

PENGARUH EFEKTIVITAS PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Kasus Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah
Pemerintah Kota Bandung)**

Oleh:
Elfi Syukriyati

Pembimbing:
Dr. Ikin Solikin, S.E, M.Si, Ak, CA.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintahan Kota Bandung yang berbentuk badan dan dinas. Jenis penelitian ini digolongkan pada penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah badan dan dinas yang ada di Pemerintahan Kota Bandung yang berjumlah 23. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada bagian internal 23 Satuan Kerja Perangkat Daerah di Pemerintahan Kota Bandung. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan uji keberhasilan regresi (uji t) dengan bantuan *software IBM SPSS 20 for windows*, setelah sebelumnya dilakukan uji validitas dan uji normalitas data. Hasil penelitian dengan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien regresi sebesar 6,637. Sedangkan 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.

THE EFFECT OF INTERNAL CONTROL TO THE PUBLIC SERVICE QUALITY
(Case Study on Bandung's Regional Administration Working Units)

By
Elfi Syukiyati

Supervisor:
Dr. Ikin Solikin, S.E, M.Si, Ak, CA.

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of internal control effectiveness towards the quality of public service. The research is done to Bandung municipal administration's working unit, namely bodies and agencies, and as many as 23 bodies become the population of the research. This research is classified to descriptive verification research, using quantitative approach. The research uses a saturated sample. Data used in the research is the primary data. The data is gathered through a survey by spreading questionnaires to the 23 bodies and agencies in Bandung municipal administration. Methods of analysis used are a simple linear regression analysis and a regression's success test (T test) with the help of software IBM SPSS 20 for windows. Validity test and normality test of data are done before using the software. The result of research using a simple linear regression shows the internal control effectiveness has a positive impact towards the public service with the value of regression coefficient of 6.637. Meanwhile, a regression's success test shows the internal control has a significant impact towards the public service quality.

Keywords: internal control effectiveness, public service quality.