fajriyah yang telah membantu dan memberikan semangat apabila penulis malas selama mengerjakan skripsi ini.
10. Sahabat dan Seperjuangan Mahasiswa/i Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis.


Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna baik dalam tata bahasa dan ruang lingkup permasalahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis

menerima berbagai kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat memebangun demi kesempurnaan laporan hasil magang ini.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan juga khususnya bagi penulis.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Jakarta, 22 Agustus 2020

  
Zulhendra  
1602015013

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan .....	6
1.2.1 <i>Identifikasi Masalah</i> .....	6
1.2.2 <i>Pembatasan Masalah</i> .....	6
1.2.3 <i>Perumusan Masalah</i> .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Telaah Pustaka .....	26
2.2.1 <i>Pengendalian</i> .....	13
2.2.1.1 <i>Pengertian Pengendalian</i> .....	26
2.2.1.2 <i>Tujuan Pengendalian</i> .....	27
2.2.1.3 <i>Manfaat Pengendalian</i> .....	27

2.2.1.4	<i>Jenis Pengendalian</i>	28
2.2.2	<i>Pengendalian Internal</i>	29
2.2.2.1	<i>Pengertian Pengendalian Internal</i>	29
2.2.2.2	<i>Tujuan Pengendalian Internal</i>	30
2.2.2.3	<i>Manfaat Pengendalian Internal</i>	31
2.2.2.4	<i>Jenis-jenis Pengendalian Internal</i>	31
2.2.2.5	<i>Komponen Pengendalian Internal</i>	32
2.2.2.6	<i>Keterbatasan Pengendalian Internal</i>	33
2.2.3	<i>Sistem Pengendalian Manajemen</i>	35
2.2.3.1	<i>Pengertian Sistem</i>	35
2.2.3.2	<i>Karakteristik Sistem</i>	36
2.2.3.3	<i>Klasifikasi Sistem</i>	37
2.2.3.4	<i>Tujuan Sistem</i>	38
2.2.3.5	<i>Pengertian Pengendalian Manajemen</i>	39
2.2.4	<i>Peningkatan Pelayanan Kesehatan</i>	40
2.2.4.1	<i>Pengertian Peningkatan Pelayanan Kesehatan</i>	40
2.2.4.2	<i>Asas Pelayanan Publik</i>	41
2.2.4.3	<i>Prinsip Pelayanan Publik</i>	42
2.3	<i>Kerangka Pemikiran Teoritis</i>	44
2.4	<i>Rumusan Hipotesis</i>	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	<i>Metode Penelitian</i>	46
3.2	<i>Operasional Variabel</i>	46
3.3	<i>Populasi dan Sampel</i>	49
3.4	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	50
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	50
3.4.2	<i>Teknik pengumpulan Data</i>	50
3.5	<i>Teknik Pengolahan dan Analisis Data</i>	51
3.5.1	<i>Uji Kualitas Data</i>	50
3.5.1.1	<i>Uji Validitas</i>	52
3.5.1.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	53

3.5.2	<i>Analisis Akuntansi</i>	53
3.5.3	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i>	52
3.5.3.1	<i>Regresi Linier Berganda</i>	53
3.5.3.2	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	55
3.5.3.3	<i>Uji Hipotesis</i>	55
3.5.4	<i>Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</i>	57
3.5.4.1	<i>Koefisien Korelasi Parsial</i>	58
3.5.4.2	<i>Koefisien Korelasi Berganda</i>	58
3.5.5	<i>Analisis Koefisien Korelasi</i>	57
3.5.6	<i>Analisis Koefisien Determinasi</i>	58
3.5.7	<i>Uji Pengujian Hipotesis</i>	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	<i>Gambaran Umum Objek Penelitian</i>	59
4.1.1	<i>Lokasi Penelitian</i>	59
4.1.2	<i>Visi dan Misi Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto</i>	61
4.1.2.1	<i>Visi Rumah Sakit Bhayangkara TK.I. R. Said Sukanto</i>	61
4.1.2.2	<i>Misi Rumah Sakit Bhayangkara TK.I. R. Said Sukanto</i>	61
4.1.3	<i>Struktur Organisasi Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto</i>	62
4.1.4	<i>Distribusi Kuesioner Penelitian</i>	83
4.1.5	<i>Deskripsi Responden</i>	84
4.2	<i>Hasil Pengolah Data dan Interpretasi</i>	88
4.2.1	<i>Uji Kualitas Data</i>	88
4.2.2	<i>Analisis Akuntansi</i>	93
4.2.2.1	<i>Frekuensi Jawaban Responden Variabel Pengendalian Internal</i>	93
4.2.2.2	<i>Frekuensi Jawaban Responden Variabel Sistem Pengendalian Manajemen</i>	103
4.2.2.3	<i>Frekuensi Jawaban Responden Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien</i>	113

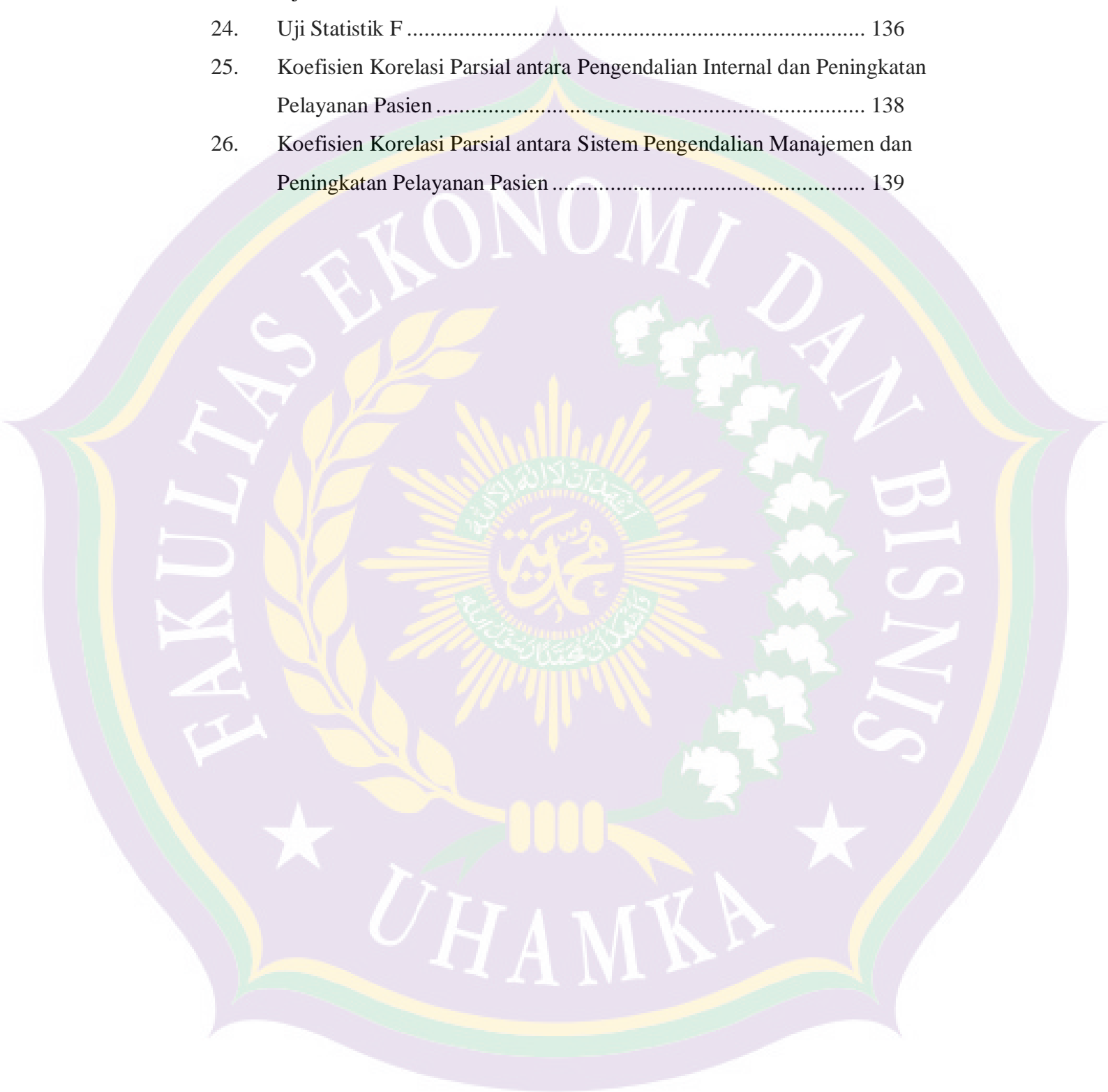


4.2.2.4	<i>Nilai Minimum, Maximum, Mean, dan Standard Deviation</i> .....	124
4.2.3	<i>Analisis Regresi Linear Berganda</i> .....	125
4.2.3.1	<i>Model Regresi Linear Berganda</i> .....	125
4.2.3.2	<i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	127
4.2.3.3	<i>Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)</i> .....	133
4.2.3.4	<i>Uji Hipotesis</i> .....	134
4.2.4	<i>Analisis Koefisien Korelasi</i> .....	137
4.2.4.1	<i>Analisis Koefisien Korelasi Parsial</i> .....	137
4.3	<i>Pembahasan</i> .....	140
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	<i>Kesimpulan</i> .....	143
5.2	<i>Saran</i> .....	145
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>147</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	17
2.	Operasional Variabel Pengendalian Internal, Sistem Pengendalian Manajemen, dan Peningkatan Pelayanan Kesehatan.....	47
3.	Skala <i>Likers</i> .....	51
4.	Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi.....	58
5.	Tingkat Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner pada Rumah Sakit Bhayangkara TK. I R. Said Sukanto .....	84
6.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
7.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	85
8.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	86
9.	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	87
10.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan .....	87
11.	Uji Validitas Variabel Pengendalian Internal .....	89
12.	Uji Validitas Variabel Sistem Pengendalian Manajemen.....	90
13.	Uji Validitas Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien .....	91
14.	Uji Reliabilitas Variabel Pengendalian Internal.....	92
15.	Uji Reliabilitas Variabel Sistem Pengendalian Manajemen .....	92
16.	Uji Reliabilitas Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien .....	93
17.	Frekuensi dan Jawaban Responden Variabel Pengendalian Internal ( $X_1$ ) .....	94
18.	Frekuensi dan Jawaban Responden Sistem Pengendalian Manajemen ( $X_2$ ) .....	104
19.	Frekuensi dan Jawaban Responden Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien ( $Y$ ).....	113
20.	Nilai Minimum, Maksimum, Rata-rata, Standar Deviasi .....	124
21.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	126
22.	Uji Normalitas .....	129

23.	Uji Autokorelasi .....	132
24.	Uji Statistik F .....	136
25.	Koefisien Korelasi Parsial antara Pengendalian Internal dan Peningkatan Pelayanan Pasien .....	138
26.	Koefisien Korelasi Parsial antara Sistem Pengendalian Manajemen dan Peningkatan Pelayanan Pasien .....	139



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis.....	45
2.	Struktur Organisasi Rumah Sakit .....	73
3.	Grafik <i>Normal P-Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	128
4.	Grafik Scatterplot .....	131
5.	Daerah Pengujian <i>Durbin-Watson</i> .....	132
6.	Kurva Uji t Pengaruh secara Parsial Pengendalian Internal terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien .....	135
7.	Kurva Uji t Pengaruh secara Parsial Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien.....	135
8.	Kurva Uji F Pengaruh secara Simultan Pengendalian Internal dan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien.....	137

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Lampiran	Halaman
1.	Surat Keterangan Penyebaran Kuesioner .....	1/35
2.	Kuesioner Penelitian.....	2/35
3.	Surat Keterangan Riset dari RS. Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto ...	7/35
4.	Jawaban Hasil Kuesioner.....	8/35
5.	<i>Output</i> SPSS Versi 21.....	14/35
6.	Tabel Distribusi r.....	28/35
7.	Tabel Distribusi t.....	29/35
8.	Tabel Distribusi F .....	30/35
9.	Tabel Durbin-Watson (DW) .....	32/35
10.	Surat Tugas .....	33/35
11.	Catatan Konsultasi Dosen Pembimbing I.....	34/35
12.	Catatan Konsultasi Dosen Pembimbing II.....	35/35

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam satu dasawarsa belakangan ini dunia medis mengalami perkembangan begitu pesat baik dari sisi pelayanan maupun penemuan-penemuan dalam bidang pengobatan. Bukan itu saja, dari segi tempat-tempat pelayananpun mengalami perkembangan secara luas. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, poliklinik dan puskesmaspun merambah ke berbagai daerah. Bukan hanya sekedar kuantitas tempat pelayanan saja yang menjadi sorotan masyarakat umum, tetapi kualitas dari pelayanan yang menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan pengobatan.

Setiap rumah sakit dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Di zaman yang modern ini masyarakat tentu menuntut agar semua nya di laksanakan dengan cepat dan tanggap dalam menangani suatu perkara di rumah sakit, Pelayanan yang baik serta manajemen yang bagus akan meminimalisir kesalahan dalam menjalankan prosedur pelayanan di rumah sakit, sehingga sebuah rumah sakit akan menjadi garda terdepan kepercayaan masyarakat.

Rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai dengan hak nya begitu juga dengan pelayanan kesehatan rawat inap, karena

seorang pasien mempunyai hak sebagaimana yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang terdapat pada pasal 32 yaitu pada butir e yang menyatakan “bahwa setiap pasien mempunyai hak memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi”. Maka dari itu setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas untuk masyarakat (Annisa, Pramudya Nur, 2017).

Dengan pihak rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan rawat inap dengan baik, akan membawa pengaruh baik bagi rumah sakit dimata masyarakat karena efektivitas pelayanan kesehatan seperti memberikan perawatan, pengobatan, diagnosis dan rehabilitasi medik dengan baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berada di ruangan rawat inap tersebut terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Rumah sakit dituntut untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik,serta tepat untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, berupa pengendalian internal.

(Agoes, Sukrisno, 2016) mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personel lain entitas-yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini,keandalan laporan keuangan,efektifitas dan efisiensi operasi, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Menurut (Nadiyan dan Anis, 2016) setiap rumah sakit dituntut untuk

memiliki manajemen mutu yang baik dan dapat mengendalikan kualitas pelayanan sesuai dengan standar operasional perusahaan yang telah ditetapkan.

Pengendalian internal juga penting dilaksanakan antara lain untuk memberikan perlindungan bagi entitas terhadap kelemahan manusia serta untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan. Dengan di terapkannya pengendalian internal pimpinan mampu melihat sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan penelitian Rizki Retno Arvianita (2015), Farisa Lailatul Maharani (2014), Meidiana Azali Sabela (2014) dan Gerry Armando (2013) menunjukkan bahwa variabel pengendalian internal berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan.

Pengendalian internal bertujuan untuk menilai seberapa besar tingkat keefektivitasan dan keefisienan mengenai keseluruhan kegiatan yang ada dalam suatu organisasi salah satunya merupakan pada kegiatan operasinya apakah sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hasil dari pengendalian internal tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan ke depan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Maka Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto harus dapat beroperasi secara efektif dan efisien agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain, apabila fungsi manajemen dilaksanakan dengan baik, dimana fungsi ini dimulai dari perencanaan, organisasi, pelaksanaan, dan pengendaliannya. Keempat fungsi tersebut saling berhubungan, hal ini untuk menjamin tercapainya tujuan



perusahaan.

Menurut (Mulyadi, 2013) sistem pengendalian manajemen adalah sebuah sistem yang digunakan untuk merencanakan sasaran masa depan yang hendak dicapai oleh organisasi, merencanakan kegiatan untuk mencapai sasaran tersebut, serta mengimplementasikan dan memantau pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan.

(Rusbianti, 2013) sistem pengendalian manajemen sangat di perlukan bagi rumah sakit untuk menuntun dan memotivasi usaha guna mencapai tujuan organisasi maupun mengoreksi unjuk kerja yang tidak efektif dan tidak efisien. proses pengendalian manajemen merupakan seperangkat tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuannya. Penerapan proses sistem pengendalian manajemen yang memadai, terdiri dari perencanaan strategis, penyusunan anggaran, pelaksanaan, dan evaluasi kinerja.

Pelayanan kesehatan sering kali menjadi hal yang harus dilakukan secara optimal, dengan meningkatkan mutu pelayanan maka akan terjadi peningkatan pasien. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, selain itu kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu proses pengukuran derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan. (Supriyanto, 2013).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Reni Yustien, Andi Mirdah dan Ratih Kusumawati (2013). Abdurrochman (2016), dan Eka Nurmala, Fitriani

Saragih (2013) menyatakan bahwa sistem pengendalian manajemen berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan.

Sistem pengendalian manajemen dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dari rencana. Melakukan tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan-penyimpangan, merangsang kepatuhan pada kebijakan, rencana, prosedur, peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Pada waktu belakangan ini terjadi banyak kasus mengenai lemahnya pelayanan publik pada rumah sakit. Fenomena yang terjadi pada rumah sakit umum daerah Banten yang terbukti menelantarkan pasien Covid-19 karena tidak mendapatkan layanan dengan semestinya dan dibiarkan terlantar tanpa perawatan.

(Banten news.co.id di akses tahun 2020)

Pada Rumah Sakit Omni Alam sutra, seorang bayi kembar Jared dan Jayden terlahir secara prematur, lalu dokter memerintahkan langsung dimasukkan ke dalam inkubator selang beberapa hari kemudian kondisi bayi tersebut kian memburuk sang bayi bernama Jared menderita kelainan mata silindris, dan saudaranya Jayden menderita buta permanen, hal ini dikarenakan dokter tersebut salah melakukan diagnosa kepada kedua pasien tersebut yang mengakibatkan pihak keluarga menuntut rumah sakit omni ke jalur hukum. (nasional.tempo.com diakses tahun 2018).

Dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengalami masalah dengan kesehatan dan kasus-kasus mengenai kualitas pelayanan yang buruk pada rumah sakit, maka sangat dibutuhkan tindakan yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut. Masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang

berkualitas. Hal ini tentu saja didapat dari kinerja pegawai, dokter dan perawat rumah sakit yang baik serta fasilitas-fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian ini dilakukan untuk memastikan apakah dengan diterapkannya pengendalian internal dan peranan sistem pengendalian manajemen dapat mengidentifikasi peluang perbaikan dan merekomendasikan tindakan korektif yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto. Dengan penjelasan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengendalian Internal Dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada RS. Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto)”**.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Pengendalian Internal terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap ?
2. Bagaimanakah pengaruh Peranan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap ?

3. Bagaimanakah pengaruh Pengendalian Internal dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap?

#### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Untuk memfokuskan penelitian agar masalah yang di teliti memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas, maka peneliti memberikan batasan masalah sebagai berikut : Pengaruh Pengendalian Internal dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Rs Bhayangkara TK I.R.Said Sukanto tahun 2020

#### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis yaitu “Bagaimanakah Pengendalian Internal dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap?”.

#### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.
2. Untuk mengetahui pengaruh peranan sistem manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

3. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal dan peranan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bagi Akademik

Agar hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan pengendalian internal dan peranan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R.Said Sukanto.

2. Bagi Instalasi Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

Agar hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrochman (2016) *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi. Bandung : Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.
- Agung Abdul Rasul. (2014). *Ekonometrika: Formula dan Aplikasi Manajemen*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Amin Widjaja Tunggal. (2013). *The Fraud Audit Mencegah dan Mendeteksi Kecurangan Akuntansi*. Jakarta : Harvarindo.
- Anis,Nadyan. (2016). *Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Alvin A.Arens. (2014). *Auditing Dan Jasa Assurance*. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.
- Annisa,Nur Pramudya. (2017). *Hukum Dan Kesehatan Dalam Prespektif Undang-Undang Kesehatan*. Jakarta : Raja Gravindo.
- Arens, A A. (2013). *Auditing: Pendekatan Terpadu Buku I Dan 2 Edisi ke-3*. Alih bahasa Jusuf, AA Jakarta : Salemba Empat.
- A,O Brien, James. (2013). *Introducing To Information System*. Jakarta : Salemba Empat.
- Atik, Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual,Penerapan Citizen's Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Arikunto, S.(2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azhar Susanto.(2013). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung : Lingga Jaya.
- Bayangkara, I. B. K. (2013). *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi Management Audit*. Jakarta : Salemba Empat.
- B.Marshall Romney, Dan Steinbart. (2016).*Sistem Informasi Akuntansi Edisi 13 (accounting Information System 13th Edition)* . Jakarta. : Salemba Empat.
- Bungkaes, H. R., Posumah, (2013). *Hubungan Efektivitas* Jakarta : Salemba Empat.

- Coso. (2013). *Internal Control-Intergrated : Executive Summary* . Diterjemahkan Oleh Romney. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Duwi Priyatno. (2013). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS Edisi 1*. Yogyakarta : ANDI.
- Eka Nurmala Sari dan Fitriani Saragih (2013). *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pada Hotel Berbintang Di Kota Medan*.
- Ely Suhayati, dan Siti Kurnia Rahayu. (2014). *Auditing, Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntansi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Farisa Lailatul Maharani (2014). *Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Jember Klinik*.
- Gerry Armando (2013). *Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Dan Pengawasan Keuangan Daerah Terhadap Nilai Informasi Keuangan Pemerintah*. Skripsi. Padang : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Gondodiyoto Sanyoto. (2017). *Audit Sistem Informasi + Pendekatan COBIT, edisi revisi*. Jakarta : PT. Mitra Wacana Media.
- Ghozali Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi Kelima)*. Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro
- Harahap. (2013). *Analisa Krisis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hary. (2013). *Akutansi Dasar 1 Dan 2*. Jakarta : CAPS.
- Hidayah Nurhani (2013). *Sistem Pengendalian Internal Bagi Rumah Sakit*.
- Hasibuan (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara Jakarta.
- Jakni. (2016). *Metodologi Penelitian Eksperimen Bidang Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- James A. Hall dan Tummie Singleton. (2013). *Audit Teknologi Informasi dan Assurance*. Jakarta : Salemba Empat.

- J. Hutahean. (2015). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta : Deepublish.
- J. Ravianto. (2013). *Produktivitas Dan Pengukuran*. Jakarta : Binamaan Aksara.
- Jogiyanto Hartono Mustakini. (2013). *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Joniansyah (2018). Pasien Jared Dan Jayden. *Rumah Sakit Omni*. Diakses pada 16 Juni 2020 melalui <http://nasionaltempo.com>
- Koontz, Harold. Cyril O'Donnell dan Heinz Weihrich. (2013). *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Meidiana Azalia Sabella (2014). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Penerimaan Kas Pada Perusahaan Distributor*. Skripsi. Semarang : Universitas Diah Nuswantoro Semarang.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyanto, Agus. (2013). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Moore, Kenneth D. (2015). *Effective Instructional Strategies Form Theory To Practice*. GoogleBook Diakses Pada 16 Juni 2016.
- Noor, Juliansyah. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana.
- Pius V.C.Okoye dan Raymond Ezejior (2014). *Dampak E- Taxation Atas Generasi Pendapatan Di Enugu Nigeria E- Jurnal Akuntansi Universitas Nnamdi Azkiwe. (Vol. 2 No. 2). P.455-457* Nigeria : Universitas Nnamdi Azkiwe Nigeria.
- Prapta Agung (2016). *Sistem Pengendalian Internal Bagi Rumah Sakit*.
- Pebriansyah (2020). Pasien Virus Corona. *Seputar Banten*. Diakses pada 16 Juni 2020 melalui <http://seputarbantennews.com>.
- Priyatno, Duwi (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Madiakom
- Randal J. Elder, Mark S. Beasley, dan Alvin A. Arens. (2008). *Jasa Audit dan Assurance: Pendekatan Terpadu (Buku 1) (Adaptasi Indonesia)*. Diterjemahkan Oleh Herman Wibowo. Jakarta : Mitra Wacana Media.



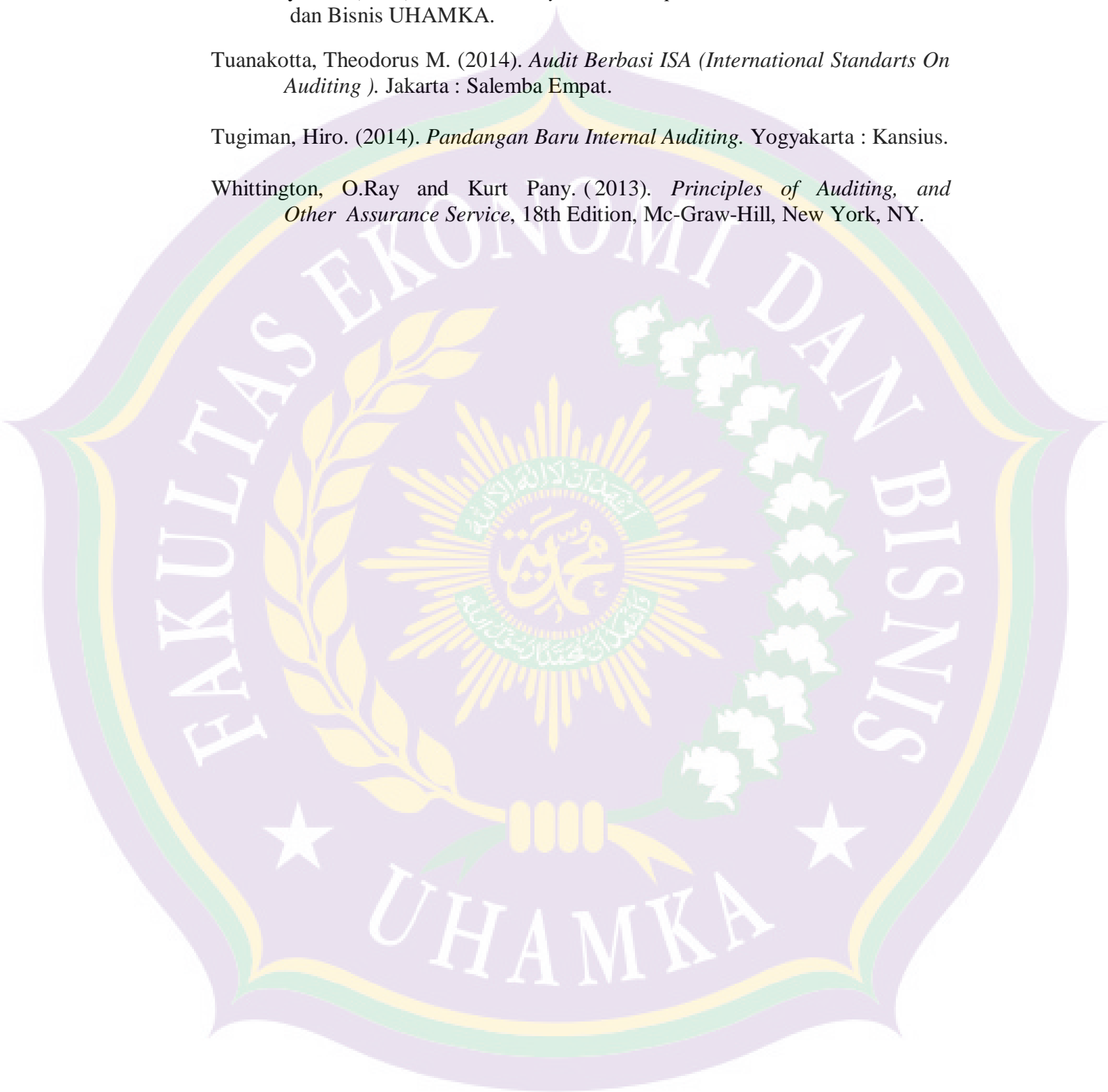
- Rezky Retno Arvianita (2015). *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit*. Skripsi. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Riadi, Muchlisin, (2019). *Keputusan Menteri Aparatur Negara No.63 Tahun 2003*. Di Akses Pada 16 Juni 2020 Melalui: <http://google/menpanrb.com>
- Robert N. Antony dan Vijay Govindarajan, (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Roni Yustien, Andi Mardiah dan Ratih Kusumawati (2013). *Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Manajemen Melalui Proses Pengendalian Manajemen*.
- Rusbiyanti (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen Bagi Rumah Sakit*.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6*. Jakarta : Salemba Empat
- Sinambela, Lijan Poltak (2013). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Siregar, Sofyan. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono. (2014). *Aplikasi Statistika untuk Penelitian*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Statistik Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sukrisno, Agoes. (2013). *Auditing Pemeriksaan oleh Kantor Akuntan Publik Jilid Satu*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sutarman. (2013). *Buku Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Terry, Geogre R dan Leslie W. Rue. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen*. Penerjemah G A Ticoalu. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Thomas Sumarsan, S. M. (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen(Edisi 2)*. Jakarta : PT. Indeks.

Tim Penyusun. (2014). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA.

Tuanakotta, Theodorus M. (2014). *Audit Berbasis ISA (International Standarts On Auditing)* . Jakarta : Salemba Empat.

Tugiman, Hiro. (2014). *Pandangan Baru Internal Auditing*. Yogyakarta : Kansius.


Whittington, O.Ray and Kurt Pany. (2013). *Principles of Auditing, and Other Assurance Service*, 18th Edition, Mc-Graw-Hill, New York, NY.





# LAMPIRAN

## 1. Surat Keterangan Penyebaran Kuesioner



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Raya Bogor Km. 23 No. 99 Flyover Pasar Rebo, Jakarta Timur 13750 Telp. 082617055254, Telp/Fax. (021) 87796977  
 Jl. Limau II, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12130 Telp. 082617055263, Telp/Fax. (021) 72798906  
 Website : <http://www.uhamka.ac.id>, E-mail : [feb.uhamka@yahoo.com](mailto:feb.uhamka@yahoo.com), [Feb.uhamka@gmail.com](mailto:Feb.uhamka@gmail.com)

---

Nomor : ~~2234~~ /A.16.05/2020 02 Muharram 1442 H  
 Lampiran : 1 (satu) 21 Agustus 2020 M  
 Perihal : Izin Penyebaran Kuisisioner

Yang terhormat,  
 Bapak/Ibu Pimpinan  
**Rumah Sakit POLRI TK I R.Raden Said Sukanto**  
**Kramat Jati Jakarta Timur**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

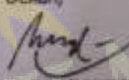
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu kiranya berkenan menerima dan memberi izin kepada mahasiswa kami atas nama:

1. Nama	: <b>Zulhendra</b>
2. Tempat, Tgl. Lahir	: Jakarta, 23 Juli 1996
3. NIM	: 1602015013
4. Program Studi	: Akuntansi / S1
5. Smt/Th.Akademik	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2019/2020
6. Alamat	: Jl.Kayu Tinggi RT/RW 09/03 No.31 Cakung Jakarta Timur
7. Telephone	: 081297338405

Untuk mengadakan penelitian / Riset pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Pengaruh Pengendalian Internal dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap di RS.TK I R.Said Sukanto.**" Data tersebut di atas hanya akan dipergunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi sebagaimana judul di atas.

Demikian permohonan kami sampaikan, atas perkenan dan perhatian Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wabillahit taufiq walhidayah,  
 Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Dekan,  
  
**Nuryadi Wijiharjono**

Scanned by TapScanner

## 2. Kuesioner Penelitian

### ANGKET PENELITIAN

#### PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA RS.BHAYANGKARA TK.I R. SAID SUKANTO

##### KARAKTERISTIK RESPONDEN

- Nama Responden : ..... (Boleh Tidak Diisi)
- Umur Responden :
- Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Wanita
- Jenjang Pendidikan : ( ) SLTA ( ) Diploma ( ) S1 ( ) S2 ( ) S3
- Divisi :
- Kriteria : ( ) Medis ( ) Non Medis
- Lama Bekerja :

##### PETUNJUK PENGISIAN KUISONER

- Berikan tanda *trick mark* (✓) pada pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
- Ada 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pertanyaan yaitu

:

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**CS** : Cukup Setuju

**S** : Setuju

**SS** : Sangat Setuju

### 1. Pengendalian Internal

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Satuan Pengawas Internal yang dimiliki Rumah Sakit adalah pihak yang independen					
2.	Pengendalian Internal dilakukan oleh pihak yang berkompeten di bidangnya.					
3.	Satuan Pengawas Internal memiliki beberapa staf yang telah bersertifikat kualifikasi auditor internal					
4.	Pengendalian Internal telah mengungkapkan kelemahan dan kendala dalam setiap unsur yang diperiksa.					
5.	Pengendalian Internal telah mengidentifikasi peluang perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di rumah sakit					
6.	Pengendalian Internal telah mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya dan alternatif solusi perbaikan pada rumah sakit					
7.	Pengendalian Internal telah menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya pada rumah sakit					
8.	Pengendalian Internal telah membantu menemukan peluang untuk peningkatan pendapatan pada rumah sakit					
9.	Pengendalian Internal telah membantu mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan oleh rumah sakit					
10.	Pengendalian Internal telah mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi pada rumah sakit					
11.	Pengendalian Internal telah merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi rumah sakit					
12.	Pengendalian Internal dapat menelaah ketaatan terhadap ketentuan hukum, tujuan, sasaran, kebijakan dan prosedur rumah sakit					
13.	Pengendalian Internal dapat menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan atau ketidaksesuaian pada rumah sakit					
14.	Pengendalian Internal dapat mengidentifikasi dan mengklasifikasikan hambatan operasional dengan baik					
15.	Pimpinan telah melakukan konfirmasi pada pihak yang berkompeten dengan masalah yang berkaitan di RumahSakit					

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020.

## 2. Sistem Pengendalian Manajemen

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Pegawai dan perawat di rumah sakit tempat saya bekerja telah menaati etika dan peraturan yang berlaku					
2.	Setiap pegawai dan perawat di rumah sakit tempat saya bekerja memiliki kompetensi yang cukup baik di setiap bidangnya					
3.	Penunjukan seorang auditor dilakukan oleh bagian dari rumah sakit yang memiliki wewenang					
4.	Di rumah sakit tempat saya bekerja, penerapan wewenang dan tanggungjawab pada setiap bidang adalah hal yang penting untuk dilakukan					
5.	Di rumah sakit tempat saya bekerja, seluruh pegawai dan perawat sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawabnya					
6.	Manajer rumah sakit di tempat saya bekerja menjelaskan secara spesifik kepada pegawai mengenai kegiatan operasional rumah sakit					
7.	Risiko kegiatan operasional Rumah Sakit tidak dapat dihindari namun SPI berusaha mengendalikan terjadinya risiko					
8.	SPM pada Rumah Sakit telah mengidentifikasi risiko yang terjadi					
9.	SPM telah menganalisis risiko yang terjadi pada kegiatan operasional RumahSakit					
10.	Risiko dalam aktivitas rumah sakit telah di evaluasi sehingga dapat diperkirakan tindakan untuk meminimalkannya					
11.	Pemisahan fungsi untuk setiap tugas telah dilakukan oleh rumah sakit di tempat saya bekerja					
12.	SPM di rumah sakit tempat saya bekerja selalu melakukan evaluasi terhadap tugas yang dilakukan karyawan dan perawat					
13.	Di tempat saya bekerja pengawasan dan evaluasi atas aktivitas operasional yang ada dalam seluruh instansi rumah sakit dilakukan secara kontinu					
14.	Di rumah sakit tempat saya bekerja pengawasan sudah berjalan dengan baik					
15.	Pimpinan rumah sakit di tempat saya bekerja memperhatikan hasil audit dan review lainnya mengenai rumah sakit					

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020.

### 3. Peningkatan Pelayanan Kesehatan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pelayanan kesehatan di rumah sakit tempat saya bekerja bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan					
2.	Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit tempat saya bekerja dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.					
3.	Pelayanan kesehatan dilakukan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas					
4.	Rumah sakit tempat saya bekerja dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat					
5.	Rumah sakit tempat saya bekerja memberikan pelayanan tanpa memandang ras, gender, agama, status sosial dan ekonomi					
6.	Metode dan Prosedur pelayanan kesehatan di rumah sakit tempat saya bekerja tidak berbelit-belit sehingga tidak membingungkan pasien					
7.	Pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah memiliki kejelasan mencakup persyaratan teknis dan administratif, rincian biaya serta tata cara pembayaran					
8.	Pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah memiliki kejelasan mencakup unit kerja yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan					
9.	Pelayanan kesehatan telah direncanakan dengan memadai sehingga sumber daya yang dipakai sesuai dengan jenis pelayanan kesehatan yang diberikan					
10.	Proses dan produk pelayanan kesehatan di rumah sakit tempat saya bekerja memberikan rasa aman dan kepastian hukum					
11.	Manajer yang berwenang atas pelayanan kesehatan di rumah sakit bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan					



## (LANJUTAN)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
12.	Rumah sakit tempat saya bekerja memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap					
13.	Lokasi serta sarana pelayanan di rumah sakit tempat saya bekerja sudah memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat					
14.	Lingkungan pelayanan kesehatan yang disediakan sudah teratur, nyaman, bersih dan rapi					
15.	Pemberian pelayanan kesehatan pada pasien telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum rumah sakit					

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020.

### 3. Surat Keterangan Riset dari RS. Bhayangkara TK.I R. Said Sukanto



#### 4. Jawaban Hasil Kuesioner

##### VARIABEL (XI) PENGENDALIAN INTERNAL

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Sum	Average
1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	49	3,3
2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	52	3,5
3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	63	4,2
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	55	3,7
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	63	4,2
6	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	53	3,5
7	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	63	4,2
8	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	66	4,4
9	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	69	4,6
10	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	57	3,8
11	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	67	4,5
12	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	62	4,1
13	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	67	4,5
14	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	3,8
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	56	3,7
16	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	64	4,3
17	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	60	4,0
18	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	66	4,4
19	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63	4,2
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	64	4,3
21	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	56	3,7
22	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	51	3,4
23	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	55	3,7
24	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	57	3,8
25	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	55	3,7
26	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	58	3,9
27	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	54	3,6
28	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	53	3,5
29	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	54	3,6
30	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	59	3,9
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3,9
32	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	58	3,9
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	54	3,6
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	53	3,5
35	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	54	3,6
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	57	3,8
37	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5	61	4,1
38	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	59	3,9
39	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	63	4,2
40	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	52	3,5
41	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	57	3,8
42	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	52	3,5
43	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	58	3,9
44	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	4	58	3,9
45	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	59	3,9
46	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47	3,1
47	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47	3,1
48	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	50	3,3

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020

(LANJUTAN)

49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	50	3,3
50	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	53	3,5
51	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	69	4,6
52	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	52	3,5
53	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	52	3,5
54	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	49	3,3
55	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	52	3,5
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	53	3,5
57	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,0
58	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	55	3,7
59	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	54	3,6
60	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	64	4,3
61	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	4,2
62	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	58	3,9
63	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68	4,5
64	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	63	4,2
65	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	63	4,2
66	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	69	4,6
67	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	62	4,1
68	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	56	3,7
69	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	61	4,1
																3992	266,1

193	218	204	188	199	193	190	201	195	198	194	195	189	193	188	3992
3,83	4,25	3,96	3,75	3,91	3,83	3,71	3,93	3,74	3,88	3,86	3,88	3,72	3,84	3,77	3,86

SS	9	29	14	11	11	9	8	12	11	13	12	12	9	11	10	181	17,49
SS	39	28	38	30	41	39	33	40	29	35	35	37	32	36	33	525	50,72
CS	21	12	17	28	17	21	28	17	29	21	22	20	28	22	26	329	31,79
TS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	1035	100,00

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020

## VARIABEL (X2) SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Sum	Average
1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	50	3,3
2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	52	3,5
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62	4,1
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	55	3,7
5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	66	4,4
6	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	54	3,6
7	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	56	3,7
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	73	4,9
9	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	65	4,3
10	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	53	3,5
11	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	64	4,3
12	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	62	4,1
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3,8
14	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	52	3,5
15	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	52	3,5
16	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	55	3,7
17	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	58	3,9
18	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	55	3,7
19	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	64	4,3
20	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	65	4,3
21	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	50	3,3
22	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54	3,6
23	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	51	3,4
24	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	52	3,5
25	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	52	3,5
26	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	50	3,3
27	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	51	3,4
28	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	56	3,7
29	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	53	3,5
30	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	58	3,9
31	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	56	3,7
32	4	3	5	5	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	5	59	3,9
33	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	53	3,5
34	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	3,3
35	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	56	3,7
36	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3,2
37	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	63	4,2
38	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	56	3,7
39	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	53	3,5
40	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	60	4,0
41	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	61	4,1
42	2	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	3	58	3,9
43	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	53	3,5
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	56	3,7
45	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	56	3,7
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	54	3,6
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	54	3,6
48	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51	3,4

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020

(LANJUTAN)

49	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3,1
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	47	3,1	
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62	4,1	
52	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	55	3,7	
53	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	54	3,6	
54	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48	3,2	
55	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	56	3,7	
56	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	56	3,7	
57	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	56	3,7	
58	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	57	3,8	
59	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	54	3,6	
60	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52	3,5	
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	57	3,8	
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	60	4,0	
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	54	3,6	
64	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	60	4,0	
65	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	57	3,8	
66	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	58	3,9	
67	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	61	4,1	
68	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	59	3,9	
69	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,0	
3864																	257,6	

264	261	268	280	261	265	249	242	246	256	258	248	253	254	259	3864
3,83	3,78	3,88	4,06	3,78	3,84	3,61	3,51	3,57	3,71	3,74	3,59	3,67	3,68	3,75	3,73

SS	14	9	9	16	10	7	4	4	2	9	5	3	7	7	15	48	19,7
SS	30	26	33	29	24	33	26	19	28	20	29	28	24	27	16	118	48,4
CS	24	24	17	12	25	18	31	38	32	29	23	31	30	29	30	77	31,6
TS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,41
STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	69	59	59	57	59	58	61	61	62	58	57	62	61	63	62	244	100

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020

**VARIABEL (Y) PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN**

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Sum	Averag
1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	49	3,0
2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49	3,3
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	64	4,0
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	52	3,0
5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	57	3,5
6	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	57	3,3
7	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	62	3,5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5,0
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	70	5,0
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	56	3,8
11	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	68	4,8
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	72	5,0
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	4,0
14	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	54	3,5
15	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	49	3,3
16	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	67	4,8
17	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	63	4,5
18	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	67	4,5
19	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	65	4,5
20	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	64	3,5
21	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	54	3,3
22	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	55	3,5
23	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	52	3,5
24	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	51	3,3
25	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	57	3,3
26	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	50	3,3
27	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	57	3,3
28	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	53	3,5
29	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	51	3,5
30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	72	5,0
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,0
32	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	69	4,5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59	4,0
34	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	54	4,0
35	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	67	4,5
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3,5
37	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	63	4,8
38	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	58	4,0
39	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	51	3,3
40	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	61	4,0
41	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	58	3,8
42	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	61	4,5
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	50	3,3
44	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	57	4,3
45	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	57	4,3
46	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	50	3,5
47	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	50	3,5
48	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49	3,5

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020

(LANJUTAN)

49	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	54	3,5
50	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	49	3,3
51	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	72	4,8
52	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	52	3,8	
53	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	54	3,3	
54	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	54	4,0	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	58	4,0	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59	4,0	
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3,8	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,0	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68	5,0	
60	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	61	3,3	
61	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	5	4	4	54	3,0	
62	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	63	3,0	
63	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	60	4,8	
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	54	4,3	
65	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	60	5,0	
66	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	63	4,3	
67	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	58	4,3	
68	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	62	3,8	
69	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	3	3	4	5	57	3,8	
4034																	268,3	

274	266	268	265	282	266	272	267	262	268	268	270	269	267	270	4034
3,97	3,86	3,88	3,84	4,09	3,86	3,94	3,87	3,8	3,88	3,88	3,91	3,9	3,87	3,91	3,9

SS	19	13	13	15	23	14	15	10	8	15	13	14	15	11	15	60	21,7
SS	29	33	35	28	29	31	35	40	39	31	35	35	32	38	33	125	45,3
CS	21	23	21	26	17	24	19	19	22	23	21	20	22	20	21	91	33
TS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	276	100

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020

**5. Output SPSS Versi 21**



**Deskripsi Responden**

**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	<i>Frequency</i>	<i>Percent (%)</i>	<i>Valid Percent (%)</i>	<i>Cumulative Percent (%)</i>
Laki-laki	16	23,2	23,2	23,2
<i>Valid</i> Perempuan	53	76,8	76,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

	<i>Frequency</i>	<i>Percent (%)</i>	<i>Valid Percent (%)</i>	<i>Cumulative Percent (%)</i>
≤ 25 Tahun	47	68,1	68,1	68,1
26 – 35 Tahun	16	23,2	23,2	91,3
<i>Valid</i> 36 – 45 Tahun	5	7,2	7,2	98,6
≥ 46 Tahun	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2020.

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent (%)	Valid Percent (%)	Cumulative Percent (%)
SLTA	45	65,2	65,2	65,2
D3 (Diploma)	12	17,4	17,4	82,6
<i>Valid</i> S1 (Sarjana)	12	17,4	17,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja

	Frequency	Percent (%)	Valid Percent (%)	Cumulative Percent (%)
2 - 3 Tahun	39	56,5	56,5	56,5
4 - 5 Tahun	19	27,5	27,5	84,1
<i>Valid</i> ≥ 6 Tahun	11	15,9	15,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan

	Frequency	Percent (%)	Valid Percent (%)	Cumulative Percent (%)
Administration	64	92,8	92,8	92,8
<i>Valid</i> Kepala Ruangan	4	5,8	5,8	98,6
Kepala Divisi	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.

### Uji Reliabilitas Variabel Pengendalian Internal

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,839	15

### Uji Reliabilitas Variabel Sistem Pengendalian Manajemen

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	15

### Uji Reliabilitas Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	15

### Nilai Minimum, Maksimum, Rata-rata, Standar Deviasi

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengendalian Internal (X <sub>1</sub> )	69	3,1	4,6	3,859	,3801
Sistem Pengendalian Manajemen (X <sub>2</sub> )	69	3,1	4,9	3,729	,3352
Pelayanan Pasien Rawat Inap (Y)	69	3,0	5,0	3,909	,5994
Valid N (listwise)	69				

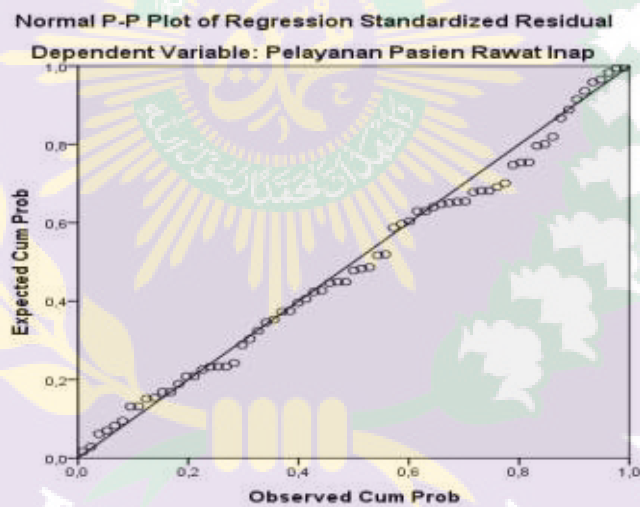
Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

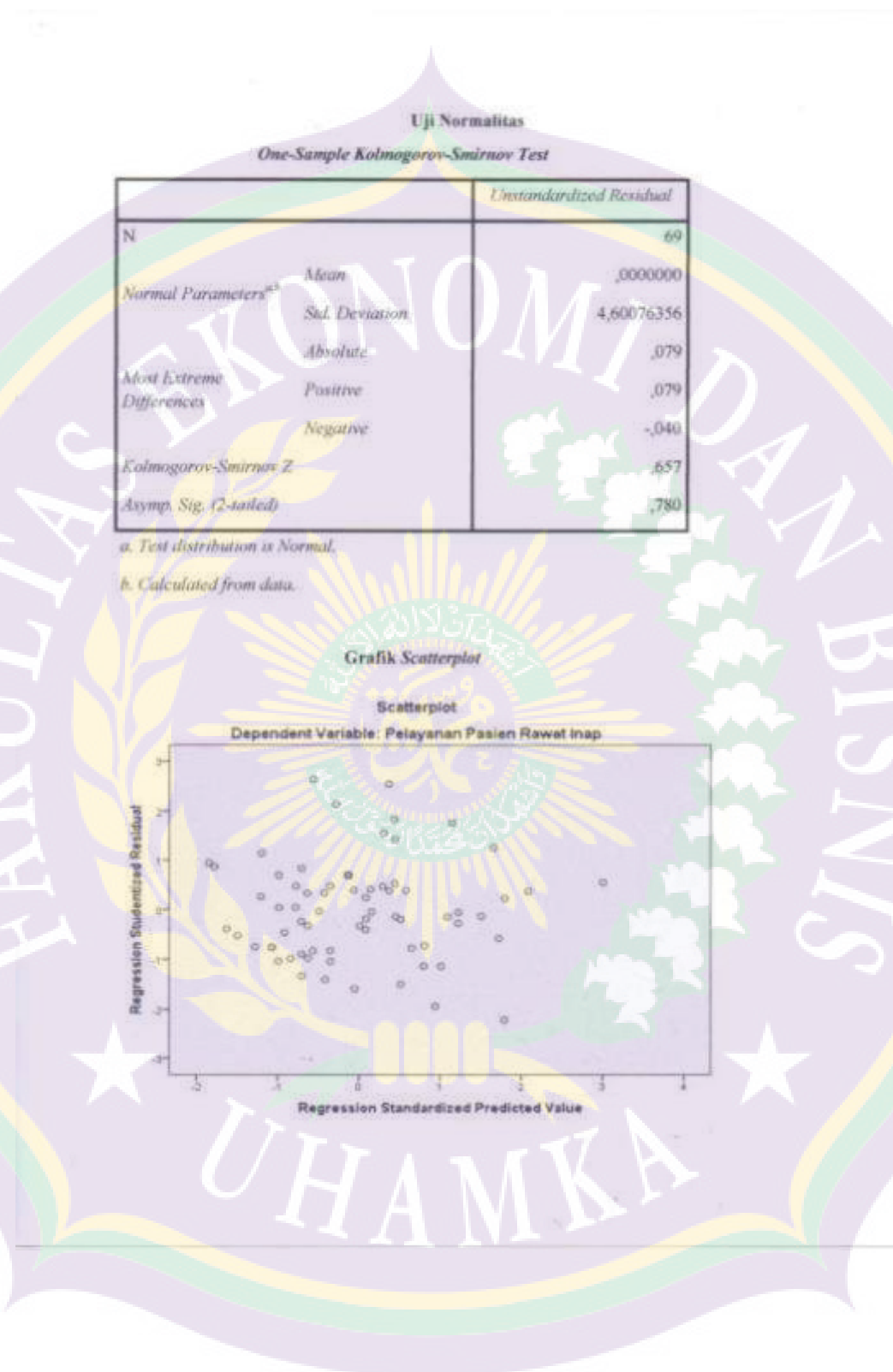
#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,044	6,906		,151	,880	
	Pengendalian Internal (X1)	,343	,123	,294	2,783	,007	,660
	Sistem Pengendalian Manajemen (X2)	,671	,141	,504	4,770	,000	,660

#### HASIL UJI NORMALITAS



Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.



Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.

### Uji Autokorelasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,717 <sup>a</sup>	,514	,499	4,670	1,895

#### Koefisien Korelasi Parsial antara Pengendalian Internal dan Peningkatan Pelayanan Pasien Correlations

Control Variables		Pengendalian Internal (X1)	Peningkatan Pelayanan Pasien
Sistem Pengendalian Manajemen (X2)	Correlation	1,000	,324
	Significance (2-tailed)	.	,007
	Df	0	66
Pengendalian Internal (X1)	Correlation	,324	1,000
	Significance (2-tailed)	,007	.
	Df	66	0

Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.

**Koefisien Korelasi Parsial antara Sistem Pengendalian Manajemen dan Peningkatan Pelayanan Pasien**

*Correlations*

<i>Control Variables</i>			Sistem Pengendalian Manajemen	Peningkatan Pelayanan Pasien
Pengendalian Internal (X1)	Sistem Pengendalian Manajemen (X2)	<i>Correlation</i>	1,000	,506
		<i>Significance (2-tailed)</i>	.	,000
		<i>Df</i>	0	66
	Peningkatan Pelayanan Pasien	<i>Correlation</i>	,506	1,000
		<i>Significance (2-tailed)</i>	,000	.
		<i>Df</i>	66	0

**Uji Statistik F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	1519,802	2	759,901	34,844	,000 <sup>b</sup>
	<i>Residual</i>	1439,358	66	21,808		
	<i>Total</i>	2959,159	68			

Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.

## HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PENGENDALIAN INTERNAL

	Pearson Correlation
item1	Sig. (2-tailed)
	N
	Pearson Correlation
item2	Sig. (2-tailed)
	N
	Pearson Correlation
item3	Sig. (2-tailed)
	N
	Pearson Correlation
item4	Sig. (2-tailed)
	N
	Pearson Correlation
item5	Sig. (2-tailed)
	N
	Pearson Correlation
item6	Sig. (2-tailed)
	N
	Pearson Correlation
item7	Sig. (2-tailed)
	N
	Pearson Correlation
item8	Sig. (2-tailed)
	N
	Pearson Correlation
item9	Sig. (2-tailed)
	N



Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	skortotal
1	.496	.459	.386	.540	.391	.087	-.006	.155	.283	.307	.156	.326	.172	.207	.585
	.000	.000	.001	.000	.001	.478	.589	.203	.018	.010	.199	.005	.157	.088	.000
.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69
.406	1	.526	.452	.361	.435	.148	.130	.202	.300	.245	.236	.078	.168	.259	.606
.000		.000	.000	.002	.000	.226	.286	.030	.100	.043	.051	.522	.167	.031	.000
.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69
.459	.526	1	.435	.300	.255	.037	-.007	.097	.083	.049	.053	.197	.113	.073	.442
.000	.000		.000	.012	.035	.783	.952	.426	.498	.687	.563	.104	.354	.551	.000
.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69
.386	.452	.435	1	.437	.322	.126	.183	.159	.325	.310	.214	-.051	.221	.211	.572
.001	.000	.000		.000	.007	.304	.133	.193	.006	.009	.078	.680	.068	.063	.000
.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69
.540	.361	.300	.437	1	.504	.252	.056	.174	-.023	.272	-.058	.079	.172	-.013	.479
.000	.002	.012	.000		.000	.037	.649	.152	.851	.024	.636	.516	.157	.915	.000
.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69
.391	.435	.255	.322	.504	1	.259	.252	.123	.086	.374	.156	.091	.206	.207	.563
.001	.000	.036	.007	.000		.032	.037	.313	.463	.002	.190	.459	.089	.086	.000
.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69
.087	.148	.037	.126	.252	.259	1	.427	.391	.243	.226	.316	-.048	.189	.108	.461
.478	.226	.783	.304	.037	.032		.000	.001	.044	.061	.008	.894	.120	.379	.000
.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69
.066	.130	-.007	.183	.056	.252	.427	1	.494	.241	.107	.215	-.012	.207	.389	.434
.589	.286	.952	.133	.649	.037	.000		.000	.046	.380	.076	.919	.087	.001	.000
.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69
.155	.262	.097	.159	.174	.123	.391	.494	1	.378	.245	.390	.240	.305	.291	.571
.203	.030	.426	.193	.152	.313	.001	.000		.001	.040	.001	.047	.011	.015	.000
.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69	.69

Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.

.626	.000	.69	.629	.000	.69	.626	.000	.69	.492	.000	.69	.600	.000	.69	.69
.463	.000	.69	.391	.001	.69	.541	.000	.69	.456	.000	.69	.612	.000	.69	.69
.334	.005	.69	.420	.000	.69	.376	.001	.69	.475	.000	.69	.612	.000	.69	.69
.426	.000	.69	.288	.017	.69	.439	.000	.69	1	.000	.69	.456	.000	.69	.69
.626	.000	.69	.498	.000	1	.439	.000	.69	.376	.475	.000	.456	.000	.69	.69
.463	.000	.69	.391	.001	.69	.541	.000	.69	.456	.000	.69	.612	.000	.69	.69
.334	.005	.69	.420	.000	.69	.376	.001	.69	.475	.000	.69	.612	.000	.69	.69
.426	.000	.69	.288	.017	.69	.439	.000	.69	1	.000	.69	.456	.000	.69	.69
.626	.000	.69	.498	.000	1	.439	.000	.69	.376	.475	.000	.456	.000	.69	.69

Zulhendra, Pengaruh pengendalian internal..., FEB UHAMKA, 2020.



Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.

# FAKULTA

## Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Pengendalian Manajemen

		Correlations															
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	skontrol
Item1	Pearson Correlation	1															
	Sig. (2-tailed)																
	N	69															
Item2	Pearson Correlation	,534**	1														
	Sig. (2-tailed)	,000															
	N	69	69														
Item3	Pearson Correlation	,114	,376**	1													
	Sig. (2-tailed)	,000	,001														
	N	69	69	69													
Item4	Pearson Correlation	,351	,001	,309**	1												
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,002													
	N	69	69	69	69												
Item5	Pearson Correlation	,321**	,413**	,359**	1	1											
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,002	,000	,000											
	N	69	69	69	69	69	69										
Item6	Pearson Correlation	,320**	,415**	,257**	,434**	1	,501**	1									
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,033	,000	,000	,000	,000									
	N	69	69	69	69	69	69	69	69								
Item7	Pearson Correlation	,054	,078	,060	,012	,000	,019	,281**	1								
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,012	,000	,019	,019	,019								
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69							
Item8	Pearson Correlation	-,054	,079	,197	,329**	,184	,281**	1	,431**	1							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000							
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69						
Item9	Pearson Correlation	,658	,519	,105	,005	,130	,019	,019	,000	,002	1						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000						
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69					
Item10	Pearson Correlation	,129	,132	,281**	,301**	,092	,146	,431**	1	,468**	,212	1					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000					
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69				
Item11	Pearson Correlation	,129	,132	,281**	,301**	,092	,146	,431**	1	,468**	,212	,134	1				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000				
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69			
Item12	Pearson Correlation	,292	,281**	,301**	,092	,146	,431**	1	,468**	,212	,134	,171	,043	1			
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000			
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69		
Item13	Pearson Correlation	,292	,281**	,301**	,092	,146	,431**	1	,468**	,212	,134	,171	,043	1	1		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item14	Pearson Correlation	,825	,417	,368	,353	,899	,232	,000	,000	,000	,007	,948	,742	,604	-,013	-,396**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.



Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Pelayanan Pasien

		Correlations										skor total						
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	skor total	
Item1	Pearson Correlation	1																
	Sig. (2-tailed)		,584 <sup>**</sup>	,000	,461 <sup>**</sup>	,623 <sup>**</sup>	,634 <sup>**</sup>	,306 <sup>**</sup>	,324 <sup>**</sup>	,232 <sup>**</sup>	,018	,332 <sup>**</sup>	,269 <sup>**</sup>	,257 <sup>**</sup>	,195 <sup>**</sup>	,314 <sup>**</sup>	,643 <sup>**</sup>	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item2	Pearson Correlation		1															
	Sig. (2-tailed)	,584 <sup>**</sup>		,617 <sup>**</sup>	,581 <sup>**</sup>	,511 <sup>**</sup>	,438 <sup>**</sup>	,422 <sup>**</sup>	,248 <sup>**</sup>	,130	,359 <sup>**</sup>	,202	,238 <sup>**</sup>	,197 <sup>**</sup>	,115 <sup>**</sup>	,232 <sup>**</sup>	,643 <sup>**</sup>	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item3	Pearson Correlation			1														
	Sig. (2-tailed)	,461 <sup>**</sup>	,617 <sup>**</sup>		,520 <sup>**</sup>	,266 <sup>**</sup>	,456 <sup>**</sup>	,285 <sup>**</sup>	,304 <sup>**</sup>	,313 <sup>**</sup>	,173	,184	,159	,150	,190	,126	,571 <sup>**</sup>	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item4	Pearson Correlation				1													
	Sig. (2-tailed)	,623 <sup>**</sup>	,581 <sup>**</sup>	,520 <sup>**</sup>		,634 <sup>**</sup>	,301	,449 <sup>**</sup>	,259 <sup>**</sup>	,207	,438 <sup>**</sup>	,214	,277	,262 <sup>**</sup>	,192 <sup>**</sup>	,378 <sup>**</sup>	,696 <sup>**</sup>	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item5	Pearson Correlation					1												
	Sig. (2-tailed)	,634 <sup>**</sup>	,511 <sup>**</sup>	,268 <sup>**</sup>	,634 <sup>**</sup>		,418 <sup>**</sup>	,146	,007	,037	,332 <sup>**</sup>	,047	,372 <sup>**</sup>	,307 <sup>**</sup>	,295 <sup>**</sup>	,308 <sup>**</sup>	,589 <sup>**</sup>	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item6	Pearson Correlation						1											
	Sig. (2-tailed)	,306 <sup>**</sup>	,438 <sup>**</sup>	,456 <sup>**</sup>	,301	,418 <sup>**</sup>		,354 <sup>**</sup>	,241 <sup>**</sup>	,285 <sup>**</sup>	,322 <sup>**</sup>	,197	,290 <sup>**</sup>	,219	,203	,198	,568 <sup>**</sup>	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item7	Pearson Correlation							1										
	Sig. (2-tailed)	,324 <sup>**</sup>	,422 <sup>**</sup>	,581 <sup>**</sup>	,449 <sup>**</sup>	,354 <sup>**</sup>	,418 <sup>**</sup>		,603 <sup>**</sup>	,303	,637 <sup>**</sup>	,555 <sup>**</sup>	,317 <sup>**</sup>	,388 <sup>**</sup>	,330 <sup>**</sup>	,423 <sup>**</sup>	,702 <sup>**</sup>	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item8	Pearson Correlation								1									
	Sig. (2-tailed)	,232 <sup>**</sup>	,248 <sup>**</sup>	,259 <sup>**</sup>	,259 <sup>**</sup>	,007	,603 <sup>**</sup>	,603 <sup>**</sup>		,515 <sup>**</sup>	,403 <sup>**</sup>	,592 <sup>**</sup>	,302	,223 <sup>**</sup>	,341 <sup>**</sup>	,389 <sup>**</sup>	,603 <sup>**</sup>	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item9	Pearson Correlation									1								
	Sig. (2-tailed)	,055 <sup>**</sup>	,040	,001	,032	,957	,046	,000	,000		,001	,000	,012	,005	,004	,001	,000	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item10	Pearson Correlation										1							
	Sig. (2-tailed)	,018	,359 <sup>**</sup>	,000	,011	,037	,516 <sup>**</sup>	,303	,516 <sup>**</sup>	,1	,453 <sup>**</sup>	,246 <sup>**</sup>	,391 <sup>**</sup>	,241 <sup>**</sup>	,147	,154	,464 <sup>**</sup>	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item11	Pearson Correlation											1						
	Sig. (2-tailed)	,332 <sup>**</sup>	,202	,000	,011	,011	,453 <sup>**</sup>	,637 <sup>**</sup>	,403 <sup>**</sup>	,011	,000	,041	,001	,046	,229	,206	,000	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item12	Pearson Correlation												1					
	Sig. (2-tailed)	,269 <sup>**</sup>	,238 <sup>**</sup>	,262 <sup>**</sup>	,317 <sup>**</sup>	,332 <sup>**</sup>	,637 <sup>**</sup>	,637 <sup>**</sup>	,403 <sup>**</sup>	,001	,000	,001	,000	,000	,025	,002	,000	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item13	Pearson Correlation													1				
	Sig. (2-tailed)	,257 <sup>**</sup>	,197 <sup>**</sup>	,262 <sup>**</sup>	,388 <sup>**</sup>	,307 <sup>**</sup>	,460 <sup>**</sup>	,637 <sup>**</sup>	,403 <sup>**</sup>	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item14	Pearson Correlation														1			
	Sig. (2-tailed)	,195 <sup>**</sup>	,115 <sup>**</sup>	,192 <sup>**</sup>	,330 <sup>**</sup>	,295 <sup>**</sup>	,460 <sup>**</sup>	,637 <sup>**</sup>	,403 <sup>**</sup>	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
Item15	Pearson Correlation															1		
	Sig. (2-tailed)	,314 <sup>**</sup>	,232 <sup>**</sup>	,378 <sup>**</sup>	,423 <sup>**</sup>	,308 <sup>**</sup>	,702 <sup>**</sup>	,637 <sup>**</sup>	,403 <sup>**</sup>	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
N		69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
skor total																		

Sumber : IBM SPSS Statistic 21, 2012.



## 6. Tabel Distribusi r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2313	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Sumber : Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS

## 7. Tabel Distribusi t

(Lanjutan)

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	40
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	41
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	42
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	43
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	44
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	45
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	46
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	47
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	48
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	49
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	50
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	51
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	52
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	53
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	54
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	55
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	56
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	57
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	58
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	59
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	60
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	61
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	62
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	63
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	64
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	65
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	66
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	67
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	68
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	69
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	70
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	71
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	72
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	73
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	74
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	75
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	76
77	1,293	1,665	1,991	2,375	2,641	77
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	78

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

Sumber : Aplikasi Analsi Multivariate Dengan Program SPSS

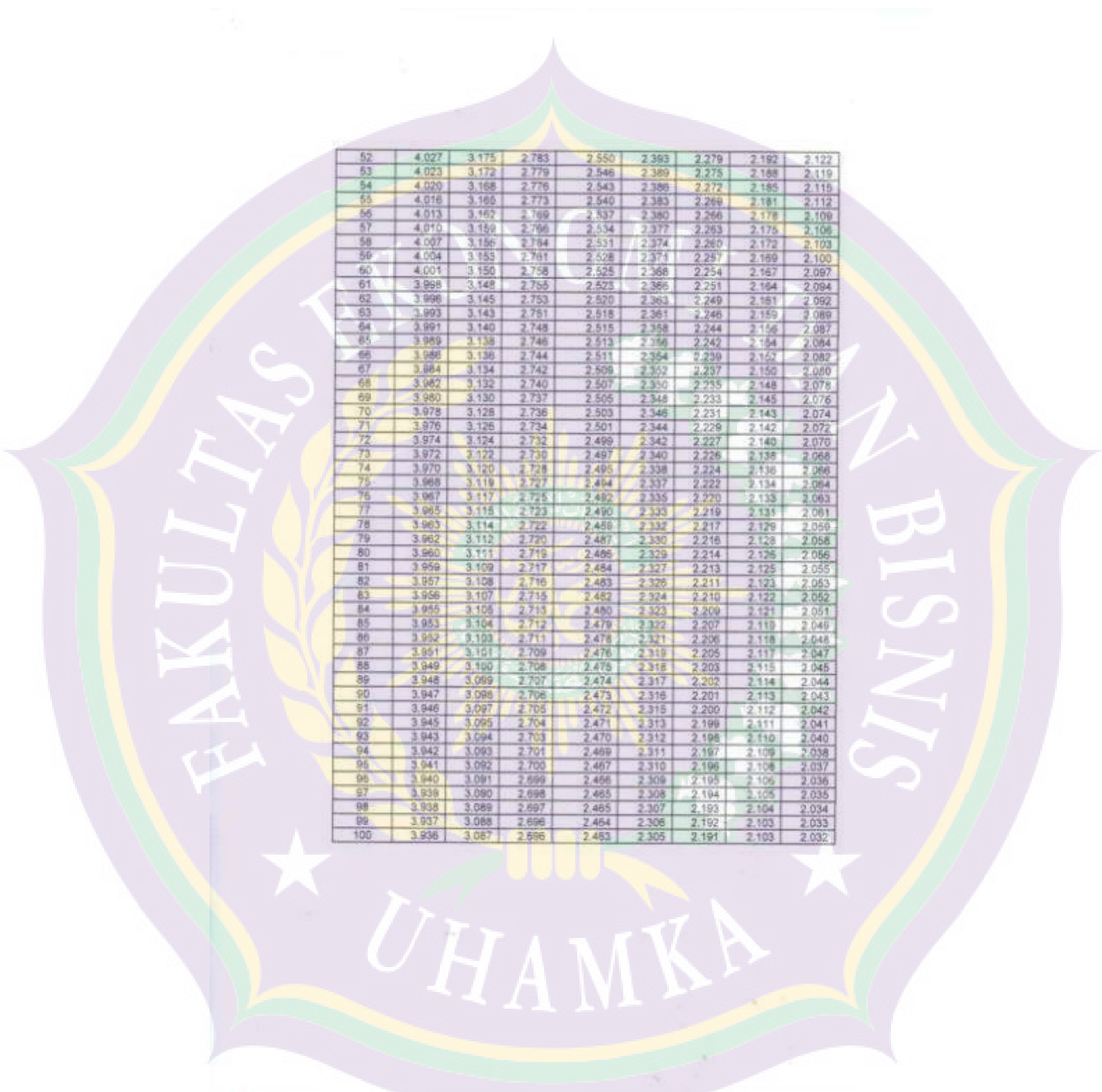


## 8. Tabel Distribusi F

Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	$df_2 = (k-1)$							
$df_1 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,44 <sub>8</sub>	199,500	215,70 <sub>7</sub>	224,583	230,162	233,88 <sub>6</sub>	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,183	6,094	6,041
5	6,508	5,798	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,737	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,258	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,398	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,286	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,785	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126

Sumber : Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS



52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.116
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.365	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.224	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.488	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.218	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.695	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032

Sumber : Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS

9. Tabel Durbin-Watson (DW)

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4902								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8245	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9275	1.3241	0.7580	1.6044	0.5940	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8123	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8139	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3501	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5032	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7581	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1063	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3817	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5352	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5409	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1433	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1803	1.6501	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1425	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3095	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1921	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5836	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3281	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6003	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6602	1.2958	1.7206	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3835	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6691	1.3535	1.7201	1.3073	1.7736
48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6704	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5813	1.4564	1.6257	1.4136	1.6717	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5849	1.4625	1.6283	1.4206	1.6729	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708
51	1.5086	1.5884	1.4684	1.6309	1.4275	1.6754	1.3855	1.7218	1.3431	1.7701
52	1.5135	1.5917	1.4741	1.6334	1.4339	1.6770	1.3929	1.7223	1.3512	1.7694
53	1.5183	1.5951	1.4797	1.6359	1.4402	1.6785	1.4000	1.7228	1.3592	1.7689
54	1.5230	1.5983	1.4851	1.6383	1.4464	1.6800	1.4069	1.7234	1.3669	1.7684
55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815	1.4136	1.7240	1.3743	1.7681
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830	1.4201	1.7246	1.3815	1.7678
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845	1.4264	1.7253	1.3885	1.7675
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860	1.4325	1.7259	1.3953	1.7673
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875	1.4385	1.7266	1.4019	1.7672
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889	1.4443	1.7274	1.4083	1.7671
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904	1.4499	1.7281	1.4146	1.7671
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918	1.4554	1.7288	1.4206	1.7671
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932	1.4607	1.7296	1.4265	1.7671
64	1.5635	1.6268	1.5315	1.6601	1.4989	1.6946	1.4659	1.7303	1.4322	1.7672
65	1.5670	1.6294	1.5355	1.6621	1.5035	1.6960	1.4709	1.7311	1.4378	1.7673
66	1.5704	1.6318	1.5395	1.6640	1.5079	1.6974	1.4758	1.7319	1.4433	1.7674
67	1.5738	1.6343	1.5433	1.6659	1.5122	1.6988	1.4806	1.7327	1.4486	1.7675
68	1.5771	1.6367	1.5470	1.6678	1.5164	1.7001	1.4853	1.7335	1.4537	1.7676
69	1.5803	1.6390	1.5507	1.6697	1.5205	1.7015	1.4899	1.7343	1.4584	1.7680
70	1.5834	1.6413	1.5542	1.6715	1.5245	1.7028	1.4943	1.7351	1.4637	1.7683

Sumber : <http://junaidichaniago.wordpress.com>, 2017.

## 10. Surat Tugas



### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl Raya Bogor Km. 23 No. 99 Flyover Pasar Rebo, Jakarta Timur 13750 Telp. 082817055264 Telp/Fax (021) 87796977  
Website: <http://www.uhamka.ac.id>, Email: [feb.uhamka@yahoo.com](mailto:feb.uhamka@yahoo.com), [feb.uhamka@gmail.com](mailto:feb.uhamka@gmail.com)

#### SURAT TUGAS

Nomor : 1895/1.02.03/2020

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA menugaskan kepada :

Nama : 1) Sumardi, SE., M.Si. sebagai pembimbing I  
2) Ahmad Sonjaya, SE., M.Si. sebagai pembimbing II

Bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA :

Nama : **Zulhendra**  
N. I. M. : 1602015013  
Program Studi : Akuntansi / S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengendalian Internal dan Peranan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk I R.Said Sukanto  
No Telpon/HP : 081297338405  
Catatan : - Telah diseminarkan pada hari Sabtu, 11 Juli 2020  
- Batas akhir Pembimbingan Skripsi tanggal 11 Januari 2021

Dengan Ketentuan sebagai berikut :

1. Melakukan tugas pembimbingan skripsi sesuai dengan pedoman penyusunan skripsi yang berlaku (tahun 2014).
2. Pembimbingan skripsi dilakukan dikampus FEB UHAMKA dan sebaiknya ada jadwal pembimbingan, serta minimal dari awal hingga akhir penulisan skripsi dilakukan 8 (Delapan) kali konsultasi (tertuang didalam lembar konsultasi skripsi).
3. Menandatangani dilembar konsultasi skripsi dan lembar persetujuan, bila proses pembimbingan skripsi telah berakhir, dan selanjutnya diajukan oleh mahasiswa ke ketua program studi untuk disetujui mengikuti ujian.
4. Apabila sampai dengan tanggal 11 Januari 2021 belum menyelesaikan skripsi, akan dikenakan biaya administrasi.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

*Wabillahi taufiq walhidayah,  
Wassalamu'alaikum warahmatullahin wabarakatuh.*

Jakarta, 26 Dzulqa'dah 1441 H  
19 Juli 2020 M



Sumardi Wijiharjono, MM.

## 11. Catatan Konsultasi Dosen Pembimbing I

34/35

**11. Catatan Konsultasi Dosen Pembimbing I**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Bukit Dapur, Km. 21,500, Pk. Babakan, Tlp. 0710, Telp. Fax 021-8779600  
 Jl. Limas D. Blok B. Kutarajasa Barat, Jkt. 14122, Telp. 021-7278000

**CATATAN KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa: Zulhendra  
 NPM: 1602015013  
 Program Studi: Akutansi  
 Dosen Pembimbing I: Samardh S. E., M. Si.

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF
1.	19-7-2020	Proposal	St
2.	27-7-2020	lustrum dan penul.	St
3.	25-7-2020	Pengalaman Data	St
4.	30-7-2020	Analisa Data	St
5.	4-8-2020	Interpretasi hasil	St
6.	15-8-2020	Komputasi dan form	St
7.	16-8-2020	Abstrak & lampiran	St
8.	21-8-2020	Revisi	St

MENGETAHUI  
KETUA PROGRAM STUDI

(Samardh S. E., M. Si.)


Jakarta  
DOSEN PEMBIMBING I

(Samardh S. E., M. Si.)

## 11. Catatan Konsultasi Dosen Pembimbing II

35/35


**12. Catatan Konsultasi Dosen Pembimbing II**

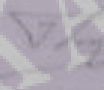

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Raya Bogor, Km. 27 No. 99, Per. Kebonkayu, Telp. 021-75011178, 021-75007777  
 Jl. Lontar II, Blok B, Kelurahan Maru, Telp. 021-411150, Telp. 021-4119996

**CATATAN KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Zulhendri  
 NPM : 1902015013  
 Program Studi : Akuntansi  
 Dosen Pembimbing I : Ahmad Nurrohmah, S.E., M.Si.

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF
1	18 Juli 2020	Pemeriksaan Surat Tugas, Hubungan BAB 1 - 3	
2	27 Juli 2020	Perbaikan BAB 1 - 3	
3	25 Juli 2020	Konsultasi Kuesioner dan Data	
4	5 Agustus 2020	Perbaikan BAB 4 dan 5	
5	9 Agustus 2020	Perbaikan BAB 4	
6	11 Agustus 2020	Perbaikan BAB 5	
7	16 Agustus 2020	Perbaikan Abstrak	
8	20 Agustus 2020	AAC Pengisian	

MENGETAHUI  
 KETUA PROGRAM STUDI  
  
 Ahmad Nurrohmah, S.E., M.Si.

Jakarta  
 DOSEN PEMBIMBING II  
  
 Zulhendri

**Lembar pengajuan judul dan persetujuan judul**

**FORMULIR PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Zulhendra

NPM/NIM : 1602015013

Program Studi : Akutansi

Judul Penelitian : 1. Pengaruh pengendalian internal dan peranan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap pada Rumah sakit polri TK.I R.Said Sukanto

2.

3.

Tempat Penelitian : Rumah sakit polri TK.I.R.Said Sukanto

Dosen Pembimbing : 1. Sumardi S.E, M.Si.

2. Ahmad Sonjaya S.E, M.Si

Jakarta, .....

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Mahasiswa



Catatan Ketua Program Studi :

.....  
.....  
.....

## FORMULIR PENGAJUAN PERSETUJUAN JUDUL PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zulhendra

NPM/NIM : 1602015013

Program Studi : Akutansi

Judul Penelitian : 1. Pengaruh pengendalian internal dan peranan sistem pengendalian manajemen terhadap peningkatan pelayanan pasien rawat inap pada Rumah sakit polri TK.I R.Said Sukanto

Tempat Penelitian : Rumah sakit polri TK.I.R.Said Sukanto

Dosen Pembimbing : 1. Sumardi S.E, M.Si.  
2. Ahmad Sonjaya S.E, M.Si

Jakarta,.....

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Mahasiswa



Catatan Ketua Program Studi :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Zulhendra  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Juli 1996  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Alamat : Jalan Kayu Tinggi RT 09 RW 03 No.31 Cakung,  
Jakarta Timur  
No. Telepon : 0812-9733-8405

### **Pendidikan Formal**

1. SDN KEBON PALA 05 PAGI Jakarta Timur, Tahun 2002 – 2008.
2. SMPN 268 Jakarta, Tahun 2008 – 2011.
3. SMAN 100 Jakarta, Tahun 2011 – 2014.
4. Program Studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR.HAMKA, Jakarta Timur, Tahun 2016 -2020.

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya sehingga dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan sebagaimana-mestinya.

Hormat Saya,



(Zulhendra)