

**KUALITAS PELAYANAN PENANGGULANGAN COVID-19: PERAN  
PENGENDALIAN INTERNAL, TRANSPARANSI, DAN AKUNTABILITAS  
PENGLOLAAN ENTITAS**

*(Studi Empiris pada Puskesmas di Kabupaten Sleman dan Kulon Progo)*

***QUALITY OF SERVICES FOR HANDLING COVID-19: THE ROLE OF  
INTERNAL CONTROL, TRANSPARENCY, AND ACCOUNTABILITY IN  
MANAGING ENTITIES***

*(Empirical study on Public Health Centers in Sleman and Kulon Progo Districts)*



**Disusun oleh:**

**Yulinda Aji Pratiwi**

**20170420328**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yulinda Aji Pratiwi

Nomor Mahasiswa : 20170420328

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PENANGGULANGAN COVID-19: PERAN PENGENDALIAN INTERNAL, TRANSPARANSI, DAN AKUNTABILITAS PENGELOLAAN ENTITAS (Studi Empiris Puskesmas di Kabupaten Sleman dan Kulon Progo)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila terdapat dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 Desember 2021



**Yulinda Aji Pratiwi**

## **MOTTO**

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya” – Ali bin Abi Thalib

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.” – QS AR-Rad : 11

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan studi yang diambang waktu maksimal kelulusan. Tidak ada sifat sempurna kecuali hanya milik Allah SWT, pun dalam skripsi ini.

Skripsi ini kupersembahkan terutama untuk diri saya sendiri karena telah berjuang untuk melawan rasa malas dan tetap mengerjakan skripsi yang telah menghabiskan kurang lebih lima tahun ini. Terimakasih juga untuk mental diri saya sendiri karena telah kuat untuk menyelesaikan skripsi ini dibarengi dengan pekerjaan yang telah saya dapatkan.

Perjalanan mengerjakan skripsi ini tentu tidak mudah, terimakasih kepada Ibu, Bapak, dan kakak perempuan saya Jupay yang telah membiayai, mendukung, dan mendoakan segala kesuksesan yang saya rasakan sekarang. *You should know that I love you the most.*

Tanpa dukungan moral dari orang terdekat juga skripsi ini tidak akan selesai, terimakasih untuk *partner* segala arah saya Zen Apta yang tetap berada di samping saya hingga saat ini.

Untuk segala yang pernah mendukung saya, semoga kita dipertemukan dengan cerita kesuksesan kita masing-masing. *Amiiin.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puja dan puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat-Nya dalam penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Penanggulangan Covid-19: Peran Pengendalian Internal, Transparansi, dan Akuntabilitas Pengelolaan Entitas (Studi Empiris pada Puskesmas di Kabupaten Sleman dan Kulon Progo)”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat digunakan bagi institusi puskesmas sebagai bahan evaluasi kebijakan untuk mengatasi permasalahan mengenai kualitas pelayanan agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena, itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

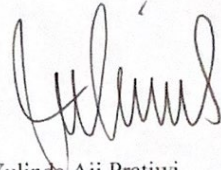
1. Bapak Dr. Suryo Pratolo, S.E., M.Si., Ak., CA., AAP-A., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan waktunya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

3. Teman terdekatku Vida yang selalu sabar mendengar cerita dan keluh kesahku. Terimakasih atas empat belas tahun pertemanan ini, terimakasih atas dukungan dan do'a nya, semoga pertemanan kita terjaga.
4. Teman-teman terdekatku Ipol, Acha kecil, dan Hal yang tidak bosan menghibur dalam suka dan duka. Terimakasih atas semangat, dukungan, dan do'a kalian.
5. Teman terdekat keduaku, Fatchiya, Mas Zidni, dan Mas Fauzan yang telah memberikan motivasi untuk tetap melanjutkan skripsi ini dalam keadaan apapun.
6. Semua pihak dan teman-teman yang turut membantu saya selama kuliah dan proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semuanya atas proses pembuatan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata baik dan benar, masih terdapat banyak kesalahan yang terkandung di dalamnya. Maka, demi perbaikan selanjutnya penulis sangat menghargai sekali adanya kritik dan saran yang membangun dan akan penulis terima dengan senang hati.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya dan mudah-mudahan penulisan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua. Amiiin yaa Rabbal 'alamiin.

Yogyakarta, 25 Desember 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yulinda', with a stylized flourish at the end.

Yulinda Aji Pratiwi

## DAFTAR ISI

<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Batasan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>D. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>1. Manfaat teoritis.....</b>	<b>10</b>
<b>2. Manfaat praktis.....</b>	<b>10</b>
<b>a. Bagi puskesmas .....</b>	<b>10</b>
<b>b. Bagi masyarakat .....</b>	<b>11</b>
<b>c. Bagi perguruan tinggi.....</b>	<b>11</b>
<b>d. Bagi peneliti.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
<b>A. Kerangka Teori dan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>13</b>
<i>a. Stewardship Theory.....</i>	<i>13</i>
<b>b. Teori Organisasi.....</b>	<b>13</b>
<b>c. Pengendalian internal .....</b>	<b>14</b>
<b>d. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>15</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>16</b>
<b>C. Model Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
<b>A. Subjek dan Objek Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>B. Jenis Data .....</b>	<b>26</b>



C. Teknik Pengambilan Sampel .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	27
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
1. Variabel Dependen.....	27
2. Variabel Independen .....	28
3. Variabel Intervening.....	29
F. Uji Kualitas Instrument dan Data .....	29
1. Uji Statistik Deskriptif.....	29
2. Evaluasi Model .....	30
3. Model pengukuran.....	30
a. <i>Convergent validity</i> .....	31
b. <i>Discriminant validity</i> .....	32
c. <i>Cornbach Alpha dan composite reliability</i> .....	32
5. Pengujian hipotesis .....	34
BAB IV .....	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
B. Deskripsi Data Responden.....	38
C. Statistik Deskriptif .....	39
D. Uji Kualitas Instrument.....	47
2. Uji Validitas <i>Convergen</i> .....	48
4. Composite Reliability.....	51
5. Cronbach's alpha .....	51
6. Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	52
E. Pembahasan .....	58
BAB V .....	69

<b>KESIMPULAN, SARAN, IMPLIKASI, DAN KETERBATASAN PENELITIAN</b>	<b>69</b>
.....	
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>69</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>70</b>
<b>C. Implikasi Penelitian</b> .....	<b>72</b>
<b>D. Keterbatasan</b> .....	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>79</b>