

**PENGARUH TINDAK LANJUT REKOMENDASI AUDIT DAN SISTEM
PENGENDALIAN INTERNAL PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK MELALUI TEMUAN AUDIT PADA
PEMERINTAH KABUPATEN/ KOTA DI PROVINSI
SUMATERA SELATAN**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
(D-IV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

JOANNA PAMELA PUTERI

062240512644

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2026

**PENGARUH TINDAK LANJUT REKOMENDASI AUDIT DAN SISTEM
PENGENDALIAN INTERNAL PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK MELALUI TEMUAN AUDIT PADA
PEMERINTAH KABUPATEN/ KOTA DI PROVINSI
SUMATERA SELATAN**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
(D-IV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

JOANNA PAMELA PUTERI

062240512644

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2026



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Joanna Pamela Puteri
NPM : 062240512644
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : D-IV Akuntansi Sektor Publik
Mata Kuliah : Audit Sektor Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Temuan Audit pada Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan

Telah diujikan pada Ujian Skripsi, Tanggal 30 Juni 2026
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Akuntansi
Prodi Akuntansi Sektor Publik
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, 2026

Menyetujui,
Pembimbing I,

Pembimbing II,

M. Husni Mubarak, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 197903162005011002

Jovan Febriantoko, S.E., M.Acc., Ak., CA.
NIP 199102022020121009

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Kartika Rachma Sari, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 197104121998022001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI
Jalan Srijaya Negara, Palembang
30139 Telp. 0711-353414 fax.
0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

PELAKSANAAN REVISI SEMINAR SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Joanna Pamela Puteri
NIM : 062240512644
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D-IV Akuntansi Sektor Publik
Judul Laporan : Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Temuan Audit pada Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan

Telah melaksanakan revisi terhadap Skripsi yang diseminarkan pada hari Selasa, tanggal 30 Juni 2026.
Pelaksanaan revisi terhadap Skripsi tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

No.	Komentar	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
1.	- Rapikan tata tulis secara keseluruhan - Cek Penyusunan persamaan regresi - Pembahasan perlu dikonfirmasi	Dr. Rita Martini, S.E., M.Si., Ak., CA. NIP. 196503121990032001	02 / 2026 / 07	
2.	- Tambahkan perhitungan nilai angka di kesimpulan a dan b, halaman: 64 - Perjelas kesimpulan c, halaman 64	Riza Wahyudi, S.E., M.M., Ak. NIP. 197007182001121001	11 / 2026 / 07	

Palembang, 02 Juli 2026
Ketua Penguji,

Dr. Rita Martini, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIP. 196503121990032001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI**

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar – Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polisri.ac.id>, Pos El : info@polisri.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joanna Pamela Puteri
NPM : 062240512644
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Temuan Audit pada Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penulisan saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari dinyatakan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain, maka saya bersedia menanggung konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,


JOHANNA pamelala Puteri

NPM 062240512644

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kesuksesan bukan tentang seberapa cepat sampai, tetapi tentang tetap melangkah dengan tekun hingga tujuan tercapai.”

"Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu."

(Amsal 16:3)

"Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan."

(Yeremia 29:11)

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- **Keluargaku Tercinta**
- **Keluarga Besar**
- **Teman Seperjuangan**
- **Semua Dosen & Staf Jurusan Akuntansi**
- **Almamaterku**

ABSTRAK

PENGARUH TINDAK LANJUT REKOMENDASI AUDIT DAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI TEMUAN AUDIT PADA PEMERINTAH KABUPATEN/ KOTA DI PROVINSI SUMATERA SELATAN

Joanna Pamela Puteri, 2026 (xi + 75 Halaman)

Email: joanpamela30@gmail.com

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh tindak lanjut rekomendasi audit dan sistem pengendalian internal pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik melalui temuan audit pada pemerintah kabupaten/kota di provinsi Sumatera Selatan tahun 2022-2024. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan model analisis regresi linear berganda menggunakan alat ukur *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Pengujian masing-masing variabel independen dengan uji parsial dan variabel mediasi menggunakan uji sobel test. Pengambilan sampel dengan cara sampel jenuh pada 17 kabupaten/kota di provinsi Sumatera Selatan tahun 2022-2024 menggunakan sumber data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindak lanjut rekomendasi audit memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Sumatera Selatan. Sebaliknya, sistem pengendalian internal pemerintah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Sumatera Selatan. Temuan audit tidak memediasi hubungan tindak lanjut rekomendasi audit dan sistem pengendalian internal pemerintah pada kualitas pelayanan publik di Sumatera Selatan. Penelitian mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat mendukung konsep tata kelola pemerintahan. Secara praktis, penelitian dapat digunakan sebagai acuan evaluasi dan perbaikan mekanisme pelayanan public di provinsi Sumatera Selatan. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan dengan data primer dengan metode kualitatif.

Kata kunci: Tindak Lanjut Rekomendasi Audit, Sistem Pengendalian Internal Pemerintah, Temuan Audit, Kualitas Pelayanan Publik.

ABSTRACT

THE EFFECT OF AUDIT RECOMMENDATION FOLLOW-UP AND THE GOVERNMENT'S INTERNAL CONTROL SYSTEM ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES THROUGH AUDIT FINDINGS IN DISTRICT/CITY GOVERNMENTS IN SOUTH SUMATRA PROVINCE

Joanna Pamela Puteri, 2024 (xi + 75 Halaman)

Email: joanpamela30@gmail.com

This study aims to analyze the effect of audit recommendation follow-up and the government's internal control system (SPIP) on the quality of public services, with audit findings as a mediating variable, in district/city governments in South Sumatra province from 2022 to 2024. This study employs a quantitative method using multiple linear regression analysis with the aid of Statistical Product and Service Solutions (SPSS) software. Each independent variable was tested using a partial t-test, while the mediating variable was tested using the Sobel test. A saturated sampling technique was applied to all 17 districts/cities in South Sumatra province for the 2022–2024 period, based on secondary data. The results indicate that audit recommendation follow-up has a negative and significant effect on the quality of public services, while the government's internal control system has a positive and significant effect. Audit findings, however, do not mediate the effect of either audit recommendation follow-up or the internal control system on the quality of public services. These findings suggest that improving public service quality can support the realization of good governance. Practically, this study may serve as a reference for evaluating and improving public service mechanisms in South Sumatra province. Future researchers are encouraged to extend this study using primary data and qualitative methods.

Keywords: *Audit Recommendation Follow-Up, Government Internal Control System, Audit Findings, Public Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas limpahan berkat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Temuan Audit pada Pemerintah Kabupaten/ Kota di Provinsi Sumatera Selatan**. Dalam menyusun skripsi ini, penulis berjuang sebaik mungkin agar dapat memberikan hasil akhir yang terbaik. Namun, perjuangan penulis tidak akan terarah tanpa bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut membantu baik dalam bentuk ide, saran atau hal lain saat pembuatan skripsi sampai dengan terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Kartika Rachma Sari, S.E., M.Si., Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Jovan Febriantoko, S.E., Ak., M.Acc selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Desi Indriasari, S.E., M.Si., Ak selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Dosen Pembimbing I yang membantu serta membimbing penulis menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi ini.
6. Dosen Pembimbing II yang membantu serta membimbing penulis menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya yang selama ini dengan keikhlasan hati memberikan ilmu dan pengetahuan kepada kami.

8. Kepada keluarga tercinta, seluruh keluarga, sahabat, teman-teman kelas 8 APD dan seluruh angkatan 2022 Program Studi Akuntansi Sektor Publik yang telah memberi saran dan kritik serta saling menyemangati dalam pengerjaan proposal skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima dengan kerendahan hati jika terdapat masukan, kritikan, serta saran yang diberikan dari Bapak/Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah ilmu serta wawasan bagi kita semua.

Palembang, 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori <i>Stewardship</i>	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Tindak Lanjut Rekomendasi Audit.....	12
2.1.4 Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP).....	14
2.1.5 Temuan Audit.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
2.4.1 Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2.4.2 Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.4.3 Temuan Audit Memediasi pada Hubungan Tindak Lanjut Rekomendasi Audit dan Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.4.4 Temuan Audit Tidak Memediasi pada Hubungan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Kualitas Pelayanan Publik.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.1 Tempat Penelitian.....	33
3.1.2 Waktu Penelitian.....	33
3.2 Variabel Penelitian.....	34
3.2.1 Variabel Dependen (Y): Kualitas Pelayanan Publik.....	34
3.2.2 Variabel Independen.....	34
3.2.3 Variabel Mediasi/Intervening (Z): Temuan Audit.....	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	38

3.3.1	Populasi.....	38
3.3.2	Sampel.....	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5	Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.3	Uji Signifikan.....	41
3.5.4	Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Analisis Deskriptif.....	45
4.1.2	Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.3	Hasil Uji F (Simultan).....	50
4.1.4	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.1.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t (Parsial).....	51
4.1.6	Hasil Uji Mediasi (Sobel Test).....	53
4.2	Pembahasan.....	53
4.2.1	Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	53
4.2.2	Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	55
4.2.3	Temuan Audit Tidak Memediasi pada Hubungan Tindak Lanjut Rekomendasi Audit dan Kualitas Pelayanan Publik.....	58
4.2.4	Temuan Audit Tidak Memediasi pada Hubungan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Kualitas Pelayanan Publik	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Pelayanan Publik per Kabupaten/Kota Sumatera Selatan Tahun 2022-2024.....	2
Gambar 1.2 Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi BPK pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Sumatera Selatan Tahun 2022-2024.....	4
Gambar 1.3 Distribusi Tingkat Maturitas SPIP Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Sumatera Selatan Tahun 2022-2024.....	5
Gambar 1.4 Temuan Hasil Pemeriksaan BPK RI per Kabupaten/Kota Sumatera Selatan Tahun 2022-2024.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Hasil Heterokedastisitas menggunakan Uji <i>Scatterlpot</i>	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4.6	Hasil Analisis Regresi linier Berganda dan Uji Parsial (Uji-t).....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 2	Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 3	Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 4	Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 5	Surat Pengantar Izin Penelitian dari Jurusan Akuntansi
Lampiran 6	Surat Pengantar Izin Penelitian dari Politeknik Negeri Sriwijaya
Lampiran 7	Tabulasi Data
Lampiran 8	Hasil Pengelolaan Data dengan SPSS