

**PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN COVID-19 DI PUSKESMAS DENGAN TRANSPARANSI DAN  
AKUNTABILITAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

*(Studi Empiris Pada Puskesmas di Gunung Kidul)*

***THE EFFECT OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM ON THE QUALITY OF  
COVID-19 SERVICES AT THE PUSKESMAS WITH TRANSPARENCY AND  
ACCOUNTABILITY AS MODERATING VARIABLES***

*(Empirical Study at Puskesmas in Gunung Kidul Regency)*

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**MUH FAUZAN ARAS MALLEO**

**20170420387**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN

Dengan ini Saya :

Nama : Muh Fauzan Aras Malleo

NIM : 20170420387

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN COVID-19 DI PUSKESMAS DENGAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Empiris Pada Puskesmas di Gunung Kidul)*" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis pada naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Maret 2022



Muh Fauzan Aras Malleo

## **MOTTO**

“Keridhoan Allah itu didalam keridhoan orang tua dan kemarahan Allah itu didalam kemarahan kedua orang tua.”

**(H.R. At-Tirmidzi)**

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”

**(Ali Bin Abi Thalib)**

“Ilmu adalah kehidupan bagi pikiran”

**(Abu Bakar)**

“Ilmu membuat seseorang menjadi rendah hati, dan begitu pula kesombongan menjadikan seseorang menjadi bodoh”

**(Boona Muhammad)**

“Tabah dan sabarlah agar kamu sukses”

**(Bantal IMMIM)**

“Punna stangnga-stangnga ko assulukko, punna tojeng-tojengko, ewako”  
(jika kau setengah-setengah maka keluar lah, jika kau serius maka lawanlah)

**(Pepatah Bugis - Makassar)**

“Selesaikanlah apa yang kamu mulai”

**(Penulis)**

“Hidup adalah seni menggambar tanpa penghapus”

**(Penulis)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puja dan puji syukur yang tak henti-hentinya saya panjatkan kepada Allah SWT. Karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga memberikan saya kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya Muh Fauzan Aras Malleo, mempersembahkan karya yang sederhana ini kepada pihak-pihak yang sudah membantu, mendoakan serta mendukung dalam penulisan ini.

1. Puja dan puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan saya rahmat, hidayah, dan kesehatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Shalawat serta salam kepada junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW. Karena telah menjadi penuntun serta tauladan untuk kita semua.
3. Ucapan terimakasih tidak lupa saya haturkan kepada kedua orang tua saya yang dimana telah menjadi penyemangat serta motivator saya dalam menyelesaikan skripsi saya, karena tanpa adanya dukungan dari orang tua, mungkin saja skripsi ini tidak akan selesai dengan lancar dan mudah. Saya berharap dengan selesainya skripsi ini, dapat menjadi langkah awal untuk kesuksesan saya untuk membahagiakan kedua orang tua saya.
4. Untuk kelima saudara dan saudari saya yang beberapa diantaranya memberikan saya dukungan dalam bentuk kiriman uang, sehingga membuat saya semakin bersemangat dalam menyelesaikan skripsi saya.
5. Untuk keluarga besar Malleo yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang tentunya sering memberikan dukungan untuk secepatnya menyelesaikan skripsi. Terkhusus untuk almarhumah tante saya, tante Nuna yang sering memberikan dorongan serta motivasi untuk lebih giat belajar, rajin ibadah, dan secepatnya lulus, saya doakan tante agar tenang di alam sana dan diberikan tempat terbaik oleh Allah SWT.

6. Pak Suryo Pratolo, selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar menghadapi saya, menuntun, serta memberikan masukan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi saya, saya ucapkan banyak terimakasih untuk semuanya.
7. Kepada seluruh Dosen Akuntansi UMY, terimakasih atas segala ilmu yang telah bapak ibu ajarkan dari awal semester hingga sekarang, semoga ilmu yang bapak ibu berikan bisa saya pergunakan dengan baik dan tentunya semoga Allah membalas segala perbuatan baik bapak ibu.
8. Terimakasih untuk keluarga besar IAPIM Jogja terkhusus untuk IAPIM 17 Jogja, yang telah menyediakan rumah dan menemani saya dari awal menginjakkan kaki di Jogja hingga sekarang, untuk semua kebaikan kalian, saya haturkan banyak terimakasih karena tanpa kalian mungkin saya tidak bisa sampai di titik ini.
9. Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih untuk keluarga besar IAPIM 17, Elsevt dan Azure community yang sudah memberikan dukungan serta dorongan untuk secepatnya lulus. Semoga kalian yang belum selesai bisa secepatnya menyusul.
10. Untuk teman teman ku dari Akuntansi 17 UMY, tanpa bantuan serta dukungan kalian, mungkin saya tidak bisa berada di titik ini, saya ucapkan banyak terimakasih untuk kalian semua.
11. Untuk semua teman seperjuanganku di HMI FEB UMY, saya ucapkan banyak banyak terimakasih untuk kalian karena telah mengizinkan saya untuk berproses, belajar, serta bertumbuh dewasa diantara kalian, semoga kalian sukses semua.
12. Terimakasih saya haturkan juga kepada teman-teman di FAMS Futsal FEB UMY, yang selalu memberikan saya dukungan untuk secepat-cepatnya lulus.

## **KATA PENGANTAR**

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Karena telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Covid-19 Dengan Transparansi dan Akuntabilitas Sebagai Variabel Moderating” (Studi Empiris Pada Puskesmas di Kabupaten Gunung Kidul)

Skripsi ini telah disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian skripsi ini tidaklah sempurna, dengan ini penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi pembaca dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar J, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Suryo Pratolo, S.E., M.Si., Ak., AAP-A, CA sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dan membantu penulis selama pembuatan skripsi ini.
5. Bapak, Ibu, Kakak, Adik, beserta para teman-teman yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Segenap Dosen Pengajar dan Staf di Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas bantuan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
7. Kepala puskesmas seluruh Kabupaten Gunung Kidul beserta para pasien yang ikut membantu dalam proses pengambilan data bagi penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Pihak yang tak dapat kusebutkan namanya satu persatu, yang sudah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 20 januari 2022



Muh Fauzan Aras Malleo

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>INTISARI</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Penelitian</b> .....	1
<b>B. Batasan Masalah</b> .....	9
<b>C. Rumusan Masalah</b> .....	10
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	10
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	11
<b>BAB II</b> .....	13
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
<b>A. Kerangka Teori dan Penelitian Terdahulu</b> .....	13
<b>1. Teori organisasi</b> .....	13
<b>2. Teori Stewardship</b> .....	14
<b>3. Kualitas Pelayanan</b> .....	14
<b>4. Sistem Pengendalian Internal</b> .....	16
<b>5. Transparansi</b> .....	17
<b>6. Akuntabilitas</b> .....	18
<b>B. Penelitian Terdahulu Dan Pengembangan Hipotesis</b> .....	19



1. Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Covid-19 .....	19
2. Pengaruh Transparansi Dalam Memoderasi Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Covid-19 .....	21
3. Pengaruh Akuntabilitas Dalam Memoderasi Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Covid-19 .....	24
C. Model Penelitian.....	27
<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Subjek dan Objek Penelitian .....	28
B. Jenis Data.....	28
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	28
D. Teknik Pengambilan Data.....	29
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	29
1. Variabel Independen .....	29
2. Variabel Dependen.....	30
3. Variable Moderasi .....	31
F. Teknik Analisis Data.....	31
1. Statistik deskriptif.....	31
2. Uji Instrumen Data .....	31
3. Uji Asumsi Klasik .....	32
4. Uji Hipotesis .....	33
<b>BAB IV .....</b>	<b>37</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
B. Deskripsi Data Responden .....	39
C. Statistik Deskriptif .....	41
D. Uji Kualitas Instrument.....	46
E. Uji Asumsi Klasik .....	49
E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	51
<b>BAB V .....</b>	<b>64</b>

<b>KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>64</b>
<b>B. SARAN.....</b>	<b>64</b>
<b>C. KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>65</b>
<b>D. IMPLIKASI.....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>71</b>
<b>Kuesioner penelitian .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN II .....</b>	<b>83</b>
<b>Tabulasi Data .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN III.....</b>	<b>90</b>
<b>Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN IV .....</b>	<b>91</b>
<b>Output SPSS .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN V.....</b>	<b>103</b>
<b>Turnitin Skripsi.....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 data penyebaran kuesioner.....	32
Tabel 4.2 persentase data penyebaran kuesioner.....	34
Tabel 4.3 statistik karakteristik responden.....	34
Tabel 4.4 kategori skala intervala	36
Tabel 4.5 statistik deskriptif variabel sistem pengendalian internal.....	36
Tabel 4.6 statistik deskriptif variabel kualitas pelayanan puskesmas.....	38
Tabel 4.7 statistik deskriptif variabel transparansi.....	39
Tabel 4.8 statistik deskriptif variabel akuntabilitas.....	39
Tabel 4.9 hasil uji validitas.....	41
Tabel 4.10 hasil uji reabilitas.....	42
Tabel 4.11 hasil uji normalitas data.....	44
Tabel 4.12 hasil uji multikolinieritas.....	44
Tabel 4.13 hasil uji heteroskedastisitas.....	45
Tabel 4.14 hasil pengujian hipotesis 1.....	46
Tabel 4.15 hasil pengujian hipotesis 2.....	48
Tabel 4.16 hasil pengujian hipotesis 3.....	50
Tabel 4.17 ringkasan hasil hipotesis penelitian.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	21
-----------------	----