

# **ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PERSEDIAAN BARANG DAGANG PADA KLINIK DAN APOTEK ANGKASA KOTA BANJARBARU**

**Putri Aviandari**

**E-mail:**

**Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al- Banjari Banjarmasin**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) mengetahui penyebab tidak baiknya system pencatatan persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa Banjarbaru. (2) mengetahui cara memperbaiki system pencatatan pengendalian persediaan barang pada Klinik dan Apotek Angkasa Banjarbaru, (3) mengetahui bagaimana seharusnya system pencatatan persediaan barang dagang yang harus digunakan pada Klinik dan Apotek Angkasa Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan teknik Analisis data yang digunakan adalah dengan melakukan survey, mendeskripsikan prosedur, membandingkan dan menarik kesimpulan dari hasil analisis menurut COSO. Hasil penelitian menunjukkan (1) pengendalian persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa termasuk dalam kategori efektif dengan presentase sebesar 61,22% menurut checklist COSO, (2) penyebab tidak baiknya system pencatatan persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa terdapat pada komunikasi dan informasi menurut checklist COSO termasuk dalam kategori tidak efektif karena hanya memperoleh presentase 20%, (3) dalam hal perbaikan pengendalian persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa perlu dilakukan perbaikan pada indicator yang tergolong tidak efektif yaitu monitoring hanya sebesar 50%, serta informasi dan komunikasi hanya sebesar 20%

**Kata Kunci : Analisis Kebijakan System Pengendalian Persediaan Barang**

## **ABSTARCT**

This study aims to find out: (1) to find out the cause of the unfavorable system of recording merchandise inventory at Banjarbaru Angkasa Clinic and Pharmacy, (2) knowing how to improve inventory control recording system at Banjarbaru Angkasa Clinic and Pharmacy, (3) knowing how the merchandise inventory recording system should be used at Banjarbaru Angkasa Clinic and Pharmacy. This research uses descriptive research methods and data analysis techniques used are to conduct surveys, describe producers, compare and draw conclusions from the result of the analysis according to COSO. The result showed (1) controlling inventory of merchandise at the Angkasa Clinic and Pharmacy included in the effective category with a percentage of 61,22% according to the COSO checklist, (2) the cause of the unfavorable system of recording merchandise inventory at the Angkasa Clinic and Pharmacy is in communication and information according to COSO checklist is included in the ineffective category because it only gets a percentage of 20%, (3) in terms of improving inventory control of merchandise at the Clinic and Pharmacy space needs to be improved on indicators that are classified as ineffective namely monitoring only by 50%, as well as information and communication is only 20%.

**Keywords: Policy analysis of inventory control systems**

## PENDAHULUAN

Persediaan merupakan unsur yang paling aktif dalam perusahaan dagang dan salah satu syarat pokok yang harus dipenuhi serta dimiliki oleh suatu perusahaan didalam aktifitas perdagangan karena dalam perdagangan yang diperdagangkan adalah persediaan tersebut. Maka semua aktivitas operasional perusahaan diprioritaskan pada usaha untuk melinkuidasi persediaan tersebut menjadi kas beserta keuntungan yang diperoleh dari harga jual persediaan tersebut setelah dikurangi harga pokok penjualan.

Persediaan adalah suatu aktiva yang meliputi barang-barang milik perusahaan dengan maksud untuk dijual dalam satu periode usaha yang normal, termasuk barang yang dalam pengerjaan/proses produksi menunggu masa penggunaannya pada proses produksi (prasetyo, 2006:65 dalam Tamodia 2013). Persediaan adalah sejumlah barang jadi, bahan baku, bahan dalam proses yang dimiliki perusahaan dagang dengan tujuan untuk dijual atau di proses lebih lanjut. Kesimpulannya adalah bahwa persediaan merupakan suatu istilah yang menunjukkan segala sesuatu dari sumber daya yang ada dalam suatu proses yang bertujuan untuk mengantisipasi terhadap segala kemungkinan yang terjadi baik karena adanya permintaan maupun ada masalah yang lain (Rudianto, 2008:236 dalam Tamodia 2013).

Hery (2011:155-156) pengendalian persediaan barang dagang dimulai pada saat barang diterima (yang dibeli dari pemasok). laporan penerimaan barang yang bernomor urut bercetak seharusnya disiapkan oleh bagian penerimaan untuk menetapkan tanggung jawab awal atas persediaan. Untuk memastikan barang yang diterima sesuai dengan yang di pesan, seperti yang tertera dalam formulir faktur tagihan. Setelah laporan penerimaan barang, formulir pesanan pembelian dan faktur tagihan di cocokkan, perusahaan akan mencatat persediaan dalam catatan akuntansi.pengendalian tersebut bertujuan untuk memberikan informasi tentang ketersediaan barang milik perusahaan.

Permasalahan yang terjadi di dalam mengatur ketersediaan barang dagang di klinik dan apotek Angkasa adalah sering terjadi keterlambatan pencatatan terhadap barang dagang yang telah habis terjual karena masih belum menggunakan komputer untuk mencatat laporan ketersediaan barang dagang di Klinik dan Apotek Angkasa masih menggunakan system manual yaitu dicatat oleh karyawan Apotek Angkasa sendiri sehingga sering terjadi keterlambatan atau lupa memesan obat yang telah habis ke distributor akibatnya dapat menurunkan omset penjualan Klinik dan Apotek Angkasa.

Berdasarkan dari permasalahan, maka penulis merasa tertarik untuk mengamati dan menganalisis permasalahan yang terjadi di Klinik dan Apotek Angkasa Kota Banjarbaru, dari latar belakang yang telah dipaparkan tersebut terdapat rumusan masalah yang dirumuskan sebagai berikut: apakah penyebab tidak baiknya system pencatatan persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa, bagaimana cara memperbaiki system pencatatan pada persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek A ngkasa, bagaimana seharusnya system pengendalian persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teknik Analisis data yang digunakan adalah dengan melakukan survey, mendeskripsikan prosedur, membandingkan dan menarik kesimpulan dari hasil analisis menurut COSO dengan jumlah kuisioner 49 pertanyaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Rekap Hasil Checklist Pengendalian Internal Atas Persediaan

No	Komponen Pengendalian Internal	Jawaban		Total	Skor (%)	Kategori
		Ya	Tidak			
1	Lingkungan pengendalian	10	4	14	71,42	Sangat efektif
2	Penilaian resiko	6	3	9	66,66	Efektif
3	Aktivitas pengendalian	11	6	17	64,70	Efektif
4	Informasi komunikasi	1	4	5	20,00	Tidak efektif
5	Monitoring	2	2	4	50,00	Cukup

						efektif
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>19</b>	<b>49</b>	<b>61,22</b>	<b>Efektif</b>

Berdasarkan table di atas total skor sebesar 61,22%, berdasarkan kriteria Champion (1990) ini menunjukkan pengendalian internal atas persediaan barang pada Klinik dan Apotek Angkasa dikategorikan efektif. Tetapi sebesar 38,78% Klinik dan Apotek angkasa dalam mengimplementasikan pengendalian internal atas persediaan barang masih kurang sempurna karena terdapat beberapa hal yang belum sesuai dengan COSO framework dan perlu untuk diperbaiki terutama pada indicator Informasi dan Komunikasi menurut COSO yang masuk pada kategori tidak efektif yaitu hanya sebesar 20%.

### **1. Lingkungan Pengendalian**

Lingkungan pengendalian merupakan sikap manajemen dan karyawan terhadap pentingnya pengendalian yang ada di perusahaan tersebut. Menurut table 4 tingkat keefektifan pada komponen lingkungan pengendalian oleh klinik dan apotek angkasa sebesar 71.42 yang mana masuk kategori sangat efektif, namun sebesar 28,58% tidak sesuai dengan pengendalian internal atas persediaan menurut COSO (2013).

### **2. Penilaian Resiko**

Perusahaan memiliki resiko yang terkait dengan internal maupun eksternal. Dengan adanya resiko-resiko tersebut, perusahaan harus dapat menganalisis dan melakukan penilaian resiko yang bisa saja terjadi di perusahaan. Penilaian resiko dilakukan supaya perusahaan mampu mengatasi resiko tersebut jika resiko benar-benar terjadi di perusahaan. Menurut table 4 komponen penilaian resiko memiliki tingkat keefektifan yang cukup sebesar 66,66% dan termasuk kategori cukup efektif. Namun sebesar 33,34% tidak sesuai dengan COSO framework (2013).

### **3. Aktivitas Pengendalian**

ditetapkan untuk menstandarisasi proses kerja untuk pencapaian tujuan perusahaan serta mencegah atau mendeteksi terjadinya penyimpangan atau kesalahan. Aktivitas pengendalian meliputi personil yang kompeten, pemisahan tugas untuk kegiatan yang terkait, dan pemisahan fungsi akuntansi, penyimpanan asset dan operasional. Table di atas menunjukkan bahwa komponen aktivitas pengendalian memiliki tingkat keefektifan sebesar 64,70% dan masuk kategori efektif. Klinik angkasa telah berusaha

untuk melakukan pengendalian internal secara efektif namun sebesar 35,30% menunjukkan penerapan pengendalian internal atas persediaan komponen aktivitas pengendalian tidak sesuai dengan COSO framework.

#### **4. Informasi Dan Komunikasi**

merupakan system yang memungkinkan perusahaan memperoleh dan menukar informasi yang diperlukan untuk melaksanakan, mengelola, dan mengendalikan operasi keuangan yang memungkinkan orang melaksanakan tanggung jawab mereka. Menurut table 4 komponen informasi dan komunikasi memiliki tingkat keefektifan yang paling rendah dan termasuk kategori paling tidak efektif sebesar 20,00%.

#### **5. Monitoring Atau Pemantauan**

merupakan proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian internal perusahaan. Kegiatan monitoring mencakup penentuan rancangan dan operasi pengendalian secara tepat waktu mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Menurut table di atas komponen monitoring memiliki tingkat keefektifan sebanyak 50,00% dan termasuk kategori cukup efektif. Dalam komponen monitoring masih 50,00% tidak sesuai dengan COSO framework yang perlu diperhatikan.

### **PEMBAHASAN**

#### **1. Penyebab tidak baiknya system pengendalian persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa Banjarbaru**

Dilihat dari table hasil cheklis pengendalian internal menurut COSO framework (2013) informasi dan komunikasi mendapatkan hasil presentase yang tidak efektif yaitu sebesar 20%, dan monitoring hanya sebesar 50%. Berdasarkan table tersebut dapat disimpulkan bahwa penyebab ketidak efektifan pengendalian persediaan barang pada Klinik dan Apotek Angkasa sebagian besar dipengaruhi oleh informasi dan komunikasi serta monitoring yang tidak berjalan baik seperti :

- 1) Tidak adanya system informasi digital mengenai semua kegiatan pengendalian. Pencatatan masih melakukan metode manual dan semua kegiatan ditulis didalam buku.
- 2) Sering terjadinya karyawan yang bertugas lalai dalam menulis stok barang yang masuk, dan keluar sehingga terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian antara fisik dan catatan di gudang
- 3) Lambat dalam memesan barang yang stoknya telah habis

- 4) Adanya Manajemen dan komunikasi yang sangat kurang baik dalam hal pengendalian persediaan
- 5) Tidak adanya pemantauan oleh pemilik klinik Angkasa sehingga karyawan seringkali lalai dalam tugas pencatatan persediaan barang

## **2. Cara memperbaiki system pencatatan persediaan barang dagang di Klinik dan Apotek Angkasa Banjarbaru**

Seperti yang telah kita lihat dalam penelitian penyebab tidak baiknya system pengendalian persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa Banjarbaru adalah dari factor informasi dan komunikasi serta monitoring yang tidak berjalan dengan baik, tetapi factor lain juga harus diperbaiki seperti factor lingkungan pengendalian yg tingkat efektifnya hanya 71,42%, penilaian resiko yang hanya 66,66%, aktivitas pengendalian 64,70% dan untuk memperbaikinya dapat dilakukan dengan hal berikut ini :

- 1) Membuat daftar informasi stok barang

Pembuatan daftar informasi stok barang dilengkapi dengan jumlah stok serta tanggal penerimaan dan expired det barang sangat penting untuk dilakukan.

- 2) Menggunakan system digital dalam pengelolaan stok barang

Di era sekarang ini, dimana teknologi menjadi semakin canggih membuat para perusahaan dapat melakukan pengelolaan stok barang dengan mudah dan cepat, dan tidak perlu menggunakan system manual seperti buku. Sekarang sudah tersedia berbagai software yang diracancang sistematis dalam melakukan pengelolaan stok barang yang berupa penginputan barang masuk dan keluar, pencatatan jumlah minimum stok sebagai notifikasi jika ingin menambah stok kembali atau agar dapat mengetahui jika persediaan barang hampir habis, serta sisa stok barang yang tersedia secara otomatis akan berkurang jika terjadinya pembelian.

- 3) Melakukan perhitungan stok barang secara berkala

Jika stok barang dalam gudang tidak dilakukan perhitungan secara berkala maka akan mengalami masalah dalam pengelolaan stok seperti perbedaan stok barang dan penyusutan stok barang yang susah untuk diketahui. Untuk barang yang lebih cepat terjual atau paling laku dari barang lainnya dapat dilakukan perhitungan stok setiap minggunya, sementara untuk barang yang jarang keluar dilakukan perhitungan setiap bulannya.

- 4) Menjaga kerapian tempat penyimpanan stok barang

Tempat penyimpanan stok barang yang rapi akan membuat barang-barang lebih mudah untuk ditemukan. Klinik dapat mengatur barang yang lebih cepat terjual untuk ditaruh paling depan ataupun dapat diatur dengan membagi barang tersebut sesuai dengan kategori kelompoknya

5) Menggunakan wadah atau container untuk menaruh barang

Salah satu cara untuk menjaga agar tempat penyimpanan stok barang tidak berantakan adalah dengan menaruh barang ke container sesuai dengan kategori masing-masing barang

6) Memberi label pada setiap container yang ada

Klinik juga dapat memberikan label yang bertuliskan nama kategori persediaan barang pada setiap container yang tersedia sesuai dengan penggolongan barang seperti nama, merek, atau jenis masing-masing barang tersebut

7) Tepat waktu dalam memesan kembali persediaan barang

Dengan adanya software yang dirancang khusus untuk membantu mengelola stok barang di gudang, maka perusahaan dapat mengetahui sisa stok barang yang masih tersedia di gudang dengan mudah dan cepat. Dengan demikian klinik akan mengetahui waktu yang tepat untuk melakukan pemesanan kembali persediaan barang yang dibutuhkan kepada supplier sehingga meminimalisir terjadinya kekurangan stok barang yang dapat menimbulkan kerugian bagi klinik. Dengan begitu klinik dapat menjual barang-barangnya dengan teratur dan tepat waktu kepada para pelanggan sehingga akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap klinik Angkasa.

**3. System pengendalian persediaan barang dagang yang seharusnya digunakan di Klinik dan Apotek Angkasa**

Menurut analisa yang telah dilakukan dari penyebab tidak baiknya system pencatatan persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa Banjarbaru, maka system pengendalian yang seharusnya digunakan adalah :

1) Menggunakan metode fisik/periodic

Dalam metode ini pencatatan persediaan hanya dilakukan pada akhir periode akuntansi melalui ayat jurnal penyesuaian. Transaksi yang mempengaruhi persediaan, dicatat masing-masing dalam perkiraan tersendiri sebagai berikut : pembelian, penjualan, retur pembelian dan retur penjualan. Untuk mendapatkan nilai persediaan secara periodic dilakukan perhitungan fisik (*stock opname*)

2) Membuat proyeksi

Membuat proyeksi tentang persediaan barang dagang yang ada di klinik Angkasa agar stok tidak mengalami kekosongan atau juga terjadi kelebihan stok pada gudang dengan cara mengestimasi berapa jumlah minimum stok di gudang yang mana juga akan menjadi tolak ukur ketika klinik akan memesan barang kembali.

3) Memerlukan kepala gudang

System keluar masuk barang perlu dilakukan sebuah pengawasan khusus. Bila tidak ada, maka mudah dicuri dan klinik tidak akan mengetahuinya. Jadi

menentukan siapa saja yang berwenang dalam gudang dan SOP untuk membakukan kegiatan operasional dan pengendalian persediaan sangatlah penting.

- 4) Menggunakan software  
Klinik dapat menggunakan software yang dapat melakukan kebutuhan pengelolaan persediaan untuk mempermudah segala aktivitas pengendalian.
- 5) Mempersiapkan data seakurat mungkin  
Beberapa pencatatan penting yang harus ditulis seperti input stok masuk dan stok keluar dapat dibantu dengan program software pendukung agar proses pencatatan data dapat lebih akurat untuk digunakan.
- 6) Lakukan pengecekan sebelum disimpan  
Lakukan pengecekan barang sebelum disimpan bertujuan untuk memudahkan klinik dan dapat mengetahui jika barang atau produk mengalami kecacatan, salah produksi, dan kesalahan lainnya sebelum petugas menyimpan di gudang.
- 7) Pisahkan stok baru dan stok lama  
Hal ini sangat penting untuk dilakukan karena bertujuan untuk mengetahui dengan mudah mana barang yang masuk terlebih dahulu agar dapat terjual atau dikeluarkan lebih dulu maka harus menggunakan metode FIFO untuk menghindari resiko kerugian akibat barang kadaluarsa.
- 8) Monitoring  
Melakukan aktivitas monitoring secara berkala akan dapat memantau aktivitas pengendalian persediaan apakah sudah berjalan sesuai dengan yang seharusnya atau masih ada penyimpangan agar apabila ditemukan penyimpangan dapat cepat diperbaiki.
- 9) Melakukan pencatatan rutin  
Melakukan aktivitas pencatatan secara rutin ketika ada barang yang masuk dan keluar dengan melakukan stok opname secara berkala misalnya setiap 1 bulan sekali



## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengendalian persediaan barang dagang pada Klinik dan Apotek Angkasa kota Banjarbaru, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pengendalian persediaan barang dagang di Klinik dan Apotek Angkasa kota Banjarbaru termasuk dalam kategori efektif yaitu dengan presentase sebesar 61,22% menurut checklist COSO. Namun masih terdapat kekurangan efektifitas pada pengendalian persediaan barang sebesar 38,78%.
- 2) Penyebab tidak baiknya system pengendalian persediaan barang dagang terbanyak ditemukan pada prinsip informasi dan komunikasi menurut COSO yaitu sebesar 80% penyebabnya seperti karyawan sering lalai dalam penulisan keluar masuk barang yang ditulis dalam kartu stok, sangat kurangnya komunikasi antara manajemen dan karyawan, tidak adanya system pencatatan digital semuanya menggunakan metode manual dengan ditulis dibuku dan kartu stok barang sehingga sangat memungkinkan terjadinya lupa dalam pencatatan.
- 3) Cara memperbaiki system pencatatan persediaan barang pada Klinik dan Apotek Angkasa yaitu dengan memperbaiki prinsip informasi dan komunikasi menurut COSO karena itu termasuk yang paling tidak efektif hanya sebanyak 20% tingkat presentasinya, misalnya memperbaiki system pencatatan dari yang manual ke pencatatan digital, memperbaiki komunikasi yang ada antara manajemen dan karyawan yang lain, lalu memperbaiki monitoring yang hanya mendapatkan presentasi sebesar 50% dikarenakan memang tidak adanya pihak yang melakukan pengecekan secara berkala untuk persediaan barang sehingga sangat banyak kekeliruan yang terjadi pada pencatatan persediaan yang akan mempengaruhi hal lain misalnya terjadinya kehabisan stok barang akhirnya dapat menurunkan penjualan.
- 4) System pengendalian persediaan yang dilakukan pada Klinik dan Apotek Angkasa kota Banjarbaru sudah tergolong efektif yaitu sebanyak 61,22%, lalu Klinik Angkasa hanya harus memperbaiki sebesar 38,78% yang kurang efektif, maka dari itu system pencatatan yang seharusnya dilakukan adalah mulai membuat proyeksi, mencari kepala gudang, menggunakan software yang mendukung, melakukan pengecekan secara berkala dan sebelum barang disimpan di gudang, menggunakan metode FEFO (First In First Out), dan melakukan pencatatan rutin (stok opname). Maka apabila Klinik dan Apotek Angkasa telah melakukan perbaikan atas kekurangan dalam pencatatan tersebut, Klinik Angkasa akan lebih mudah untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien serta dapat menghindari segala resiko baik dari internal maupun eksternal.

## Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat Klinik dan Apotek Angkasa Kota Banjarbaru untuk lebih memperhatikan lagi apakah system pengendalian persediaan yang seharusnya dilakukan sudah terapkan untuk mengurangi resiko kerugian yang diakibatkan oleh kurangnya pengawasan kepada karyawan dan resiko kerugian akibat stok persediaan yang sering kosong agar Klinik dan Apotek Angkasa berjalan lebih baik lagi.

## REFERERENSI

- Aminudin, 2005, Prinsip-Prinsip Riset Operasi, Erlangga. Jakarta
- Anastasia, D., & Lilis, S. (2010). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta : Andy.
- Assauri, S. 2004, Manajemen Pemasaran, Rajawali Press, Jakarta
- Baridwan Zaki, 2009, Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur Dan Metode, YKPN, Jakarta
- Baridwan Zaki, 2008, Intermediate Accounting. BPFE. Yogyakarta
- Champion, 1990, Metodelogi Penelitian Kualitatif. Medan
- Ebert, R. J. dan R. W. Griffin. (2007). *Bussines Essentials*. 6<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc
- Eddy, H. (2008). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Grasindo.
- Faizin, M. S. (2018). Tanggung Jawab Apoteker Dalam Tugas. *Meukuta Alam Volume 1, Nomor 1*, 105-122.
- Hery, 2011, Akuntansi Perusahaan Jasa Dan Dagang, Alfabeta. Jakarta
- Harahap, 2004, Teori Akuntansi, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Iskandar, J. (2012), Kapita Selektu Teori Administrasi Negara. Puspaga. Bandung
- Kotler, P. and K. L. Keller. (2006). *Marketing management*. 12<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ: prentice-Hall, Inc
- Manengkey, N. (2014). Analisis Sistem Pengendalian Intern Persediaan Barang Dagang Dan Penerapan Akuntansi Pada Pt. Cahaya Mitra Alkes. *Jurnal EMBA Vol.2 No.3*, 13-21.
- Mulyadi, 2014, Sistem Akuntansi, Salemba Empat, Jakarta
- Mulyadi, 2007, Sistem Akuntansi, Salemba Empat, Jakarta
- Sambara, T. A. (2018). *Analisis Pengendalian Internal Atas Persediaan Barang Dagang Pada Pt.Xyz*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

- Sanyoto, G. (2007). *Audit Sistem Informasi Edisi Revisi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND, Alfabeta. Bandung
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi Di Sektor Public, STIA-LAN, Jakarta
- Rumengan, D. S., Umboh, J. M., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *JIKMU, Suplemen Vol. 5. No. 1*, 88-100.
- Bilyastuti, M. P., Gani, A. J., & Domai, T. (2012). Adopsi Citizen's Charter (Kontrak Pelayanan) Untuk Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Saiful Anwar Malang). *Wacana – Vol. 15, No. 3*, 51-61.
- Tamodia, w. (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3*, 20-2

