

**PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
PELABUHAN PALEMBANG**

SKRIPSI



Oleh :

NAMA : Nindi Tri Adhastia Zahrotun
NIM : 222017008

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
PELABUHAN PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh :

**NAMA : Nindi Tri Adhistia Zahrotun
NIM : 222017008**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nindi Tri Adhastia Zahrotun
Nim : 222017008
Program studi : Akuntansi
Konsentrasi : Pemeriksaan Akuntansi
Judul skripsi : Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang

Dengan ini saya nyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di universitas muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang yang dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Maret 2022

Nindi Tri Adhastia Zahrotun

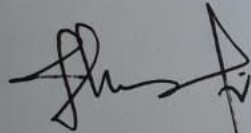
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap
Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Pelabuhan
Palembang
Nama : Nindi Tri Adhistia Zahrotun
Nim : 222017008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Pemeriksaan Akuntansi

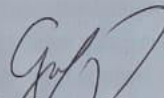
Diterima Dan Disahkan
Pada, Maret 2022

Pembimbing I,



Nina Sabrina, S.E., M., Si
NIDN/NBM: 0216056801/851119

Pembimbing II,



Gumulya Sonny Marcel K., S.E., Ak.M.Si
NIDN/NBM: 0226068802/1241431

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program akuntansi



Dr. Betri, S.E., AK., M.Si., CA

NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Dari kegagalan kita dapat belajar mengenai apa yang salah didiri kita. Kegagalan merupakan cara Allah mengajarkan kamu agar pantang menyerah, melatih kesabaran, kerja keras dan percaya diri. Dalam hidup ada hal yang datang dengan sendirinya dan ada hal yang harus diperjuangkan dahulu untuk mendapatkannya dan doa adalah cara untuk mempermudahnya“

(Nindi Tri Adhistia Zahrotun)

**Terucap syukur kepada Allah SWT,
Skripsi ini Kupersembahkan Kepada**

- ❖ **Kedua orang tuaku yang selalu mendoakanku dan materi yang di berikan**
- ❖ **Saudara-saudara kandungku yang memberikan semangat**
- ❖ **Dosen pembimbingku yang selalu Membantuku dan memberi masukan**
- ❖ **Kawan-kawan seperjuangan yang Saling memberiakan semangat.**
- ❖ **Alamamater**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah Robbil'alamin, tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang strata I (satu) guna meraih gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Palembang

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tuaku, Rasimin dan ibuku Siti fatmah yang telah mendidik, mendoakan, serta menanti kesuksesanku. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada ibu, Nina Sabrina, S.E.,M.,SI. selaku pembimbing I, dan bapak Gumulya Sonny Marcel Kusuma, S.E.,Ak.M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas serta penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan,

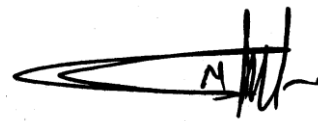
bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan.
2. Bapak Yudha Mahrom, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan.
3. Bapak Dr. Betri, S.E., M.Si., Ak., CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.,Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Gumulya Sonny Marcel Kusuma, S.E.,Ak.M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membantu memberi arahan, semangat, dukungan, motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen, Penguji satu, Penguji dua, serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Ibu Kurnia Krisna Hari, S.E., M.Si selaku pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan, motivasi, petunjuk, tenaga, waktu dan pikiran dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Ibu Yanti Ani, A.md selaku bagian Tax Treasury, dan Staff beserta karyawan Rumah Sakit Pelabuhan Palembang yang telah memberikan dukungan, semangat, dan meluangkan waktu untuk diwawancarai, serta memberikan data-data yang dibutuhkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.

8. Orangtuaku tercinta, ayah Rasimin dan Ibu Siti fatimah yang selalu mendukung dan mendoakanku di setiap waktu.
9. Kakak-kakakku (Rahayu Fatmawati A.Md, Resti Fathonah Filiyani S.ud dan Nanda Tri Adhistia Zahrotun S.Ak)
10. Teman-teman seperjuanganku (Temi Anggraini S.Ak, RZ Nur Oktarianti S.Ak, Bella Sapira S.Ak, Dika Yuni Larasti S.Ak, Zarima Oktalinda S.Ak, Nilam Agustin S.M dan lain-lainnya)
11. Kampus hijau tercinta Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan ilmu dan kesempatan untuk mendapatkan gelar sarjana

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, Maret 2022
Penulis



Nindi Tri Adhistia Zahrotun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang masalah	1
B. Rumusan masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	8
B. Kerangka Pemikiran	31
C. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	33
C. Operasional Variabel	33

D. Populasi Dan Sampling	34
E. Data Yang Diperlukan	38
F. Metode Pengumpulan Data	38
1. Analisis Data Dan Teknik Analisis	39
2. Analisis Data	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	42
1. Gambaran Singkat Tentang RS Pelabuhan Palembang	42
2. Gambaran Umum responden penelitian	49
3. Pengujian Data	54
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reabilitas	56
c. Uji Asumsi Klasik	56
4. Uji Hipotesis	60
a. Uji Regresi Linear Sederhana	57
b. Koefisien determinasi (R^2)	58
c. Uji t (parsial).....	59
B. Pembahasan	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Saran	62

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Pendapatan Rumah Sakit	5
Tabel II.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	29
Tabel III.1 Definisi Operasional Variable Penelitian	34
Tabel III.2 Daftar Unit kerja Dan Pegawai	35
Tabel III.3 Daftar Jumlah Responden Unit kerja dan pegawai	37
Tabel IV.1 Pembagian Kuesioner	50
Tabel IV.2 Profil Responden	50
Tabel IV.3 Hasil Total Jawaban Responden	52
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Sistem Pengendalian Internal	54
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Pasien	55
Tabel IV.6 Hasil uji Reliabilitas	56
Tabel IV.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	57
Tabel IV.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel IV.9 Hasil Uji T	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas Metode Grafik	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Kuesioner (Skala Ordinal Dan Interval)

Lampiran 4 Tabulasi

Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Menggunakan SPSS

Lampiran 6 Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 Fotocopy Pernyataan Bebas Plagiat

Lampiran 8 Fotocopy Surat Keterangan Surat Riset Dari Tempat Penelitian

Lampiran 9 Fotocopy Sertifikat Membaca Dan Menghafal Al-Qur'an

Lampiran 10 Fotocopy Sertifikat SPSS

Lampiran 11 Fotocopy Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer

Lampiran 12 Fotocopy Sertifikat Komputer Akuntansi

Lampiran 13 Biodata Penulis

ABSTRAK

Nindi Tri Adhistia Zahrotun / 222017008 / 2022 / Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang / Pemeriksaan Akuntansi

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah besarnya bagaimanakah pengaruh sistem pengendalian internal (X) terhadap efektivitas pelayanan pasien (Y) pada rumah Sakit Pelabuhan Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem pnegendalian internal terhadap efektivitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang. Data yang digunakan adalah data primer. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan sebanyak 70 sampel. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner dan wawancara. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini dibantu oleh stastistical program for science (SPSS). Hasil penelitian ini adalah pada variabel sistem pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien.

Kata kunci : sistem pengendalian internal, efektivitas pelayanan pasien

ABSTRACT

Nindi Tri Adhistia Zahrotun / 222017008 / 2022 / The Effect of Internal Control Systems on the Effectiveness of Patient Services at the Port Hospital of Palembang / Accounting Examination

The formulation of the problem in this study is the magnitude of how the internal control system (X) affects the effectiveness of patient care (Y) at the Palembang Harbor Hospital. The purpose of this study was to determine the effect of the internal control system on the effectiveness of patient care at the Port Hospital of Palembang. This research was conducted at the Port Hospital of Palembang. The data used is primary data. The sample in this study were employees of 70 samples. Data collection techniques are questionnaires and interviews. The data analysis method in this research is quantitative. The results of this study were assisted by the statistical program for science (SPSS). The results of this study are the internal control system variables have a significant effect on the effectiveness of patient care.

Keywords: *internal control system, patient service effectiveness*

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
	Nindi Tri Adhistia Zahrotun	222017008	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit ialah sebuah institusi kesehatan yang bergerak dibidang jasa. Rumah sakit memiliki tugas yang berpengaruh saat penerapan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh sebab itu rumah sakit patut berupaya akan melakukan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya. Saat ini dunia medis mengalami perkembangan yang begitu pesat terutama pada bidang pelayanan. Kebijakan pemerintah mengenai pendirian rumah sakit, puskesmas, telah meluas ke seluruh rakyat tetapi taraf dari pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi preferensi yang diinginkan oleh masyarakat.

Setiap rumah sakit diminta agar menjadi badan pelayanan yang berpusat pada konsumen, agar mempunyai kecakapan agar bisa mempertahankan kelangsungan usahanya. Rumah sakit harus berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan medis yang dapat dijangkau, cepat, tanggap dan lebih mengutamakan keselamatan dan kesehatan masyarakat.

Efektivitas adalah seberapa baik kegiatan yang dikerjakan, selama orang memmanifestasikan produk sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, semasa suatu pekerjaan dapat terjamah sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun kualitasnya, maka dapat dikatakan efektif (Ravianto, 2014:11).

Efektivitas pelayanan merupakan target akhir dari seluruh jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi rumah sakit mencakup pelayanan medis dan non medis melalui indeks kepuasan dari masyarakat yang berobat, pelayanan yang

bersifat gawat darurat, pelayanan non medis termasuk pelayanan administrasi umum dan rekam medis (M Lukman, 2010:68).

sistem pengendalian internal selaku proses yang dilaksanakan oleh dewan direksi, manajemen, dan segala staf serta karyawan dibawah perintah mereka dengan tujuan dapat membagikan jaminan yang mencukupi atas keberhasilan tujuan pengendalian. Elemen pengendalian internal yang sama- sama berkaitan menurut COSO yaitu: lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, dan pengawasan (COSO, 2013).

Tujuan sistem pengendalian internal ialah sesuatu prosedur yang mencakup sistem organisasi, tata cara serta ukuran- ukuran yang dibentuk guna melindungi aset organisasi, memeriksa ketelitian serta kecakapan informasi akuntansi, mendesak efisiensi serta mendesak ditaatinya kebijakan manajemen (Mulyadi, 2016:129).

Penelitian ini didasarkan rujukan beberapa peneliti sebelumnya, penelitian yang dilakukan Rivan dkk (2021), Zumrotun dan Sri (2018), hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan pada rumah sakit. Namun lain halnya pada penelitian yang dilakukan oleh Winda dan Fefri (2020) bahwa pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pasien pada rumah sakit.

Belakangan ini kerap kedapatan fenomena menimpa pelayanan publik pada rumah sakit yang tidak pantas atau tidak efektif bak kasus yang berlangsung pada pelayanan RSUD dr. Slamet Garut, Jawa Barat. Seorang pasien bernama

Aisyah, ia patut membayar jaminan sebelumnya, sebelum ia memperoleh ruang inap untuk suami yang sedang sakit. Suaminya ditelantarkan di IGD, dimana dokter serta perawat tidak memerikasinya sedikitpun. Direktur rumah sakit tersebut membantah jika pembayaran medis harus dilakukan diawal dan menyangkal jika pelayanan medis di rumah sakitnya sangat lemah dan dapat dikatakan buruk. Tetap dia mengaku bahwa ketersediaan ruang inap mengalami *overload*, karena jumlah pengunjung tidak sepadan sama jumlah tempat tidur yang tersedia pada rumah sakit tersebut (nasional.tempo.co : 2010).

Hal tersebut berkaitan dengan sistem pengendalian internal pada rumah sakit yang kurang baik, karena pada saat rencana melaksanakan pelayanan kesehatan yang maksimal dan berkualitas, manajemen rumah sakit diminta untuk beroperasi secara maksimal. Satu diantara beberapa bidang yang mendapat perhatian yaitu adalah bagian keuangan dan penyelenggara rumah sakit harus menerima dorongan dari seluruh bidang baik manajemen maupun karyawan. Karena sejatinya tujuan dari rumah sakit ialah agar dapat memudahkan jalan masuk masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Pelabuhan Palembang (RSP Palembang) yang terletak di Jalan Mayor Memet Sastrawirya Palembang yang dikenal dengan “Hospital Boom Baru” merupakan rumah sakit Tipe C dengan 77 tempat tidur, fasilitas rawat jalan, rawat inap, fasilitas kesehatan, fasilitas kesehatan tingkat 1 dan Utilitas umum. Rumah Sakit Pelabuhan Palembang memberikan pelayanan prima dalam fakoemulsifikasi, pelayanan pemeriksaan kesehatan dan vaksinasi bagi pekerja di industri perkapalan.

Berdasarkan hasil survei, pelayanan pasien pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang menunjukkan bahwa pelayanan pasien di rumah sakit sudah cukup baik, namun ada beberapa kelemahan yang dinilai kurang, seperti pelayanan pasien dengan tingkat keramahan, penumpukan pasien di IGD karena alur penerimaan pasien di rumah sakit pelabuhan Palembang mengharuskan pasien melewati alur pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, kemudian keterlambatan dokter yang akan memeriksa pasien sehingga membuat pasien menunggu terlalu lama, hal ini dikarenakan kurangnya informasi mengenai jadwal dokter rumah sakit, sehingga kurang maksimalnya dan kurangnya rasa puas yang diharapkan bagi pasien rumah sakit terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Penyebab lain menurunnya jumlah kunjungan pasien pada tahun 2020 juga karena ketakutan masyarakat terhadap covid yang membuat masyarakat memilih untuk tidak berobat ke rumah sakit. Serupa yang dilansir dari radartanggamus.co.id (diakses pada tanggal 15 juli 2021) Bahwa masyarakat takut dan enggan untuk berobat ke fasilitas kesehatan baik itu klinik, rumah sakit maupun puskesmas. Hal ini lantaran masyarakat takut bila di vonis terpapar covid.

Penurunan jumlah kunjungan pasien ini disebabkan karena pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan. Perlakuan pegawai atau dokter rumah sakit pada saat memberikan pelayanan kurang maksimal sehingga ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Oleh karena itu sistem pengendalian internal adalah suatu hal penting atau utama dalam suatu kegiatan yang dijalankan oleh perusahaan, yang bertujuan untuk mengendalikan seluruh kegiatan dan untuk menilai tingkat efektifitas dan efisiensi seluruh kegiatan, apakah sudah sesuai

dengan tujuan. Jika sistem pengendalian internal pada perusahaan tersebut lemah maka peluang terjadi permasalahan yang dapat memicu efektivitas pelayanan pasien pun menjadi lemah, dengan sistem pengendalian internal dapat meminimalisir tingkat kesalahan yang terjadi sehingga ketika pelayanan pasien tidak efektif maka dapat diambil tindakan perbaikan kedepannya.

Berikut ini data Pendapatan RS Pelabuhan Palembang Periode tahun 2016 s.d 2020.

Tabel I.1
Pendapatan RS Pelabuhan Palembang
Periode tahun 2016 s.d 2020

No.	Tahun	Pendapatan
1	2016	34.129.860.931
2	2017	32.683.373.546
3	2018	34.914.635.510
4	2019	40.870.630.890
5	2020	48.484.270.834

Sumber: Data RS Pelabuhan Palembang, 2021

Berdasarkan dari tabel I.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2016-2019 pendapatan rumah sakit meningkat dan menurun di setiap tahunnya, namun pada tahun 2020 mengalami peningkatan pendapatan yang signifikan yaitu sebesar 48.484.270.834. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian keuangan terjadinya kenaikan pendapatan secara signifikan pada tahun 2020 dikarenakan adanya kemungkinan naiknya tarif atau biaya pelayanan kesehatan di rumah sakit pelabuhan Palembang. Hal ini mungkin saja bisa terjadi karena tarif BPJS meningkat.

Beberapa permasalahan lainnya yaitu masih terjadi rangkap jabatan antara bagian penerimaan dan pengeluaran kas. Hal ini dapat menyebabkan

kemungkinan akan terjadi penyimpangan dan kecurangan yang dilakukan dengan sengaja atau tidak sengaja. Jika kecurangan serta penyimpangan telah berlangsung maka spontan akan mempengaruhi pendapatan yang dimiliki rumah sakit. Sehingga aktivitas pelayanan pasien yang dijalankan menjadi tidak efisien dan efektif. Pendapatan yang dimuat rumah sakit perlu dirancang oleh suatu pengendalian internal sehingga perolehan pendapatan rumah sakit pelabuhan Palembang dapat terjamin.

Berdasarkan dengan deskripsi latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang disebut **“Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis serta mengetahui Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharap akan membagikan manfaat bagi seluruh pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan dalam bidang Audit (pemeriksaan akuntansi) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang.

2. Bagi Rumah Sakit Pelabuhan Palembang

Hasil penelitian ini diharap mampu dijadikan bahan masukan, pertimbangan dan evaluasi untuk perkembangan terhadap pelayanan pada rumah sakit dan juga diharapkan dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang dibutuhkan untuk lebih meningkatkan efektivitas pelayanan pasien bagi masyarakat.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharap mampu menambah ilmu pengetahuan, menjadi tinjauan atau loncatan tambahan, serta dapat menjadi kajian bagi penulis dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Risna, (2021). *Efektivitas Peran Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Penerbit NEM.
- Agoes, Sukrisno. (2016). *AUDITING Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Azwar, Saifuddin. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Committee of Sponsoring Organization (COSO) of The Treadway Commission. 2013. *Internal Control – Integrated Framework: Executive Summary*. COSO. Mei 2013.
- Depkes, Permenkes RI, No. 269/MenKes/Per/III/2008, *Tentang Rekam Medis*. (Jakarta : Depkes RI. 2008).
- Duwi P. (2012). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan Spss*. Media Kom.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herta dan Rachbini (2015). *Statistika Terapan Cara Mudah dan Cepat Menaganalisis Data*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Hery. (2014). *Pengendalian Akuntansi Dan Manajemen*. Edisi 1. Jakarta: Kencana
- Mahmudi. (2011). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: UII Pres,
- Makmur, Syarif. (2008). *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dan Efektivitas Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mardiasmo.(2016).*Efisiensi dan Efektifitas*.Jakarta: Andy
- Messier, W.F., Glover, S.M., dan Prawitt, D.F. (2006). *Auditing and Assurance Services a Systematic Approach*. Edisi Keempat. Penerbit Salemba 4. McGraw-Hill Irwin.Singapore
- M. Lukman Arsyad . (2010). *Mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan rumah sakit*. Sulawesi Selatan :Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah

- Makmur, Syarif. 2008. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi Kajian Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Rajawali Press
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Edisi Keenam. Cetakan Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan : Duta Media Publishing
- Nurul Iathifah. (2021). *Konsep Dan Praktik Sistem Pengendalian Internal*. Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri.
- Pemerintah., (2008). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah. <http://www.biomaterial.lipi.go.id/main/wp-tahun-2008-tentang-sistem-pengendalian-intern-pemerintah.pdf>
- R.A Supriyono. (2018). *Akuntansi Keperilakuan*. Yogyakarta: UGM PRESS
- Ratminto dan Atik Septiningsi. (2009). *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar
- Rigel Nurul Fathah. (2019). Analisis sistem pengendalian internal pada rumah sakit umum PKU mauhammadiyah nanggulan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis* ISSN 2579-6224 (Versi Cetak) Vol.,3 no. 1 april 2019: 198-208.
- Rivan Wibowo. (2021). Pengaruh Pengendalian Interna Dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efisiensi Biaya Dan Efektivitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi* Volume 9, Nomor 1, Januari 2021 : 8-17.
- Scot, W. R. (2015). *Financial Accounting Theory (7 ed)*. New Jersey: prentice-hall international, Inc
- Shinta Kurnianingsih. (2020). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Pekan Baru). *Jurnal Ilmiah Akuntansi* ISSN 2685-5607 Vol. 4 No. 4 Desember 2020: 408- 417.
- Sotya Roes Piyajeng. (2017). Pengaruh Audit Perasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit (Studi Empiris Pada RSUD dan RS Swasta Di Kota Surakarta). *Reviu*

Akuntansi Dan Bisnis Indonesia, Vol. 1 No. 2, Hlm: 168-177, Desember 2017.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Titik Sholikhah. (2020). Analisis Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance* Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Ja'far Medika. *Surakarta Accounting Review (SAREV)* ISSN 2723-0511 Vol. 2 No. 2 Desember 2020.

Winda Riyasari. 2020. Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di Rumah Sakit. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* ISSN : 2656-3649 Vol. 2 No. 4 November 2020 3533-3552

Yuhanis Ladewi. (2018). *Sistem Informasi Akuntansi 1 (Teori Dan Praktik) Edisi Empat* Penerbit: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Zumrotun Nafi'ah. (2018). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. *Jurnal Fokus Ekonomi*, Vol. 13 No. 2 Desember 2018: 358-368.