

PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH (Survey Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai)

Nuryani Tadeko

nuryanitadeko@yahoo.co.id

Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The research intends to identify and analyze the influence of government internal controlling system that include controlling environment, risk assessment, controlling activities, information and communications, and monitoring of service qualities. Primary data was collected through questionnaire and analyzed by multiple linear regressions, simultaneous and partial tests. The test result show that 1) government internal controlling system simultaneously have significant influence on service quality, 2) controlling environment has a positive but insignificant influence on service quality, 3) risk assessment has negative and insignificant influence of service quality, 4) controlling activities have positive and significant influence of service quality, 5) information and communication have positive and significant influence of service quality, 6) monitoring has negative and insignificant influence of service quality. The variable that has dominant influence on the service quality is information and communication.

Keywords: *government internal controlling, service quality*

Pemerintah memiliki beberapa fungsi utama sebagai penyelenggara negara, di antaranya yaitu fungsi pelayanan. Fungsi pelayanan berhubungan langsung dengan unit organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2011: 19). Pelayanan oleh pemerintah termasuk dalam kategori pelayanan umum atau pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan undang-undang tersebut pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Pelaksanaan fungsi pelayanan oleh pemerintah dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu yang berhubungan dengan suatu pelayanan umum. Penyelenggara fungsi pelayanan

pemerintah di daerah dilakukan oleh satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Kewajiban dan kewenangan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat adalah amanah yang harus dilakukan sebaik-baiknya. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima. Bila suatu pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas atau memuaskan. Oleh karena itu, fokus kualitas pelayanan adalah pada kepuasan penerima pelayanan (Hardiyansyah, 2011: 36).

Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh penerima pelayanan dapat dilihat dari indikator kepuasan konsumen atau biasa disebut *SERVQUAL*. *SERVQUAL* adalah metode penilaian kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam pendekatan ini, dikemukakan bahwa keputusan penerima pelayanan untuk mengkonsumsi atau tidak terhadap suatu pelayanan dipengaruhi oleh

berbagai faktor di antaranya persepsi terhadap kualitas pelayanan (Pasolong, 2011: 135). *SERVQUAL* terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. *Tangibles* adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik. *Reliability* berhubungan dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. *Responsiveness* berhubungan dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. *Assurance* berhubungan dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. *Emphaty* berhubungan dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang diharapkan, karena pengelolaan organisasi pada dasarnya tidak akan terhindar dari kemungkinan terjadinya risiko dan ancaman. Hal ini bila tidak diperhitungkan pada akhirnya dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu penurunan kualitas pelayanan dan pada akhirnya tujuan pelayanan publik tidak tercapai. Untuk membantu dan mengarahkan organisasi mencapai tujuan pelayanan diperlukan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga organisasi bergerak menuju tujuan yang telah ditetapkan. Sistem pengendalian intern adalah suatu sistem yang dapat diterapkan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Jika organisasi memiliki pengendalian intern, organisasi dapat mengantisipasi berbagai perubahan lingkungan yang terjadi (Djanegara, 2008: 23).

Pengendalian intern berisi serangkaian prosedur dan aturan yang perlu dijalankan oleh unsur-unsur organisasi dalam menjalankan tugasnya. Dalam pelaksanaan pelayanan, pengendalian intern meyakinkan proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien, sehingga kualitas pelayanan terjaga. Pemerintah telah mengeluarkan peraturan

sebagai ketentuan penerapan pengendalian intern pada instansi pemerintah, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). SPIP merupakan adopsi dari *COSO Internal Control Framework* dengan dilakukan penyesuaian-penyesuaian sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pemerintahan di Indonesia. Selain itu, mengacu pada unsur SPIP yang telah dipraktikkan di lingkungan pemerintahan di berbagai negara. SPIP terdiri dari lima unsur, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan (Suwanda dan Dailibas, 2013: 5).

Lingkungan pengendalian adalah keadaan dalam instansi pemerintah yang mempengaruhi efektivitas pengendalian intern. Lingkungan pengendalian merupakan unsur dominan yang mempengaruhi unsur pengendalian lainnya. Lingkungan pengendalian yang buruk memberikan kontribusi yang cukup signifikan pada kegagalan efektivitas komponen lainnya (BPKP, 2008: 4). Faktor-faktor dalam lingkungan pengendalian adalah integritas, nilai-nilai etika, kompetensi, filosofi dan gaya manajemen, cara manajemen membagi wewenang dan tanggung jawab, pengorganisasian dan pengembangan sumber daya manusia, dan hubungan dengan pihak terkait. Faktor-faktor lingkungan organisasi harus dikendalikan dan dikelola dengan baik. Bila faktor-faktor tersebut telah dikendalikan, maka akan tercipta lingkungan yang kondusif yang kemudian menunjang pelaksanaan pelayanan yang prima.

Penilaian risiko adalah kegiatan penilaian yang berhubungan dengan kemungkinan ancaman dalam pencapaian tujuan dan sasaran instansi pemerintah. Konsep risiko berhubungan dengan ketidakpastian. Pengelolaan risiko merupakan pengelolaan atas ketidakpastian (BPKP, 2008: 7). Tujuan dari instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat

yang dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari risiko, karena perubahan lingkungan, peraturan, dan kegiatan yang akan terus berubah. Dengan penilaian risiko, instansi pemerintah mengidentifikasi dan menganalisa risiko yang relevan dalam pencapaian sasaran serta menentukan langkah-langkah bagaimana risiko tersebut ditangani.

Kegiatan pengendalian mencakup tindakan untuk mengatasi risiko serta kebijakan dan prosedur yang membantu menjamin dan memastikan bahwa tindakan mengatasi risiko telah dilaksanakan secara efektif. Kebijakan merupakan arahan apa yang seharusnya dikerjakan dan menjadi dasar untuk penyusunan prosedur. Kegiatan pengendalian mencakup berbagai pengendalian yang bersifat detektif dan preventif. Setelah terdeteksi adanya penyimpangan atau kelemahan, kemudian harus dilakukan tindakan koreksi untuk penyempurnaan kegiatan pengendalian (BPKP, 2008: 5). Kegiatan pengendalian yang berjalan dengan baik, akan memastikan bahwa unsur-unsur organisasi seperti sumber daya manusia dan peralatan akan dengan maksimal diarahkan dan digunakan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Informasi diartikan sebagai data yang telah diolah dan dapat digunakan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi instansi pemerintah (BPKP, 2008: 3). Sedangkan komunikasi adalah proses penyampaian informasi secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk simbol atau lambang tertentu untuk mendapatkan umpan balik (Suwanda dan Dailibas, 2013: 9). Dengan demikian, informasi dan komunikasi merupakan proses pengumpulan dan penyampaian atau pertukaran informasi yang dibutuhkan dalam rangka melaksanakan, mengelola, dan mengendalikan kegiatan instansi. Dalam hubungannya sebagai unsur pengendalian intern, pengendalian informasi dan komunikasi adalah pengendalian terhadap

sarana komunikasi dan manajemen sistem informasi.

Pemantauan pengendalian intern adalah proses penilaian kualitas kinerja pengendalian intern dalam suatu periode tertentu (BPKP, 2008: 3). Pemantauan mencakup penilaian desain dan operasi pengendalian serta pengambilan tindakan perbaikan yang diperlukan. Pemantauan mencakup pemantauan berkelanjutan, evaluasi terpisah, dan tindak lanjut. Pengendalian yang tidak dipantau secara baik dapat memberikan pengaruh yang kurang baik dalam jangka waktu tertentu. Pemantauan pengendalian diperlukan karena lingkungan dapat berubah, sehingga prosedur pengendalian yang awalnya efektif pada lain waktu menjadi tidak efektif.

Hasil pemeriksaan BPK RI terhadap sistem pengendalian intern pada Pemerintah Kabupaten Banggai dalam kurun waktu lima tahun terakhir ini masih ditemukan beberapa pokok-pokok kelemahan yang terdapat pada penatausahaan aset tetap, pengelolaan belanja daerah, pengelolaan kas, pengelolaan pendapatan pajak dan retribusi daerah, dan pengelolaan penerimaan retribusi pelayanan kesehatan. Kelemahan pengendalian intern tersebut baik langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2015 menunjukkan terdapat 6.859 laporan masyarakat terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan klasifikasi pihak yang melaporkan, instansi pemerintah daerah menduduki urutan pertama dengan 2.854 laporan masyarakat. Substansi maladministrasi terbanyak yang dilaporkan masyarakat adalah penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, dan penyalahgunaan wewenang.

Permasalahan pokok dan tujuan penelitian ini, yaitu *pertama*, untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana sistem pengendalian intern dan kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai. *Kedua*, untuk mengetahui dan menganalisa

pengaruh sistem pengendalian intern yang terdiri dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang dilakukan pada suatu populasi dengan mengambil data dari sampel yang berasal dari populasi tersebut (Sugiyono, 2010: 7). Penelitian ini dilaksanakan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai. Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai berjumlah 107 SKPD yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, 18 Dinas, 13 Lembaga Teknis, 23 Kecamatan, 46 Kelurahan, dan 5 Lembaga Lain Bagian dari Perangkat Daerah.

Penentuan ukuran sampel yang diperlukan dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Dengan tingkat presisi sebesar 10%, maka diperoleh jumlah sampel yang diperlukan, yaitu sebesar 52 SKPD. Selanjutnya, jumlah 52 tersebut didistribusikan secara proporsional berdasarkan kelompok-kelompok SKPD, sehingga diperoleh sampel, yaitu Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, 9 Dinas, 6 Lembaga Teknis, 11 Kecamatan, 22 Kelurahan, dan 2 Lembaga Lain Bagian dari Perangkat Daerah. Untuk penentuan titik-titik sampel sejumlah 52 SKPD tersebut dilakukan dengan metode *simple random*. Responden penelitian ini adalah kepala dan sekretaris SKPD berdasarkan struktur organisasi masing-masing, sehingga jumlah responden dari sampel 52 SKPD adalah 104 orang responden.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sistem pengendalian intern pemerintah sebagai variabel independen, yang terdiri dari lingkungan pengendalian (X_1), penilaian risiko (X_2), kegiatan pengendalian

(X_3), informasi dan komunikasi (X_{14}), dan pemantauan (X_5), serta kualitas pelayanan sebagai variabel dependen. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen, catatan, laporan, dan buku teks yang berhubungan dengan variabel yang diteliti. Kuesioner merupakan instrumen pokok dalam penelitian ini. Kuesioner tersebut terdiri dari butir-butir pernyataan yang dikembangkan berdasarkan indikator setiap variabel. Setiap jawaban kuesioner diberi skor menurut skala Likert dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data harus valid dan reliabel agar memperoleh data yang andal, oleh karena itu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Selanjutnya, diberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi yang diperoleh. Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah $r = 0,3$.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus *spearman brown*. Syarat minimum $r = 0,3$ untuk dapat dikatakan reliabel. Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh dua pernyataan kuesioner tidak memenuhi syarat validitas, sehingga dua pernyataan tersebut tidak digunakan dalam penelitian. Sedangkan berdasarkan hasil uji reliabilitas diperoleh semua data instrumen dari setiap variabel memenuhi syarat reliabilitas.

Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Setiap jawaban

pada variabel independen dan variabel dependen diberi skor dengan tingkat pengukuran ordinal. Selanjutnya, untuk keperluan analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner tersebut, baik untuk variabel independen maupun variabel dependen dinaikkan atau ditransformasikan dari skala ordinal ke skala interval melalui *Method of Successive Interval* (MSI) dengan menggunakan perangkat lunak Excel melalui program stat97.xla (Sarwono, 2014: 14).

Teknis analisis dalam penelitian ini terdiri dari uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis yang terdiri dari uji simultan dan uji parsial. Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji normalitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik *scatter plot*. Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik (Umar, 2008: 82). Untuk mengetahui adanya multikolinieritas dalam regresi dilakukan dengan menganalisa koefisien korelasi antara variabel bebas. Jika nilai korelasi tinggi, biasanya melebihi nilai 0,80 berarti terjadi multikolinieritas (Umar, 2008: 80). Sedangkan uji normalitas dilakukan dengan menggunakan grafik Normal Probability Plot (Normal P-Plot). Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, berarti data telah berdistribusi normal (Umar, 2008: 77).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini berjumlah 104 orang yang terdiri dari 64,42% responden laki-laki dan 35,58% responden perempuan. Berdasarkan usia, responden penelitian lebih banyak berlatar belakang usia 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 43 orang, dan lainnya usia lebih dari 50 tahun sebanyak 32 orang, usia 31 – 40 tahun sebanyak 27 orang, serta usia kurang dari 30 tahun sebanyak 2 orang. Berdasarkan pendidikan terdiri dari latar belakang Strata Satu berjumlah 75 orang,

Strata Dua sebanyak 22 orang, dan Sekolah Menengah Atas (SMA/SMU) sebanyak 7 orang. Berdasarkan masa kerja, untuk masa kerja 11 – 20 tahun sebanyak 42 orang, masa kerja 21 – 30 tahun sebanyak 36 orang, masa kerja kurang dari 10 tahun sebanyak 25 orang, dan masa kerja lebih dari 30 tahun sebanyak 1 orang responden. Karakteristik responden berdasarkan golongan terdiri dari golongan II, III dan IV. Di mana responden golongan III memiliki jumlah yang lebih banyak, yaitu 72 orang. Sedangkan untuk golongan II dan IV masing-masing berjumlah 2 orang dan 30 orang.

Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner selanjutnya ditabulasi untuk memberikan gambaran secara umum penyebaran data. Untuk membuat interpretasi, dilakukan perhitungan nilai mean dari setiap pernyataan kuesioner. Selanjutnya, dihitung mean indikator setiap variabel, sehingga diperoleh hasil akhir nilai mean setiap variabel. Untuk menginterpretasikan nilai mean dibuat interval atas pilihan jawaban kuesioner (Umar, 2008: 164).

$$Interval = \frac{nilai\ tertinggi - nilai\ terendah}{Jumlah\ kelas}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Selanjutnya disusun interval setiap kelas kategori sebagai berikut.

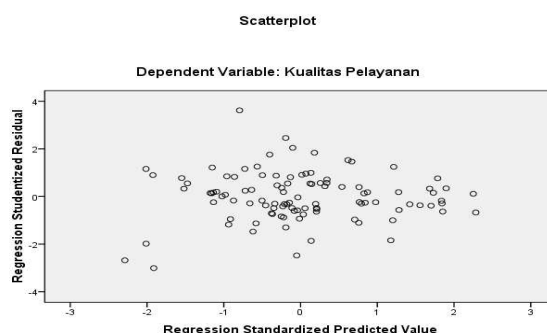
| Interval | Kategori |
|-------------|-------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Sangat tidak baik (STB) |
| 1,81 – 2,60 | Tidak baik (TB) |
| 2,61 – 3,40 | Cukup baik (CB) |
| 3,41 – 4,20 | Baik (B) |
| 4,21 – 5,00 | Sangat baik (SB) |

Nilai mean dan kategori dari setiap variabel adalah sebagai berikut.

| No. | Variabel | Sub Variabel | Mean | Kategori |
|-----|-------------------------------------------|--------------------------------------------|------|----------|
| 1 | Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (X) | Lingkungan Pengendalian (X ₁) | 4,12 | Baik |
| | | Penilaian Risiko (X ₂) | 3,78 | Baik |
| | | Kegiatan Pengendalian (X ₃) | 3,92 | Baik |
| | | Informasi dan Komunikasi (X ₄) | 4,14 | Baik |
| | | Pemantauan (X ₅) | 3,99 | Baik |
| 2 | Kualitas Pelayanan (Y) | | 4,15 | Baik |

Sumber data: Data primer (diolah kembali, 2016)

Uji asumsi klasik penelitian ini terdiri dari uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji normalitas. Hasil uji heteroskedastisitas yang diperoleh dari *scatter plot* menunjukkan titik-titik pada grafik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut.



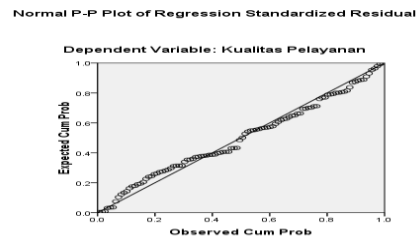
Hasil uji muktikolinieritas yang diperoleh dari uji korelasi pada variabel bebas menunjukkan tidak terdapat korelasi yang tinggi pada nilai-nilai koefisien korelasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

| Model | | Pem | PR | IK | LP | KP | |
|-------|--------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | Correlations | Pem | 1.000 | .152 | -.369 | .085 | -.693 |
| | | PR | .152 | 1.000 | .051 | -.414 | -.332 |
| | | IK | -.369 | .051 | 1.000 | -.289 | .034 |
| | | LP | .085 | -.414 | -.289 | 1.000 | -.340 |
| | | KP | -.693 | -.332 | .034 | -.340 | 1.000 |
| | Covariances | Pem | .119 | .019 | -.038 | .004 | -.019 |
| | | PR | .019 | .129 | .005 | -.022 | -.010 |
| | | IK | -.038 | .005 | .091 | -.013 | .001 |
| | | LP | .004 | -.022 | -.013 | .021 | -.004 |
| | | KP | -.019 | -.010 | .001 | -.004 | .006 |

Sumber data: Data primer (diolah kembali, 2016)

- Ket.: Pem : Pemantauan
- PR : Penilaian risiko
- IK : Informasi & komunikasi
- LP : Lingkungan pengendalian
- KP : Kegiatan pengendalian

Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik Normal Probability Plot menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan data telah berdistribusi normal sebagaimana dilihat pada grafik berikut.



Hasil analisis regresi, uji simultan, dan uji parsial adalah sebagai berikut.

| No. | Variabel Independen | Koefisien Regresi | t-hitung | Sig t |
|---------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|----------|-------|
| 1 | Lingkungan Pengendalian (X ₁) | 0,208 | 1,747 | 0,084 |
| 2 | Penilaian Risiko (X ₂) | -0,054 | -0,526 | 0,600 |
| 3 | Kegiatan Pengendalian (X ₃) | 0,352 | 2,208 | 0,030 |
| 4 | Informasi dan Komunikasi (X ₄) | 0,384 | 4,004 | 0,000 |
| 5 | Pemantauan (X ₅) | -0,060 | -0,439 | 0,661 |
| Constant = 11,313 | | F _{hitung} = 24,752 | | |
| Adjusted R Square = 0,536 | | Sig. F = 0,000 | | |
| α = 0,05 | | | | |

Sumber data: Data primer (diolah kembali, 2016)

Berdasarkan hasil di atas dapat dibentuk persamaan regresi seperti di bawah ini.

$$Y = 11,313 + 0,208 X_1 - 0,054 X_2 + 0,352 X_3 + 0,384 X_4 - 0,060 X_5$$

Hasil pengujian regresi di atas menunjukkan koefisien regresi variabel lingkungan pengendalian, kegiatan pengendalian, dan pemantauan bertanda positif, sedangkan koefisien regresi variabel penilaian risiko dan pemantauan bertanda negatif. Bila koefisien regresi pada variabel bebas bertanda positif, maka dapat disimpulkan variabel bebas memiliki pengaruh searah terhadap variabel terikat. Dan sebaliknya, bila koefisien regresi pada variabel bebas bertanda negatif, maka dapat disimpulkan variabel bebas memiliki pengaruh yang berlawanan arah terhadap variabel terikat.

Nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) berdasarkan hasil pengujian diperoleh sebesar 0,536. Nilai 0,536 dapat diinterpretasikan bahwa 53,6% kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai dapat dijelaskan oleh variabel lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Sedangkan sisanya 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi. Berdasarkan pedoman interpretasi nilai koefisien (Sugiyono, 2014: 184) diketahui bahwa pengaruh variabel sistem pengendalian intern pemerintah terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori sedang.

Pengaruh SPIP terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian simultan menunjukkan nilai F_{hitung} adalah 24,752 dengan tingkat

signifikansi 0,000 atau sig. $F < 0,05$ yang dapat disimpulkan variabel bebas sistem pengendalian intern pemerintah yang terdiri dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan penerapan sistem pengendalian intern yang terdiri dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan pada SKPD Kabupaten Banggai secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan dalam mencapai pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, semakin baik lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan, maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Hal ini berarti sistem pengendalian intern yang diterapkan pada SKPD Kabupaten Banggai telah terkait dan sejalan dengan tujuan instansi untuk memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan penerapan SPIP adalah adanya laporan keuangan yang andal, kegiatan organisasi yang efisien dan efektif, keamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Dengan menerapkan dan menjalankan sistem pengendalian intern diharapkan dapat mencegah kegagalan dan ketidakefisienan dalam mencapai tujuan organisasi.

Tujuan organisasi instansi pemerintah adalah pelaksanaan pelayanan publik. Bila dihubungkan dengan tujuan umum penerapan sistem pengendalian intern, maka pelayanan yang berkualitas adalah gambaran dari efektivitas dan efisiensi kegiatan operasi instansi, yang juga sejalan dengan pemanfaatan dan pengendalian aset yang digunakan dalam kegiatan pelayanan. Keandalan laporan keuangan merupakan bentuk akuntabilitas instansi dalam penggunaan dana masyarakat untuk memberikan pelayanan publik. Sedangkan

ketaatan terhadap peraturan yang berlaku merupakan bentuk komitmen instansi pemerintah untuk mewujudkan pelaksanaan tugas pelayanan publik yang merupakan tugas negara untuk memenuhi hak-hak sipil setiap warga negara. Dengan demikian, penerapan sistem pengendalian intern dapat membantu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Martini dkk (2014) serta penelitian Nur Azlina dan Ira Amelia yang menyimpulkan bahwa semakin baik sistem pengendalian intern maka semakin baik pula kinerja. Hasil ini juga sejalan dengan hasil penelitian oleh Ristanti dkk (2014) di mana sistem pengendalian intern berpengaruh terhadap *Good Governance*. Begitu pula hasil penelitian oleh Friyanti (2016) yang menyimpulkan bahwa sistem pengendalian intern berpengaruh terhadap kinerja manajerial aparat pemerintah daerah.

Pengaruh lingkungan pengendalian terhadap kualitas pelayanan

Secara umum, lingkungan pengendalian pada SKPD Kabupaten Banggai berada pada kategori baik, namun pengaruhnya tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Seperti diperoleh dari hasil uji parsial di mana nilai t_{hitung} variabel lingkungan pengendalian adalah sebesar 1,747 dan tingkat signifikansi sebesar 0,084 atau nilai sig $t > 0,05$. Hal ini berarti lingkungan pengendalian pada SKPD Kabupaten Banggai belum dapat mendukung secara optimal terhadap pencapaian kualitas pelayanan.

Bila merujuk pada hasil tabulasi data, maka bagian yang perlu ditingkatkan adalah penyusunan dan penerapan kebijakan yang sehat tentang pembinaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam organisasi, karena tanpa peran manusia maka tujuan organisasi sulit untuk dapat tercapai (BPKP, 2008: 24). Kebijakan yang dapat ditempuh untuk meningkatkan unsur pembinaan sumber daya

manusia antara lain penetapan ukuran kinerja yang transparan dan adil, pemberian insentif dan penghargaan yang adil dan transparan, pelaksanaan mutasi, rotasi dan promosi yang jelas, serta penanganan masalah kepegawaian yang adil dan proporsional.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Tahir (2015) yang menyimpulkan bahwa lingkungan pengendalian berpengaruh tidak signifikan terhadap laporan keuangan.

Pengaruh penilaian risiko terhadap kualitas pelayanan

Secara umum, penilaian risiko pada SKPD Kabupaten Banggai menunjukkan hasil yang baik. Namun, penilaian risiko memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan berlawanan arah terhadap kualitas pelayanan. Seperti diperoleh dari hasil uji parsial di mana nilai t_{hitung} variabel penilaian risiko adalah sebesar -0,526 dan tingkat signifikansi sebesar 0,600 atau nilai $sig > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian risiko yang dilakukan pada SKPD Kabupaten Banggai belum dapat meningkatkan pelayanan. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa SKPD Kabupaten Banggai melakukan penilaian terhadap risiko-risiko yang bukan bagian dari kegiatan pelayanan atau yang tidak berhubungan langsung dengan pelayanan, misalnya risiko keterbatasan dana operasional, risiko perubahan anggaran, risiko pertanggungjawaban penggunaan dana, risiko teknologi, dan risiko peraturan perundang-undangan yang baru.

Proses identifikasi dan analisis terhadap risiko yang tidak memberikan pengaruh langsung terhadap pelayanan, walaupun telah dilaksanakan pada akhirnya tidak memberikan pengaruh terhadap peningkatan pelayanan. Hal tersebut bahkan dapat menjauhkan instansi dari tujuan pelayanan, misalnya terjadi peningkatan biaya pelayanan dan penyelesaian kegiatan pelayanan yang tidak tepat waktu, dan pengaruhnya adalah penurunan kualitas pelayanan, sehingga

memberikan pengaruh pula terhadap persepsi pelayanan instansi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Widyaningsih (2015) yang menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh penilaian risiko terhadap akuntabilitas keuangan.

Pengaruh kegiatan pengendalian terhadap kualitas pelayanan

Secara umum, kegiatan pengendalian pada SKPD Kabupaten Banggai menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan pula pada pengaruh kegiatan pengendalian terhadap kualitas pelayanan yang positif dan signifikan. Seperti diperoleh dari hasil uji parsial di mana nilai t_{hitung} variabel kegiatan pengendalian adalah sebesar 2,208 dan tingkat signifikansi sebesar 0,030 atau nilai $sig < 0,05$. Kegiatan pengendalian yang baik berarti kegiatan pengendalian mengutamakan pelaksanaannya pada kegiatan pokok instansi, yaitu pelayanan. Kegiatan pengendalian juga berada pada keseimbangan antara pengendalian deteksi dan pengendalian preventif (BPKP, 2008: 5). Dengan adanya keseimbangan tersebut dapat menciptakan kelancaran dalam kegiatan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Muliati (2012) yang menunjukkan hasil bahwa kegiatan pengendalian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas laporan keuangan. Penelitian oleh Martini dkk (2014) juga menyimpulkan unsur kegiatan pengendalian dapat meningkatkan kinerja. Begitu pula Widyaningsih (2015) menyimpulkan terdapat pengaruh signifikan kegiatan pengendalian terhadap akuntabilitas keuangan.

Pengaruh informasi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan

Secara umum, unsur informasi dan komunikasi pada SKPD Kabupaten Banggai menunjukkan nilai yang baik. Dalam pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan juga

positif dan signifikan. Seperti diperoleh dari hasil uji parsial di mana nilai t_{hitung} variabel informasi dan komunikasi adalah sebesar 4,004 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau nilai $\text{sig } t < 0,05$. Hal ini berarti, aspek informasi dan komunikasi telah mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Informasi dan komunikasi yang telah diselenggarakan dengan efektif terwujud dengan adanya pemanfaatan berbagai sarana komunikasi dan juga dengan terus menerus mengelola, mengembangkan, dan memperbaiki sistem informasi. Sistem informasi dan komunikasi yang baik dapat membantu dalam pengambilan keputusan-keputusan penting dalam pelayanan kepada masyarakat, termasuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Martini dkk (2014) di mana komponen sistem informasi dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian oleh Tahir (2015) juga menyimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan informasi dan komunikasi terhadap laporan keuangan. Di mana semakin efektif informasi dan komunikasi, maka semakin baik pula laporan keuangan pemerintah. Hasil yang sejalan juga dari penelitian oleh Agustina dan Ikhsan Budi Riharjo (2016) yang menyimpulkan semakin baik alur informasi dan komunikasi dalam SKPD, maka dapat mengurangi kelemahan pengendalian intern.

Pengaruh pemantauan terhadap kualitas pelayanan

Secara umum, pemantauan pengendalian intern pada SKPD Kabupaten Banggai menunjukkan hasil yang baik. Namun, pemantauan memiliki pengaruh tidak signifikan dan berlawanan arah terhadap kualitas pelayanan. Seperti diperoleh dari hasil uji parsial di mana Nilai t_{hitung} variabel pemantauan adalah sebesar -0,439 dan tingkat signifikansi sebesar 0,661 atau nilai $\text{sig } t > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa pemantauan yang dilakukan pada SKPD

Kabupaten Banggai belum mendukung peningkatan pelayanan publik. Hal ini berarti rekomendasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan ditujukan pada bagian yang tidak berhubungan langsung dengan pelayanan, dengan kata lain tindakan rekomendasi dan tindakan perbaikan belum efektif dan belum memadai untuk peningkatan pelayanan, misalnya rekomendasi dan perbaikan ditujukan kepada temuan dalam pengendalian keuangan, akuntansi, dan pelaporan. Dengan tidak adanya rekomendasi dan perbaikan yang berhubungan langsung dengan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan mengalami penurunan. Oleh karena itu, pemantauan pengendalian belum memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Muliati (2012) yang menunjukkan hasil bahwa pemantauan memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas laporan keuangan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Penerapan sistem pengendalian intern yang terdiri dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan dan kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai menunjukkan hasil yang baik.
2. Secara simultan lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai.
3. Lingkungan pengendalian secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai.
4. Penilaian risiko secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap

kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai.

5. Kegiatan pengendalian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai.
6. Informasi dan komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai.
7. Pemantauan secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai.
8. Dari kelima variabel bebas sistem pengendalian intern pemerintah, variabel informasi dan komunikasi merupakan variabel yang paling kuat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Banggai agar lebih memperhatikan kebijakan dan prosedur tentang sumber daya manusia untuk peningkatan dalam lingkungan pengendalian dan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Banggai dalam proses penilaian risiko agar lebih banyak menganalisa risiko yang dapat menurunkan kualitas pelayanan.
3. Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Banggai dalam proses pemantauan agar lebih banyak melakukan reviu atas kualitas pelayanan, sehingga dapat menyusun tindakan perbaikan yang efektif untuk peningkatan kualitas pelayanan.
4. Penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian serupa tentang pengaruh sistem pengendalian intern pemerintah terhadap kualitas pelayanan agar menggunakan variabel lain selain sistem pengendalian intern pemerintah, seperti manajemen sumber daya manusia, peran auditor internal, dan komitmen organisasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Andi Mattulada Amir, SE. M.Si selaku Ketua Tim Pembimbing dan Dr. Moh. Ikbal A., SE., Ak., M.Si selaku Anggota Tim Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan banyak bimbingan, petunjuk, dan saran dari awal sampai dengan selesainya penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, Gita Putri. dan Ikhsan Budi Riharjo. 2016. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kelemahan Pengendalian Intern Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, Volume 5, Nomor 4, April 2016.*
- Azlina, Nur. dan Ira Amelia. 2014. Pengaruh Good Governance dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Akuntansi, Volume 12, No. 2, Desember 2014.*
- Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. 2008. *Lingkungan Pengendalian.* Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan.
- Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. 2008. *Penilaian Risiko.* Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan.
- Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. 2008. *Aktivitas Pengendalian.* Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan.
- Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. 2008. *Informasi dan Komunikasi.* Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan.
- Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. 2008. *Pemantauan.* Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan.

- Djanegara, Moermahadi Soerja. 2008. *Menuju Good Corporate Governance – Suatu Kajian Empiris*. Bogor: Kesatuan Press.
- Friyanty, Ita. 2016. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Manajerial Aparat Pemerintahan (Studi Kasus Pemerintah Daerah Indramayu). *Jurnal TEKUN, Volume VII, No. 01, Maret 2016*. 62-79.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Martini, Rita. Kartika Rachma Sari. dan Abd. Hamid. 2014. Pengaruh Penerapan Komponen Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Politeknik Negeri Sriwijaya. *Eksistensi, Vol. VI, No. 3, Desember 2014*.
- Muliati. 2012. *Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kola Palu*. Tesis. Palu: Program Pascasarjana Universitas Tadulako.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
- Ristanti, Ni Made. Ni Kadek Sinarwati. dan Edy Sujana. 2014. Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengelolaan Keuangan Daerah, dan Komitmen Organisasi Terhadap Penerapan Good Governance. *Jurnal Akuntansi Program SI Volume 2, No. 1, Tahun 2014*.
- Sarwono, Jonathan. 2014. *Teknik Jitu Memilih Prosedur analisis Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanda, Dadang. dan Dailibas. 2013. *Panduan Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah*. Jakarta: PPM.
- Tahir, Muhammad. 2015. *Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Nduga Provinsi Papua*. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Melalui: <<http://repository.ut.ac.id/369/>> [03/10/2016]
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Umar, Husein. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Widyaningsih, Aristanti. 2015. Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Akuntabilitas Keuangan. *Fokus Ekonomi, Vol.10, No.2, Desember 2015*. 1-19. www.ombudsman.go.id/ [20/09/2016]