



Published every April, August and December

JURNAL RISET AKUNTANSI & KEUANGAN

ISSN:2541-061X (Online). ISSN:2338-1507(Print). <http://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK>



Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Elfi Syukriyati¹, Ikin Solikin²

Program Studi Akuntansi, FPEB, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Indonesia.

Abstract. *This study aims to determine how much influence the effectiveness of internal controls on the quality of public services. This research was conducted at the Regional Government Work Unit of Bandung City Government in the form of agency and service. This research uses descriptive verification method. The data used in this study is the primary data. Data collection is done through the spreading of questionnaires to 23 Work Unit of Regional Government in Bandung City Government. The hypothesis in this study was tested by Simple Linear Regression Analysis and Success Test Regression Coefficient (t test) with IBM SPSS 20 for windows. The result of the research with simple linear regression showed that the effectiveness of internal control had positive effect on the quality of public service. From the successful test of the regression coefficient shows that internal control has a significant influence on the quality of public services*

Keywords: *Effectiveness of Internal Control; Quality of Public Service*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintahan Kota Bandung yang berbentuk badan dan dinas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 23 Satuan Kerja Perangkat Daerah di Pemerintahan Kota Bandung. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan Analisis Regresi Linier Sederhana dan Uji Keberhasilan Koefisien Regresi (Uji t) dengan IBM SPSS 20 for windows. Hasil penelitian dengan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Dari uji keberhasilan koefisien regresi menunjukkan bahwa pengendalian internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

Kata Kunci: Efektivitas Pengendalian Internal; Kualitas Pelayanan Publik

Corresponding author. ikin_solikin@yahoo.com

History of article. Received: Mei 2018, Revision: Juli 2018, Published: Agustus 2018

Online ISSN: 2541-061X. Print ISSN: 2338-1507.

Copyright©2018. Published by Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan. Program Studi Akuntansi. FPEB. UPI

PENDAHULUAN

Kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah semakin buruk. hal ini dipicu karena penyelenggaraan pemerintah yang tidak dikelola dengan baik. Sehingga menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi yang saat ini terjadi masih menunjukkan berlangsungnya praktik dan perilaku yang bertentangan dengan kaidah tata pemerintah yang baik. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan sebuah institusi sebagai sebuah organisasi pelayanan. Jika berbicara tentang pelayanan publik maka akan dihadapkan pada posisi dan peran organisasi publik/pemerintah dan organisasi swasta/perusahaan swasta. Organisasi publik/pemerintah tentu berbeda dengan organisasi swasta/perusahaan swasta, dimana organisasi swasta lebih berorientasi pada *benefit profit* (perolehan keuntungan) sedangkan organisasi publik memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Ombudsman sebagai lembaga negara yang menjalankan tugas pengawasan berkewajiban menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik. Ombudsman menyatakan bahwa jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350 persen selama tiga tahun terakhir. Danang Girindawardana selaku Ketua Ombudsman mengatakan "Masyarakat sangat peduli tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan kementerian/lembaga". Danang mengatakan "Setiap Kementerian/Lembaga wajib melayani masyarakat dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik yang mampu memberdayakan dan meningkatkan kecerdasan bangsa. Jika Kementerian/Lembaga memberikan kualitas pelayanan publik yang buruk maka bisa dikategorikan melanggar Undang-undang (UU) Pelayanan Publik". Pada tahun 2013 Ombudsman telah mengumumkan K/L yang mempunyai kualitas publik yang terbaik dan terburuk. Ada empat K/L yang mempunyai rapor merah selama tahun 2013, yaitu Kementerian Pendidikan, Kementerian

Ketenagakerjaan, Kementerian Sosial dan Kementerian Pekerjaan Umum. Banyak hal yang diadakan oleh masyarakat tentang kualitas pelayanan publik pada Kementerian Pendidikan, salah satu contohnya pengurusan beasiswa yang masih berbelit belit dan proses kurikulum yang selalu berubah setiap tahunnya. Sedangkan pada Kementerian Sosial dikeluhkan tentang bantuan sosial. (www.beritasatu.com).

Pelayanan publik di Pemerintahan Provinsi Jawa Barat menjadi sorotan khalayak umum. Karena pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat masuk ke dalam lima besar yang dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia. Instansi yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena buruknya pelayanan publik yaitu pemerintah daerah (terutama pemerintah Kabupaten/Kota), kepolisian, lembaga pengadilan, BUMN/BUMD, Badan Pertanahan Nasional, Kejaksaan, dan lain-lain. Substansi yang paling dikeluhkan oleh masyarakat adalah penundaan proses yang berlarut-larut, lambatnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk, akta, perijinan, sertifikat, serta penundaan atau ketidakjelasan dalam proses laporan kepada kepolisian. Ada juga substansi lain yang dikeluhkan masyarakat yakni penyalahgunaan wewenang, tidak kompeten, berpihak, penyimpangan prosedur, permintaan uang (pungutan liar). Antonius Sujata selaku Ketua Ombudsman RI (2010) menjelaskan bahwa provinsi Jawa Barat menduduki peringkat kelima setelah DKI Jakarta, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Medan. (www.pikiran-rakyat.com, November 2010).

Pengendalian internal merupakan salah satu aspek pokok agar tujuan dari suatu organisasi atau instansi dapat tercapai dan juga dapat meminimalkan hal-hal yang mungkin terjadi diluar rencana dan mengancam pencapaian tujuan. Pengendalian internal juga berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan yang terlaksana secara efektif dan efisien. Secara umum, pengendalian internal merupakan bagian dari sebuah sistem yang dirancang oleh suatu organisasi atau instansi yang dipergunakan sebagai acuan dan prosedur

demikian pencapaian tujuan. Mulyadi (2010) menyatakan, pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personil lain yang di desain untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan, yaitu, 1) Keandalan pelaporan keuangan; (2) Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku; (3) Efektivitas dan efisiensi operasi. Arens mengatakan terdapat lima komponen pengendalian internal yaitu lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penilaian resiko, informasi dan komunikasi, serta pemantauan.

Kualitas pelayanan dirumuskan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpeenuhnya harapan/kebutuhan pelanggan/masyarakat, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan/masyarakat. (Goetsch & Davis dalam Amin Ibrahim, 2008:22). Menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry (2001 : 165) menyimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible*.

Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu pada objek penelitian, penelitian ini dilakukan di satuan kerja perangkat daerah di pemerintah kota Bandung. Penulis memfokuskan penelitian ini pada satuan kerja perangkat daerah karena banyaknya aduan tentang buruknya kualitas pelayanan publik. Pengaduan yang sering dilaporkan adalah berbelitnya proses administrasi, lambatnya pembuatan KTP, Akta, perijinan dan sertifikat. Serta adanya pungutan liar yang dilakukan oleh pihak-pihak tertentu. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik”

Berdasarkan latar belakang penelitian, yang menjadi rumusan masalah dalam

penelitian ini adalah: (1) Bagaimana gambaran efektivitas pengendalian internal di satuan kerja perangkat daerah di pemerintah Kota Bandung. (2) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan publik di satuan kerja perangkat daerah di Kota Bandung. (3) Bagaimana pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik di satuan kerja perangkat daerah pemerintah Kota Bandung.

KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu kebutuhan lembaga pemerintah akan pengendalian internal adalah sesuatu hal yang wajar dikarenakan dengan adanya pengendalian internal yang baik akan memberikan gambaran bahwa adanya praktik manajemen yang baik pula. Dengan adanya praktik manajemen yang baik akan mengakibatkan berkurangnya keluhan masyarakat serta menghasilkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Jika dilihat dari sisi pelayanan, diberlakukannya Undang Undang No. 22 Tentang Pemerintah Daerah sejak 1 Januari 2001, yang telah memberikan perluasan kewenangan pada tingkat pemerintah daerah, dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang acapkali mengakibatkan pemberian layanan memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi. Dengan adanya desentralisasi, pemerintah daerah harus mampu untuk melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat. Pemerintah daerah harus dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggungjawab (*accountable*).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah pengendalian internal. Pengendalian internal menurut Mulyadi (2008:180) adalah “suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personil lain yang di desain untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang

pencapaian tiga golongan tujuan, yaitu, 1) Keandalan pelaporan keuangan; (2) Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku; (3) Efektivitas dan efisiensi operasi”. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 menyatakan, Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) pengendalian internal adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan.

Pengendalian internal dilakukan untuk dapat memonitor pelayanan yang diberikan oleh pemerintah apakah sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengendalian internal merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh Instansi Pemerintah untuk mencegah dari dalam terjadinya tindakan maladministrasi. Jika pengendalian internal sudah terlaksana dengan baik, maka tingkat komplein yang diberikan oleh pengguna jasa

(masyarakat) juga akan semakin berkurang. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan yang sudah diberikan oleh instansi pemerintah sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh penelitian Leli Maulidani (2009) Pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik atas pengujian kendaraan bermotor, hasil penelitian tersebut menunjukkan efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik terdapat pengaruh positif antara efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan nilai korelasi sebesar 0,95 hal itu menunjukkan antara pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat kuat. Dalam arti naiknya efektivitas pengendalian internal mengakibatkan naiknya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis merumuskan hipotesis atas penelitian ini yaitu “Efektivitas pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik”.

TABEL 1. OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Kuesioner
Efektivitas Pengendalian Internal (Variabel X)	1. Lingkungan Pengendalian	1. Integritas dan etika	Ordinal	1
		2. Komitmen terhadap kompetensi		2,3 4
		3. Struktur organisasi		5
		4. Penugasan wewenang dan tanggung jawab.		6
		5. Kebijakan SDM dan penerapannya.		
	2. Aktivitas Pengendalian	1. Pemisahan tugas yang memadai	Ordinal	10
		2. Otorisasi transaksi dan aktivitas		11
		3. Dokumen dan catatan yang memadai		12
	3. Penilaian resiko	1. Adanya pemahaman terhadap tujuan yang ingin dicapai	Ordinal	7 8

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Kuesioner
		2. Adanya identifikasi terhadap resiko		9
		3. Adanya pengawasan terhadap resiko		
	4. Informasi dan komunikasi	1. Transaksi-transaksi yang dicatat sah dan valid	Ordinal	13
		2. Transaksi-transaksi dinilai dengan semestinya		14
		3. Transaksi-transaksi dicatat tepat waktu		15
		4. Transaksi-transaksi telah dibukukan ke master file dan diikhtisarkan dengan benar		16
	5. Pemantauan	Adanyan penilaian terhadap kualitas dan efektivitas sistem pengendalian internal.	Ordinal	17

TABEL 2. OPERASIONAL VARIABEL Y

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Kuesioner
Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y) <i>Sumber: Parasuraman (1990)</i>	1. <i>Tangible</i>	Kelengkapan sarana dan prasana	Ordinal	1, 2
	2. <i>Realibility</i>	Memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya	Ordinal	3,4
	3. <i>Responsiveness</i>	Pemberian pelayanan yang tepat	Ordinal	5,6
	4. <i>Assurance</i>	Kepercayaan masyarakat	Ordinal	7
	5. <i>Empathy</i>	Perhatian secara pribadi petugas kepada pelanggan	Ordinal	8

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:62). Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampling jenuh dimana menurut Sugiyono (2012:97) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Berikut adalah daftar satuan kerja perangkat daerah yang menjadi sampel penelitian ini :

TABEL 3. DAFTAR DINAS DAN BADAN DI PEMERINTAH KOTA BANDUNG

No	Nama Dinas dan Badan
1.	Dinas Bina Marga dan Pengairan
2.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
3.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4.	Dinas Kesehatan
5.	Dinas Komunikasi dan Informatika
6.	Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Perdagangan
7.	Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung
8.	Dinas Pemakaman dan Pertamanan
9.	Dinas Pemuda dan Olah Raga
10.	Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran
11.	Dinas Pendidikan
12.	Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
13.	Dinas Perhubungan
14.	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
15.	Dinas Sosial
16.	Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya
17.	Dinas Tenaga Kerja
18.	Badan Kepegawaian Daerah
19.	Badan Kesatuan Bangsa, Perlindungan dan Pemberdayaan Masyarakat
20.	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
21.	Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana
22.	Badan Pengelola Lingkungan Hidup
23.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sumber: Bandung.go.id

Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data penelitian merupakan bagian dari proses pengujian data setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan bantuan software SPSS versi 20. Sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu harus dilakukan analisis terhadap instrument penelitian.

Uji Instrumen Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner selanjutnya akan dianalisis dengan menghitung masing – masing skor dari setiap pernyataan sehingga didapat kesimpulan mengenai kondisi setiap item instrument pernyataan pada objek yang diteliti.

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan setiap butir skor. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Sedangkan untuk mendapatkan nilai validitasnya sendiri, pada penelitian ini digunakan rumus *Product Moment* yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber:

Sugiyono (2012:248)

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi antara X dan Y
- n = Banyak responden atau sampel dari variabel X, Y dari hasil kuesioner
- $\sum X$ = jumlah skor untuk indikator X
- $\sum Y$ = jumlah skor untuk indikator Y

Menurut Azwar (1997:158) dalam penyusunan skala-skala digunakan harga koefisien korelasi yang minimal sama dengan 0,30. Jika nilai koefisien korelasinya lebih besar dari 0,3 maka item-item tersebut dinyatakan valid, dan data hasil kuesioner dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Sugiyono (2002:172) menyatakan bahwa uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan dalam mengungkapkan gejala tertentu. Sedangkan menurut Moh. Nazir (2004:161) "reliabilitas mencakup tiga aspek penting, yaitu alat ukur yang digunakan harus stabil (dependability), dapat diramalkan (predictability), dapat diukur berulang kali dengan menghasilkan data yang sama (konsisten).

Rancangan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menurut Suharyadi dan Purwanto (2008:82) adalah suatu prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang digunakan untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karenanya itu harus ditolak. Rancangan pengujian hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penetapan hipotesis ke dalam bentuk hipotesis nol dan hipotesis alternatif.
2. Pemilihan uji statistik dan perhitungan uji statistik.
3. Penetapan tingkat signifikansi tertentu atau taraf nyata (α)
4. Pengujian hipotesis (Uji t)
5. Penarikan kesimpulan.

Hipotesis dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hipotesis nol (H_0), yaitu suatu hipotesis yang menyatakan tidak adanya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dan pada umumnya diformulasikan untuk ditolak. Sedangkan hipotesis alternatif (H_a) adalah hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari variabel (X) terhadap variabel terikat (Y).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta \leq 0$ artinya Efektivitas pengendalian internal mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

$H_a: \beta > 0$ artinya Efektivitas pengendalian internal tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error (ϵ) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Menurut Singgih Santoso (2002:393), dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan melalui nilai probabilitas (*Significance*) yaitu:

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas.

Cara memprediksi adanya gejala Heteroskedastisitas yaitu dapat melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-standardized. Jika polanya seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu maka mengindikasikan telah terjadi

heteroskedastisitas. Tapi jika tidak ada pola yang terbentuk ataupun titik-titiknya menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui hubungan fungsional antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) digunakan analisis regresi linier sederhana. Regresi Y atas X dapat digunakan untuk meramalkan nilai Y apabila X diketahui, atau dengan kata lain, regresi dapat digunakan untuk mengetahui apakah naik dan turunnya variabel terikat (Y) dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel bebas (X). Adapun bentuk umum dari persamaan garis regresi adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b X$$

Keterangan:

X = Efektivitas Pengendalian

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = Harga ketika X = 0 (Harga Konstan)

b = angka arah atau koefisien regresi

Menurut Sugiyono (2012:245) harga a dan b dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum y \sum x^2 - \sum x \sum xy}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

a. Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:128). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara

individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menurut Sudjana (2005:31) uji t dapat dilakukan dengan rumus berikut:

$$t = \frac{b_i}{Sb_i}$$

(Sudjana, 2005:31)

Keterangan:

t = harga yang dihitung dan menunjukkan nilai standar deviasi dari distribusi tabel t (tabel t)

b_i = Koefisien regresi ke-i

Sb = kesalahan baku koefisien regresi berganda b yang ke-i

Tahap-tahap pengujian sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 - a. $H_0: \beta_1 = 0$: Pengendalian Internal tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
 - $H_a: \beta_1 > 0$: Pengendalian Internal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
2. Menentukan taraf signifikansi. Taraf signifikansinya 5%
3. Kriteria:
 - a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak
 - Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Item pertanyaan yang akan diuji validitasnya sebanyak 17 item untuk variabel x dan 8 item untuk variabel y. Dengan proses validasi dengan menggunakan SPSS 20,0 dengan tingkat signifikansi 0,3. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

TABEL 4. PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL X

Nomor Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,179	0,3	Tidak Valid
2	0,277	0,3	Tidak Valid
3	0,330	0,3	Valid
4	0,633	0,3	Valid
5	0,538	0,3	Valid
6	0,327	0,3	Valid

Nomor Item	R hitung	R tabel	Keterangan
7	0,605	0,3	Valid
8	0,533	0,3	Valid
9	0,500	0,3	Valid
10	0,329	0,3	Valid
11	0,521	0,3	Valid
12	0,756	0,3	Valid
13	0,610	0,3	Valid
14	0,603	0,3	Valid
15	0,664	0,3	Valid
16	0,557	0,3	Valid
17	0,572	0,3	Valid

Sumber: Data Diolah

Tabel 5. Pengujian Validitas Variabel Y

Nomor Item	R hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,568	0,3	Valid
2	0,642	0,3	Valid
3	0,788	0,3	Valid
4	0,496	0,3	Valid
5	0,649	0,3	Valid
6	0,750	0,3	Valid
7	0,320	0,3	Valid
8	0,499	0,3	Valid

Sumber: Data Diolah

Uji Reliabilitas

Setelah lolos uji validitas, maka langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya minimal 0,6 (Ghozali, 2005:42). Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien *Cronbach's*

Alpha > 0,6. Berikut hasil uji reliabilitas seluruh variabel:

Pengujian reliabilitas hanya dilakukan pada data yang valid saja. Dari pengolahan variabel X didapat nilai koefisien *Cronbath Alpha* sebesar 0,780. Maka kuisioner untuk variabel X ini dinyatakan reliabel karena nilai alpha lebih besar dari 0,60. Tampak hasil perhitungan menggunakan *software SPSS* sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,780	17

Berikutnya untuk pengujian reliabilitas terhadap variabel Y didapat nilai koefisien *Cronbatch Alpha* sebesar 0,727 atau lebih besar daripada 0,60, maka dinyatakan reliabel.

Seperti yang terlihat dari perhitungan SPSS sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	8

Analisis Data Statistik

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorof-

Smirnov. Hasil pengujian normalitas didapat dengan bantuan *software SPSS 20 for windows*, ditampilkan pada tabel di bawah ini:

TABEL 6. HASIL UJI NORMALITAS
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		Pengendalian internal	Kualitas pelayanan publik
		23	23
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	73,5652	42,4348
	Std. Deviation	5,43412	4,21929
Most Extreme Differences	Absolute	,141	,120
	Positive	,092	,111
	Negative	-,141	-,120
Kolmogorov-Smirnov Z		,674	,574
	Asymp. Sig. (2-tailed)	,754	,897

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Data dalam tabel menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed) untuk pengendalian internal sebesar 0,754 dan kualitas pelayanan publik sebesar 0,897. Oleh karena nilai tersebut lebih besar daripada 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini adalah berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi variabel bebas $\geq 0,05$ yang berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

TABEL 7. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,195	4,187		,285	,778
	Pengendalian_internal	,005	,057	,021	,096	,924

a. Dependent Variable: RES2

Variabel	Sig	Keterangan
Pengendalian Internal	0,924	Bebas Heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linier Sederhana

Cara yang dilakukan untuk mengetahui apakah efektivitas pengendalian internal (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah dengan dilakukannya

analisis regresi. Berikut ini adalah tabel hasil perhitungan regresi linier sederhana yang pengolahan datanya dilakukan menggunakan *software SPSS 20 for windows*:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,637	6,396		1,038	,311
	pengendalian_internal	,667	,087	,859	7,692	,000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil dari perhitungan tersebut, menunjukkan nilai konstanta (*a*) sebesar (6,637) dan nilai (*b*) yaitu koefisien regresi sebesar (0,667). Maka berdasarkan perhitungan tersebut, ditentukan suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,637 + 0,667 X$$

Dimana: Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = 6,637 (nilai peningkatan kualitas pelayanan publik, jika tidak ada perubahan dari pengendalian internal).

b = 0,667 (jumlah kualitas pelayanan publik untuk setiap peningkatan efektivitas pengendalian internal).

Berdasarkan kepada koefisien regresi yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pengaruh efektivitas pengendalian internal (X) berbanding lurus (positif). Diperoleh koefisien regresi sebesar 0,667 yang berarti apabila skor pengendalian internal meningkat satu satuan, maka rata-rata skor kualitas pelayanan publik naik sebesar 0,667. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik efektivitas pengendalian internal yang diterapkan maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Uji Keberhasilan Koefisien Regresi (Uji t)

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:128). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh

pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Tabel 4. Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	6,637	6,396			1,038	,311
pengendalian_internal	,667	,087	,859		7,692	,000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan publik

Sumber : Data Primer diolah 2015

Hipotesis pengujian keberartian koefisien regresi ini adalah sebagai berikut:

- $H_0 : \beta_1 = 0$: Pengendalian Internal tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- $H_a : \beta_1 > 0$: Pengendalian Internal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Setelah perumusan hipotesis, uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung

dan t tabel dalam taraf signifikansi 0,05. Adapun kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Berikut ini akan disajikan tabel perbandingan antara t hitung dan t tabel dari variabel X :

Tabel 4. Perbandingan t hitung dan t tabel

No	Variabel	t hitung	t tabel	Keputusan
1	Pengendalian Internal	7,692	1,714	H_0 ditolak

Sumber : Data Primer diolah 2015

Berdasarkan nilai perbandingan dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu efektivitas pengendalian internal memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun kesimpulan dari keputusan pengujian sesuai dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 ditolak, efektivitas pengendalian internal memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik

Untuk variabel kesesuaian kompensasi nilai signifikansinya sebesar 0,05 dan efektivitas pengendalian internal memiliki

nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Setelah melakukan analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat dijelaskan bahwa bagaimana gambaran efektivitas pengendalian internal di satuan kerja perangkat daerah di pemerintah Kota Bandung, bagaimana gambaran kualitas pelayanan

publik di satuan kerja perangkat daerah di Kota Bandung, bagaimana pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik di satuan kerja perangkat daerah pemerintah Kota Bandung.

Efektivitas Pengendalian Internal di Pemerintah Kota Bandung

Mahmudi (2005:92) menjelaskan bahwa Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatannya. Efektivitas pengendalian internal dapat diartikan sebagai kemampuan sistem pengendalian internal yang diterapkan agar mampu mewujudkan tujuannya yaitu keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum yang berlaku serta efektivitas dan efisiensi operasi. Menurut Arens dkk (2006: 270-271) pengendalian internal itu sendiri memiliki lima komponen yaitu lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, analisis informasi dan komunikasi serta pemantauan. Unsur-unsur pengendalian internal wajib dilaksanakan oleh setiap instansi agar tujuan bersama dapat tercapai.

Dari data yang telah diperoleh melalui penyebaran kuisisioner kepada responden, diketahui bahwa Pemerintah Kota Bandung telah melaksanakan Pengendalian Internal dengan sangat memadai. Dari perhitungan yang telah dilakukan, dengan skala 0%-100%, Efektivitas Pengendalian Internal yang dilakukan telah mencapai presentase sebesar 85,78%. Hal ini dapat terjadi karena Pemerintah Kota Bandung telah melaksanakan serta menerapkan Pengendalian Internal sesuai dengan ketentuan dan indikator yang ada.

Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan kepada publik merupakan tugas yang harus dilaksanakan pemerintah sebagai aparatur negara. Kualitas pelayanan dirumuskan sebagai suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Kualitas pelayanan publik juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan

terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Amin Ibrahim, 2008).

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan publik di pemerintah Kota Bandung, terlihat bahwa prinsip atau dimensi dari kualitas pelayanan publik telah diterapkan sudah memadai. Dari perhitungan yang telah dilakukan, dengan menggunakan skala 0% sampai dengan 100%, pemerintah Kota Bandung mendapat presentase sebesar 72,39%. Pemerintahan Kota Bandung telah melaksanakan serta menerapkan prinsip-prinsip atau komponen dari Kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan indikator yang ada.

Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Sama halnya dengan hipotesis sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengendalian internal memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Diperoleh koefisien regresi sebesar 6,637 yang berarti apabila skor pengendalian internal meningkat satu satuan, maka rata – rata skor kualitas pelayanan publik naik sebesar 0,667. Hal ini menjelaskan bahwa efektivitas pengendalian internal yang baik dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik sehingga dapat membantu organisasi dalam mencapai suatu standar yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis uji keberhasilan koefisien regresi (Uji t), menunjukkan bahwa pengendalian internal memiliki pengaruh yang signifikan dapat dilihat dari hasil t hitung > t tabel atau $7,692 > 1,714$ dengan signifikan 0,000. Hal ini menjelaskan terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik. .

Dari pertanyaan kuisisioner mengenai pengendalian internal yang dijawab oleh responden, pertanyaan kuisisioner yang dijawab sebagian besar responden adalah pilihan jawaban pada skala 4 dan 5 yaitu sebesar 45%.

Hal tersebut dapat dilihat dari penjelasan dimensi-dimensi pada variabel pengendalian internal yang memiliki persentase terbesar pada skala 4 dan 5 yaitu sebesar 46,37% dan 53,52% dalam dimensi penilaian resiko. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Bandung telah mengantisipasi dengan baik supaya resiko yang terjadi tidak menimbulkan kerugian dan dampak yang besar untuk pemerintahan Kota Bandung.

Sedangkan pertanyaan kuisioner mengenai kualitas pelayanan publik yang dijawab oleh responden sebagian besar pada skala 4 dan 5 yaitu sebesar 44% dan 43%. Hal tersebut dapat dilihat dari penjelasan dimensi-dimensi pada variabel kualitas pelayanan publik yang memiliki persentase terbesar pada skala 4 dan 5 yaitu sebesar 52,17% dan 45,65% dalam dimensi *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Bandung telah menerapkan prinsip *responsiveness*

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pernyataan Mulyadi (2010) tentang konsep dasar dari pengendalian internal merupakan suatu proses untuk mencapai suatu tujuan tertentu, pengendalian internal dijalankan oleh orang, bukan hanya terdiri dari pedoman kebijakan dan formulir, namun dijalankan oleh orang dari setiap organisasi, yang mencakup dewan komisaris, manajemen dan personel lainnya. Penelitian ini juga sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya yaitu, efektivitas pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik

Hal ini juga sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Leli Maulidani (2009) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Atas Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang menyatakan bahwa Efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik membuktikan adanya pengaruh positif antara efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan nilai korelasi sebesar 0,95 hal itu menunjukkan hubungan antara pengendalian internal terhadap kualitas

pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat kuat. Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Muchamad Arif Zamani (2010) tentang Pengaruh Pengendalian Internal Pemerintah dan Insentif Pegawai Negeri Sipil Terhadap Praktik Korupsi Pelayanan Publik Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Penelitian tersebut menyatakan bahwa pengendalian internal pemerintah dan insentif pegawai negeri sipil secara simultan berpengaruh terhadap tindak korupsi dan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik pada satuan kerja perangkat daerah pemerintah Kota Bandung yang berbentuk dinas dan badan sebanyak 23 sampel dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Penerapan efektivitas pengendalian internal di satuan kerja perangkat daerah pemerintah Kota Bandung telah terlaksana dengan sangat memadai. Hal ini terbukti dengan hasil data berupa kuisioner yang berisi pernyataan yang berkaitan dengan efektivitas pengendalian internal yang memiliki lima dimensi yaitu: lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi serta pemantauan. Hasil dari perhitungan kuisioner menunjukkan rata-rata keseluruhan jawaban dari responden dalam penerapan efektivitas pengendalian internal sebesar 86,54% yang berarti efektivitas pengendalian internal telah diterapkan dengan sangat memadai sehingga menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik.
2. Satuan kerja perangkat daerah pemerintah Kota Bandung yang berbentuk dinas dan badan telah memiliki kualitas pelayanan yang sudah memadai. Hal ini terlihat dari telah diterapkannya dimensi dari Kualitas Pelayanan yaitu, *reliability*,

responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Berdasarkan presentase nilai dari data yang diperoleh melalui kuisioner kualitas pelayanan publik mendapatkan presentase sebesar 72,39% yang berarti kualitas pelayanan publik di kota Bandung sudah memadai.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai koefisien regresi sebesar 6,637 yang berarti jika pengendalian internal meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan publik naik sebesar 0.667. Dengan adanya efektivitas pengendalian internal yang baik, dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ditargetkan oleh dinas dan badan di pemerintahan Kota Bandung.
4. Berdasarkan hasil perhitungan uji t, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Saran

Adapun saran yang diajukan oleh peneliti berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bandung. Dalam pelaksanaan efektivitas pengendalian internal, Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bandung, meskipun telah menerapkan dengan sangat memadai, namun jika dilihat dari skor presentase, dimensi lingkungan pengendalian berada pada skor terendah dari keseluruhan dimensi yang ada pada variabel pengendalian internal. Oleh karena itu pemerintah Kota Bandung diharapkan untuk meningkatkan etika, disiplin serta nilai integritas dalam bekerja untuk meningkatkan pelaksanaan pengendalian internal supaya semakin membaiknya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga tidak ada lagi terjadi keluhan yang dapat

memberikan dampak negatif terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2. Dimensi *tangible* dari variabel kualitas pelayanan publik memiliki skor rata – rata terendah dari keseluruhan dimensi. Karena itu, pemerintah Kota Bandung diharapkan meningkatkan kualitas dari peralatan, personel serta alat komunikasi dalam memberikan pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.
3. Saran untuk penulis selanjutnya. Untuk peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan memperluas subjek penelitian, merubah atau menambah variabel. Penulis juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap indikator-indikator dan dimensi dari variabel penelitian ini. Pemilihan sampel dan responden pun diharapkan dapat lebih baik dan lebih luas agar setiap jawaban sampel dapat mewakili jawaban dari populasi yang ada

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*
- Arens, Alvin A., Randal J. Elder, and Mark S. Beasley. 2006. *Auditing and Assurance Services-An Integrated Approach*. 11th Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall International.
- COSO. 1994. *Internal Control Integrated Framework*, United state Of : AICPA'
- COSO. 2013. *Internal Control – Integrated Framework* di akses dari www.coso.org
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM* . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hiro Tugiman. 2006. *Pengendalian Internal*
- Hiro Tugiman. 2007. *Pengendalian Audit Internal*
- Husen, Umar. 2008. *Desain Penelitian Akuntansi Keprilakuan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2001. *Standar Profesi Akuntansi Publik*. Jogjakarta. Bagian Penerbitan STIE YPKN.
- Jalaluddin Rakhmat. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2002. *Sistem Akuntansi*, Edisi Ke-2. Jakarta: Salemba Empat
- Messier, William F. 2006. *Jasa Audit dan Assurance-Pendekatan Sistematis*. Edisi Keempat, Terjemahan Nuri Hinduan. Jakarta: Salemba Empat
- Moh Nazir, 2003. *Metodologi Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Republik Indonesia. 2008. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Sawyer, Lawrence B, Mortinez. 2003. *Internal Auditing*. Florida: The IIA.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta
- Suharsini Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (1996). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah, BPKP.
- Sumber Lainnya:
www.pikiran-rakyat.com di akses 25 Oktober 2015
www.beritasatu.com di akses 26 Oktober 2015
www.republika.co.id di akses 26 Oktober 2015
www.ombudsman.go.id di akses 26 Oktober 2015