

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*