

**PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN
AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING.**

(Studi Empiris pada Puskesmas di Kabupaten Gunung Kidul)

***THE EFFECT OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM ON SERVICE
QUALITY THE COVID-19 PANDEMIC WITH ACCOUNTABILITY AND
TRANSPARENCY AS INTERVENING VARIABLE.***

(Empirical study at Puskesmas in Gunung Kidul Districts)



Disusun Oleh:

Zafira Yusna Zaleha

20170420150

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Zafira Yusna Zaleha

Nomor Mahasiswa : 20170420150

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris pada Puskesmas di Kabupaten Gunung Kidul)" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 September 2022



Zafira Yusna Zaleha
20170420150

PERSEMBAHAN

Pertama-tama dan paling utama, puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang berkat karunia dan kemudahan yang diberikan-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa sholawat serta salam selalu dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal dan selalu mendoakan. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada kakek (alm) dan nenek saya tercinta, serta adik-adik saya tersayang yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa juga saya sampaikan kepada teman-teman saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, selalu ada untuk mendengarkan keluhan saya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi COVID-19 dengan Akuntabilitas dan Transparansi sebagai Variabel Intervening”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan kritik dan saran kepada institusi puskesmas sebagai bahan untuk evaluasi mengenai kualitas pelayanan agar menjadi lebih efektif dan dapat memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

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

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan.
2. Ayah, Ibu, Nenek, Zahra, dan Najwa yang senantiasa memberikan dorongan dan dukungan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Suryo Pratolo, S.E., M.Si., Ak., CA., AAP-A., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan waktunya selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Teman-teman terdekat saya Nur Atikah, Miftah Aulia, Riztya Dian tempat saya bertukar pikiran berbagi keluh kesah. Terimakasih bantuan dan sudah menjadi teman baik selama perkuliahan, semoga pertemanan kita tetap terjaga.
5. Teman-teman terdekat saya yang berada di Kalimantan Tengah yang selalu memberikan semangat, dan dukungan kepada saya, serta selalu memotivasi saya.
6. Semua pihak dan teman-teman yang terlibat dan turut membantu saya selama proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 16 September 2022

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to read 'Zafira Yusna Zaleha'.

Zafira Yusna Zaleha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kerangka Teori dan Penelitian Terdahulu	12
B. Hipotesis Penelitian.....	19
C. Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31

A. Objek dan Subjek Penelitian	31
B. Teknik Pengumpulan Data	32
C. Teknik Pengambilan Sampel	33
D. Definisi Operasional Variabel.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Deskripsi Data Responden	45
C. Statistik Deskriptif	47
D. Uji Kualitas Instrumen	51
1. Evaluasi atas model pengukuran (<i>outer model</i>)	53
2. Uji Validitas <i>Convergen</i>	53
3. AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	55
4. Composite Reliability	55
5. Cronbach's Alpha.....	57
6. Evaluasi Inner Model	57
E. Pembahasan.....	59
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN....	70
A. Simpulan	70
B. Saran.....	71
C. Implikasi Penelitian.....	72
D. Keterbatasan	73
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR TABEL	

Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuesioner	44
Tabel 4.2 Persentase Data Penyebaran Kuesioner	45
Tabel 4.3 Statistik Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4.4 Kategori Skala Interval	47
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Sistem Pengendalian Internal.....	48
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Puskesmas ..	49
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Transparansi	50
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Akuntabilitas	51
Tabel 4.9 Skor Loading Faktor Setiap Konstruk	54
Tabel 4.10 Hasil AVE.....	55
Tabel 4.11 Composite Reliability	56
Tabel 4.12 Cronbach's Alpha	57
Tabel 4.13 Nilai Adjusted R-Square	58
Tabel 4.14 Patch Coefficient.....	59
Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Hipotesis Penelitian	60
Tabel 4.16 T-Statistik dan P-Value H6.....	67
Tabel 4.17 T-Statistik dan P-Value H7	68
LAMPIRAN.....	77
Kuesioner Penelitian	78

Tabulasi Data	90
Surat Izin Penelitian	97
Hasil Output	99
Turnitin Skripsi	103