

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PENYALURAN
DANA PENSIUNPEGAWAI NEGERI SIPIL
(Studi Kasus PT.TASPEN Cabang Pusat Jakarta)**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

Alya Hani Prameswari

19312040

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2022

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PENYALURAN
DANA PENSIUNPEGAWAI NEGERI SIPIL
(Studi Kasus PT.TASPEN Cabang Pusat Jakarta)**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan dalam memenuhi salah satu syarat mencapai derajat
Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Alya Hani Prameswari

NIM : 19312040

Program Studi : Akuntansi

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 14 Juni 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem at the top center, the text 'MATERIAL TEMPEL' below it, and the alphanumeric code 'AB48AKX386442611' at the bottom. The signature is a cursive script that extends across the width of the stamp.

(Alya Hani Prameswari)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PENYALURAN DANA PENSIUN
PEGAWAI NEGERI SIPIL
(Studi Kasus PT.TASPEN Cabang Pusat Jakarta)**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Strata-1
Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII.

Diajukan oleh:

Nama : Alya Hani Prameswari
NIM : 19312040
Program Studi : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 10 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Dra Neni Meidawati, Ak, MSi, CA, CP

BERITA ACARA

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Penyaluran Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus pada PT. Taspen Cabang Pusat Jakarta))

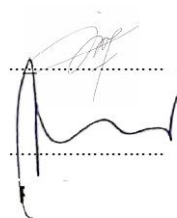
Disusun oleh : ALYA HANI PRAMESWARI

Nomor Mahasiswa : 19312040

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus pada hari, tanggal: Kamis, 03 Agustus 2023

Penguji/Pembimbing Skripsi : Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., CA.

Penguji : Abriyani Puspaningsih, Dra., M.Si., Ak., CA.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia


Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFA, CertIPSAS.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan umatnya. Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis telah dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **“Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun (Studi Kasus pada PT.TASPEN Cabang Pusat Jakarta)”**. Tugas akhir ini digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada program Studi Akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan oleh beberapa pihak. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua penulis yang sudah mendukung dan mendesak penulis untuk segera menyelesaikan skripsi. Juga kakak dan kakak ipar penulis yang senantiasa memberikan dukungan.
2. Ibu Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., CA. CP, selaku dosen pembimbing yang sudah sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi, memberikan waktu, arahan, dan kesabaran terhadap kesalahan-kesalahan penulis selama bimbingan skripsi.
3. Bapak Johan Arifin S.E., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Kristiyanto, S.M. yang senantiasa mendukung dan memberikan bantuan bagi saya dalam melaksanakan penelitian di PT.TASPEN.
5. PT.TASPEN Cabang Jakarta, Bapak Adi, yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam pengambilan data di perusahaan.

6. Seluruh karyawan Divisi Satuan Pengendalian Internal dan Divisi Layanan dan Pemasaran PT.TASPEN yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data aktual mengenai kinerja perusahaan.
7. Teman seperjuangan skripsi penulis, Fadhila Pramata Ardhani, yang senantiasa kebersamai penulis selama kuliah dan penyusunan tugas akhir.
8. Semua pihak yang telah berkontribusi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak luput dari kekurangan, kesalahan, serta jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dan yang membutuhkan,

Wassalamualaikum, wr.wb.

Yogyakarta, 12 Juni, 2023



Alya Hani Prameswari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Efektivitas Pelayanan Sektor Publik.....	6
2.2 Audit Operasional.....	8
2.3 Sistem Pengendalian Internal	9
2.4 Telaah Kajian Terdahulu.....	10
2.5 Pengembangan Hipotesis	11
2.5.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan pada Penyaluran Dana Pensiun.....	11
2.5.2 Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan pada Penyaluran Dana Pensiun.....	12
2.6 Kerangka Berpikir	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Obyek Penelitian	14
3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
3.4 Jenis Sumber Data	14
3.5 Pengukuran Variabel dan Instrumen Penelitian	15
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	16
3.6.1 Pengujian Validitas	16
3.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	17
3.7 Teknik Analisis Data	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1 Deskripsi Data Umum	21

4.1.1 Gambaran Umum PT.TASPEN (Persero) Cabang Pusat Jakarta.	21
4.1.2 Karakteristik Responden	24
4.2 Hasil Analisis Data	27
4.2.1 Hasil Analisis Uji Kualitas Data.....	27
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif	30
4.2.3 Hasil Uji Hipotesis	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	47
.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Penelitian.....	16
Tabel 2. Sampel Penelitian	24
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	25
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	26
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	26
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun	27
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Instrumen Audit Operasional	28
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Sistem Pengendalian Internal.....	29
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun.....	30
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Audit Operasional	30
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Sistem Pengendalian Internal.....	30
Tabel 12. Deskripsi Variabel Penelitian.....	31
Tabel 13. Hasil Uji Linearitas Audit Operasional	32
Tabel 14. Hasil Uji Linearitas Sistem Pengendalian Internal.....	32
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	34
Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	35
Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	35
Tabel 18. Hasil Uji Regresi Berganda.....	36
Tabel 19. Hasil Uji Model	38
Tabel 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kerangka Berpikir.....	13
Gambar 2. Struktur Organisasi PT.TASPEN (Persero)	22
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Kerja	25
Gambar 4. Scatterplot Hasil Uji Normalitas.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	47
Lampiran 2. Surat Bukti Pelaksanaan Penelitian	48
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 4. Hasil Kuesioner	56
Lampiran 5. Uji Statistik Deskriptif.....	60
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas	67
Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinearitas	67
Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi dan Uji t.....	68
Lampiran 11. Hasil Uji Model.....	68
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari audit operasional dan sistem pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun pada PT.TASPEN cabang pusat Jakarta. Penelitian ini berbasis kuantitatif dengan pengolahan data primer menggunakan *purposive sampling*, menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden dengan kriteria responden sebagai pegawai divisi satuan pengawasan internal dan divisi pelayanan dan pemasaran pada PT.TASPEN cabang pusat Jakarta. Analisis dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 23, dengan metode analisis regresi linier berganda. Penelitian ini memberikan hasil bahwa audit operasional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun, sedangkan sistem pengendalian internal memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan dan penyaluran dana pensiun.

Kata Kunci : *audit operasional, sistem pengendalian internal, efektivitas pelayanan sektor publik*

ABSTRACT

This study objective is to examine the effect of operational audits and internal control systems on the effectiveness of pension fund disbursement services at PT.TASPEN, Jakarta's central branch. This research is based on quantitative with the primary data processing using purposive sampling, by a questionnaire. The number of samples used in this study was 30 respondents with the criteria of respondents being the employees of the internal control unit division and the service and marketing division at PT. TASPEN Jakarta central branch. The analysis was carried out with the help of SPSS 23 software, with multiple linear regression analysis method. This study gives the result that operational audit does not have a significant effect on the effectiveness of pension fund disbursement services, while the internal control system has a significant influence on service effectiveness and pension fund disbursement.

Keywords: operational audit, internal control system, effectiveness of public sector services

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pemerintahan dibentuk atas tujuan untuk memberikan pelayanan dan memenuhi hak masyarakat. Pelayanan pemerintah adalah serangkaian pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur negara, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan semua lapisan masyarakat (Jufriana, 2017). Pelayanan adalah output utama dari kinerja pemerintah untuk masyarakat, sehingga pelaksanaannya merupakan sebuah kewajiban pemerintah yang tidak bisa dihindari. Penyelenggaraan pelayanan sektor publik oleh instansi pemerintah merupakan cerminan dari kemampuan dan kualitas birokrasi pemerintahan, sehingga pelaksanaannya harus dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis. Lingkup kinerja pelayanan oleh Instansi pemerintah yaitu pelayanan umum sangat luas, sehingga sudah umum terjadinya ketidakmerataan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum yang ada. Setiap kebijakan atau keputusan yang diambil oleh instansi pemerintahan akan berpengaruh dan berdampak langsung kepada masyarakat, kebijakan disini dapat dimaksudkan sebagai pemanfaatan sumber daya yang tersedia untuk memecahkan masalah yang ada dalam ruang publik atau pemerintahan.

Dikarenakan lingkup kerja pelayanan publik yang luas, maka diperlukan suatu kebijakan umum atau suatu standar pelayanan umum yang tercantum dalam undang-undang. Standar pelayanan tersebut tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003, dimana standar pelayanan harus meliputi: prosedur pelayanan dan pengaduan, waktu penyelesaian pengajuan permohonan dan pengaduan, penetapan biaya pelaksanaan, produk pelayanan sesuai dengan ketentuan, serta sarana dan prasarana yang memadai dari penyedia layanan publik. Standar pelayanan ini harus dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan umum.

Salah satu instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan umum adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu sebuah badan usaha yang seluruh ataupun

sebagian modalnya dimiliki oleh pemerintahan suatu negara. Salah satu bentuk BUMN yakni Perseroan, seperti contohnya PT.TASPEN (Persero), sebuah perusahaan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan jasa dan transaksi atas dana pensiun kepada pegawai negeri sipil. Menurut jurnal hasil penelitian yang dilakukan Rangan et al., (2018), pada PT.TASPEN Cabang Manado, perusahaan tersebut memiliki permasalahan dalam segi pelayanan pengurusan dana pensiun, terutama dalam hal ketelitian input data dan kepengurusan nasabahnya yang memerlukan waktu yang lama. Ditemukan juga ketidaktaatan pelayanan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kurang optimalnya kinerja pelayanan perusahaan sektor publik. Kinerja suatu perusahaan ditentukan dari bagaimana aktivitas perusahaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan. Suatu organisasi baik privat maupun pemerintah pasti memiliki suatu prosedur untuk meneliti atau mengungkapkan permasalahan yang ada pada kegiatan operasional pelayanan seperti contoh pada PT.TASPEN cabang Manado tersebut, salah satu kegiatan utama yang dilakukan adalah dengan melaksanakan audit operasional. Audit operasional sendiri dapat juga diartikan dengan audit manajemen, audit fungsional, yaitu suatu pemeriksaan kegiatan operasional perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan tersebut sudah terlaksana secara efektif, efisien, dan ekonomis (Septianingrum, 2017). Kegiatan audit bertujuan untuk menilai pertanggungjawaban manajemen atas pengendalian internal mereka kepada pihak-pihak berkepentingan dalam kegiatan operasional perusahaan.

Audit operasional diharapkan untuk membentuk suatu output berupa opini dan rekomendasi bagi perusahaan terkait dengan kegiatan operasionalnya. Output tersebut akan dijadikan bahan evaluasi dan digunakan untuk membentuk perbaikan atas kinerja operasional serta pengendalian internal perusahaan kedepannya, baik untuk jangka pendek

maupun jangka panjang.

Tindak lanjut dari kegiatan audit operasional adalah adanya perbaikan atau perkembangan pada pengendalian internal perusahaan. Menurut Arvianita (2015), menyatakan manajemen bertanggung jawab untuk melakukan pengendalian internal perusahaan untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi seluruh kegiatan, apakah sudah sesuai dengan tujuan perusahaan. Pengendalian internal yang buruk mencerminkan efektivitas kinerja perusahaan yang buruk pula. Kegiatan pengendalian internal yang baik dilaksanakan oleh anggota perusahaan, dalam hal ini termasuk didalamnya dewan entitas, manajer, dan karyawan, untuk menciptakan harmoni dan alur kinerja yang lancar dan terkendali di dalam perusahaan. Pengendalian internal digunakan sebagai alat bagi manajer dalam mengatur kinerja perusahaan agar tetap optimal. Titik optimal tercipta dari adanya efektivitas pada fungsi manajerial perusahaan seperti dalam fungsi perencanaan, tata kelola perusahaan, dan pengawasan yang harus dijalankan sebaik mungkin serta kemampuan personel perusahaan dalam menyukseskan pengendalian internal itu sendiri.

Pada sektor publik, pengendalian internal diatur dalam PP Nomor 60 tahun 2008 yang dibentuk oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Sistem pengendalian internal pemerintah (SPIP) memiliki tujuan untuk menjamin tercapainya: efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan instansi pemerintah; keandalan laporan keuangan; pengamanan aset negara; dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. SPIP wajib dilaksanakan oleh setiap pimpinan lembaga, gubernur, walikota, dan menteri dalam menjalankan kegiatan pemerintahan termasuk didalamnya kegiatan pelayanan sebagai output kinerja pemerintah.

PT.TASPEN (Persero) adalah perusahaan bergerak dibidang pelayanan atas pemberian dan penyaluran asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi khususnya pegawai negeri sipil. Kegiatan operasional PT.TASPEN (Persero) berorientasi pada pelaksanaan penyaluran dan pembayaran pensiun, sehingga salah satu penentu kualitas

perusahaan ada pada kualitas pelayanan yang dimiliki. Dalam upaya menjaga serta meningkatkan kualitas perusahaan maka perlu dilaksanakan kegiatan audit operasional dan pengendalian internal perusahaan akan berorientasi pada kualitas pelayanan sektor publik. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rangan et al., (2018) didapatkan hasil dimana pelayanan pada PT.TASPEN (Persero) cabang Manado, pelaksanaan kegiatan pelayanan masih kurang optimal, berkaitan dengan distribusi dan pemrosesan informasi antara pihak pelayanan perusahaan dan nasabah yang berimbas pada keterlambatan pelayanan. Hal tersebut didukung oleh tidak seimbang nya sumber daya perusahaan dalam bagian pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan yang masih kurang.

Hal tersebut menciptakan pertanyaan penulis tentang bagaimana pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal dapat menindaklanjuti permasalahan tersebut. Serta apakah kegiatan audit operasional dan pengendalian internal akan berpengaruh pada kegiatan operasional pelayanan di PT.TASPEN (Persero) tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan analisis terkait dengan pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal dalam pelayanan penyaluran dana tersebut dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil” dengan studi kasus pada PT.TASPEN (Persero) Cabang Pusat Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun?
2. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun.
2. Mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat bagi Perusahaan

1. Penelitian ini dapat memberikan evaluasi sejauh mana efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun telah didukung oleh keberhasilan pelaksanaan audit operasional dan pengendalian internal perusahaan.
2. Penelitian ini dapat memberikan masukan yang objektif untuk pengembangan perusahaan di masa yang akan datang.

b. Manfaat bagi Mahasiswa

1. Penelitian ini berperan dalam menemukan dan mengungkapkan realisasi atau praktik nyata dari teori yang sudah dipelajari selama mengikuti kegiatan studi di perguruan tinggi.
2. Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi mahasiswa dalam melakukan analisis dan berpikir kritis atas suatu fenomena yang ada di perusahaan.

c. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Memberikan kontribusi penelitian dalam bidang akuntansi dan keuangan mengenai analisis pengaruh audit operasional dan pengendalian internal dalam efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun pegawai negeri sipil.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas Pelayanan Sektor Publik

Efektivitas adalah salah satu standar yang digunakan dalam mengukur keberhasilan atau pencapaian kinerja manajemen perusahaan atau organisasi. Efektivitas tidak memiliki pengertian yang absolut, penilaian atau pengukuran efektivitas juga sulit dideskripsikan secara rinci, sehingga efektivitas lebih banyak digambarkan dengan besaran kualitatif. Efektivitas menurut Agoes (2017) adalah perbandingan antara masukan dan keluaran dalam berbagai kegiatan, dalam pencapaian tujuan, ditinjau baik dari kuantitas (volume) dan kualitas hasil kerja, maupun batas waktu yang telah ditentukan. Kriteria mengenai pencapaian efektivitas menurut Siagian (2007), meliputi kejelasan tujuan, kejelasan strategi, ketepatan kerja, perencanaan yang matang, penyusunan rencana yang baik, tersedianya sarana dan prasarana, serta memiliki sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Sedangkan pelayanan sektor publik, seperti yang tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, "*Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.*" Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 tersebut, instansi pemerintah adalah sebutan untuk satuan kerja/organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik Pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Efektivitas yang diharapkan tercapai dari suatu instansi pemerintah atau suatu organisasi

sektor publik tidak jauh dari pelayanan organisasi yang prima yakni pelayanan yang dapat menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan kemampuan pemerintahan, yang ditujukan untuk menciptakan keadilan yang ideal dalam pengelolaan pelayanan yang akan berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat kepada organisasi sektor publik (Nikmatuniayah, 2015).

Pengadaan pelayan publik memiliki standar yang digunakan sebagai acuan kegiatan pelayanan yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayan publik. Standar pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan meliputi: prosedur pelayanan dan pengaduan, waktu penyelesaian pengajuan permohonan dan pengaduan, biaya pelaksanaan yang ditetapkan, produk pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, sarana dan prasarana yang memadai dari penyedia layanan publik.

Adapun prinsip yang harus dipenuhi Pelayanan Publik, meliputi:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak terbeli-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yakni pada: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktuyang ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas aktivitas operasional pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, ketersediaan sarana pendukung

yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan terjangkau.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, memberikan pelayanan yang beretika dan berakhlak dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, penyediaan fasilitas yang bersih, rapi, dan memadai.

Efektivitas kinerja pelayanan suatu organisasi sulit untuk diukur dengan rinci, karena penilaiannya yang bersifat subjektif dan bergantung pada pihak penerima pelayan tersebut. Sehingga digunakan beberapa kriteria untuk membantu perusahaan dalam melakukan pengukuran kinerja. Menurut Siagian (2007), unsur-unsur yang dimuat dalam kriteria pelayanan publik yang terstruktur meliputi faktor waktu (kecepatan dan ketepatan), kecermatan (ketelitian dan ketepatan), dan gaya pemberian pelayanan (cara kebiasaan pemberian pelayanan).

2.2 Audit Operasional

Audit Operasional bisa juga disebut audit manajemen atau audit kinerja dengan menggambarkan konsepsi yang sama yaitu suatu penelaahan atas prosedur atau metode operasi suatu organisasi untuk menilai efisiensi dan efektivitasnya. Pemeriksaan manajemen adalah suatu proses pemeriksaan sistematis yang dilaksanakan oleh pemeriksa independen untuk mendapatkan dan mengevaluasi bukti secara objektif atas prosedur dan kegiatan manajemen.

Audit operasional bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program, serta fungsi organisasi atau perusahaan yang memerlukan koreksi, perbaikan, atau penyempurnaan dengan tujuan memberikan rekomendasi agar fungsi perusahaan dapat dilaksanakan dengan lebih efisien dan efektif.

Audit operasional pada sektor publik perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan tujuan sektor publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang prima. Audit operasional akan menghasilkan evaluasi dari pengumpulan bukti-bukti dari kinerja pelayanan sektor publik untuk kemudian ditindaklanjuti. Audit kinerja pada sektor publik harus dilakukan secara objektif dan sistematis sehingga dapat menciptakan penilaian yang independen atas kegiatan operasional organisasi, khususnya dalam pelayanan sektor publik.

2.3 Sistem Pengendalian Internal

Pengendalian internal mencakup rencana organisasi dan metode yang terkoordinasi yang ditetapkan perusahaan untuk menjaga harta perusahaan, keakuratan dan keandalan sistem akuntansi dan keuangan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendorong ketaatan kebijakan manajerial yang telah ditetapkan (Ardianto & Riskarini, 2017).

Tujuan adanya pengendalian internal adalah untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi seluruh kegiatan, apakah sudah sesuai dengan tujuan perusahaan (Arvianita, 2015). Pengendalian internal dapat juga menghindari adanya penyimpangan dari prosedur, menciptakan laporan keuangan perusahaan yang lebih *reliable* dan memastikan kegiatan operasional perusahaan sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku (Ardianto & Riskarini, 2017).

Pengendalian internal adalah sebuah proses yang termasuk di dalamnya kegiatan operasional organisasi dan merupakan bagian integral dari kegiatan manajemen. Menurut *The Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission* atau disebut COSO, terdapat lima komponen pengendalian internal yang dibentuk dan diimplementasikan oleh manajemen perusahaan, yaitu pengendalian meliputi:

1. Lingkungan Pengendalian (*control environment*).
2. Penilaian Risiko (*risk assessment*).

3. Aktivitas Pengendalian (*control activities*).
4. Informasi dan Komunikasi (*information and communication*).
5. Pemantauan (*monitoring*).

Dalam PP No. 60 tahun 2008, pimpinan instansi pemerintah sektor publik wajib menciptakan dan memelihara lingkungan pengendalian internal untuk menciptakan lingkungan yang positif dan kondusif, melalui: penegakan integritas dan nilai etika; komitmen terhadap kompetensi; kepemimpinan yang kondusif; pembentukan struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan; pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang tepat; penyusunan dan penerapan kebijakan yang sehat tentang pembinaan sumber daya manusia; perwujudan peran aparat pengawasan intern pemerintah yang efektif, dan; hubungan kerja yang baik dengan instansi pemerintah. Oleh karena itu pengendalian internal berperan penting dalam kegiatan operasional sektor publik, terutama dalam kegiatan pelayanan.

2.4 Telaah Kajian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Hermawati (2019) bertujuan untuk menguji pengaruh audit kinerja dan pengawasan fungsional kepada peningkatan akuntabilitas publik. Penelitian dilakukan kepada 54 pegawai Suku Dinas Pendidikan Kota Jakarta Pusat menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dan uji koefisien determinasi yang dilakukan dalam aplikasi SPSS 20. Hasil penelitian menyatakan audit kinerja dan pengawasan fungsional memiliki pengaruh positif terhadap akuntabilitas publik, serta bekerja secara simultan mempengaruhi perubahan akuntabilitas publik sebesar 55,4%.

Penelitian yang dilakukan Huda & Pardistya (2017) mengenai analisis pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan pada PT. Jiwasraya (Persero). Menggunakan

teknik sampling jenuh, dengan teknik pengujian data meliputi uji normalitas, uji validitas, uji realitas, dan uji regresi linear. Hasil penelitian menyatakan bahwa audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana audit operasional mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 52,6%.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Indrayani & Widiastuti (2020) , yang bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan Sistem Pengendalian Internal terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. Menggunakan teknik purposive sampling pada Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten. Penelitian mengungkapkan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah dengan nilai koefisien sebesar 0,449.

Penelitian yang dilakukan oleh Kawedar et al., (2019), menguji pengaruh lingkungan pengendalian terhadap kinerja keuangan, menggunakan metode *simple random sampling* pada seluruh satuan kerja mitra kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II Provinsi Jawa Tengah. Penelitian memberikan hasil bahwa kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan pengendalian internal mampu meningkatkan kinerja sektor publik.

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan pada Penyaluran Dana Pensiun

Audit Operasional berfokus pada pemeriksaan kinerja entitas, apakah sudah terlaksana secara efektif dan efisien. Hasil dari kegiatan audit operasional tersebut akan menjadi bahan masukan untuk dipertimbangkan manajemen dalam menjalankan dan mengatur kinerja perusahaan kedepannya (Arvianita, 2015). Menurut Huda & Pardistya (2017) semakin baik dan tepat hasil evaluasi dan pemberian rekomendasi serta tindak lanjut dari audit operasional, akan mendukung peningkatan pada kualitas pelayanan.

Sebaliknya, bila hasil evaluasi dan pemberian rekomendasi perbaikan yang dilakukan pelaksanaan audit operasional tidak tepat, maka akan membuat kualitas pelayanan semakin menurun. Hasil evaluasi akan mendukung peningkatan pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam menjalankan fungsi pengawasan dan tindakan koreksi, memberikan penilaian atas kinerja pelayanan dalam tingkat ekonomis, efisiensi, dan efektivitasnya dimasa yang akan datang (Hermawati, 2019). Berdasarkan penjelasan diatas maka, hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H1 : Audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun.

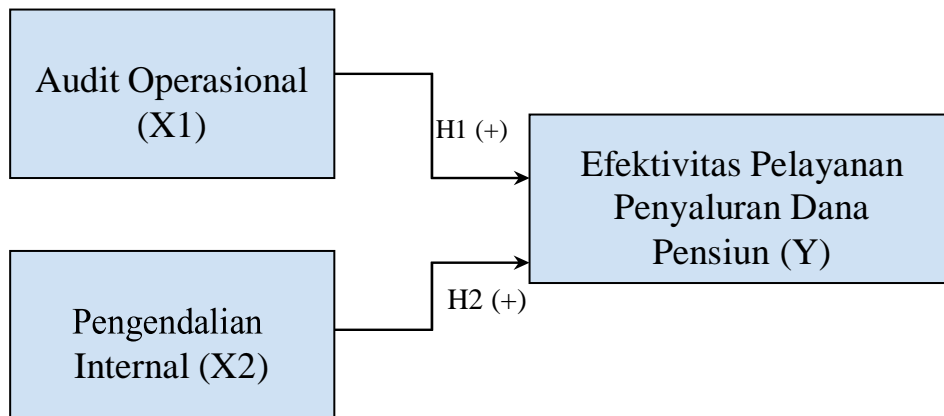
2.5.2 Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan pada Penyaluran Dana Pensiun

Sistem pengendalian internal merupakan suatu kebijakan yang digunakan untuk mengkoordinasi dan membatasi kegiatan operasional, sehingga menciptakan pengelolaan sumber daya yang lebih optimal dalam melaksanakan pelayanan publik yang akan berdampak pada kesejahteraan bagi masyarakat (Indrayani & Widiastuti, 2020). Pengendalian internal menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan terciptanya kode etik dan standar kompetensi tersendiri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di setiap jabatan dan pimpinan. Hal tersebut mendorong setiap personel organisasi untuk menciptakan kinerja yang maksimal. Pengendalian internal yang efektif juga mampu meminimalisir resiko kesalahan dan kecurangan, serta memperlancar arus pertukaran informasi dan komunikasi dalam kegiatan operasional perusahaan (Kawedar et al., 2019). Aktivitas pelayanan publik memerlukan pengendalian internal yang dapat mengatur sistem dan prosedur untuk memberikan pelayanan publik secara optimal, yakni pelayanan yang efektif dan efisien. Semakin baik penerapan pengendalian internal, maka efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan akan semakin baik. Berdasarkan penjelasan

diatas, maa hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H2 : Pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun.

2.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Model Kerangka Berpikir

Keterangan :

- : Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial
(+) : Berpengaruh Positif dan Signifikan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yakni kausal komparatif. Penelitian kausal komparatif adalah penelitian dengan membandingkan dua variabel yang memiliki hubungan sebab akibat. Penelitian ini memuat dua variabel independen yakni Audit Operasional (X1) dan Pengendalian Internal (X2) dan satu variabel dependen yakni Efektivitas Pelayanan Publik (Y).

3.2 Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT.Taspen (Persero) Cabang Pusat Jakarta yang terletak di Jl. Letjen Suprpto No.45, RW.3, Cemp. Putih Bar., Kec. Cemp. Putih, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10520.

3.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian berfokus pada divisi Pelayanan dan Sistem Pengendalian Internal di PT.Taspen (Persero) Cabang Pusat Jakarta, khususnya pada sistem dan pelayanan perusahaan dalam mendistribusikan dana pensiun bagi pegawai negeri sipil. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Divisi Pelayanan, dengan populasi sebanyak 15 orang dan Divisi Sistem Pengendalian Internal, dengan populasi sebanyak 20 orang.

3.4 Jenis Sumber Data

Data yang digunakan untuk penelitian ini bersifat kuantitatif dengan sumber data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang disusun sesuai dengan objek penelitian. Berisi daftar pertanyaan mengenai variabel independen, yakni audit operasional dan pengendalian internal, dan variabel dependen

berupa efektivitas pelayanan pada penyaluran dana pensiun. Kuesioner akan diberikan kepada responden, yakni seluruh pegawai divisi pelayanan di PT.Taspen (persero) cabang pusat Jakarta.

3.5 Pengukuran Variabel dan Instrumen Penelitian

1. Variabel Dependen/Terikat

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun (Y). Efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan perusahaan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya dalam pelayanan untuk memenuhi kebutuhan layanan dan administrasi masyarakat sesuai yang sudah ditentukan dalam undang-undang. Indikator dari efektivitas pelayanan menurut Hardiansyah (2018) meliputi : *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Perhatian).

2. Variabel Independen

- a. Audit Operasional (X1) adalah audit yang dilaksanakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi kegiatan organisasi. Indikator dalam audit operasional meliputi kualifikasi auditor, tujuan audit operasional, manfaat audit operasional, pelaksanaan audit operasional, dan hasil audit operasional.
- b. Pengendalian Internal (X2) adalah proses yang dilaksanakan dan merupakan tanggung jawab pihak manajemen perusahaan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan telah mencapai tujuan pengendalian operasional secara efektif dan efisien, menciptakan keandalan laporan keuangan, dan kegiatan operasional telah mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku.

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang berisi penjabaran dari indikator-indikator tiap variabel penelitian. Kuesioner menggunakan penilaian skor dengan basis skala *Likert*, yakni nilai 1 s.d 5 sebagai berikut:

- SS : Sangat setuju, diberi skor 5
 S : Setuju, diberi skor 4
 N : Netral, diberi skor 3
 TS : Tidak setuju, diberi skor 2
 STS : Sangat tidak setuju, diberi skor 1

Berikut adalah instrumen-instrumen variabel dan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner (Arvianita, 2015):

Tabel 1. Indikator Penelitian

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Audit Operasional (X1)	Struktur Organisasi Kinerja Evaluasi	1. Kualifikasi Auditor 2. Tujuan Audit Operasional 3. Manfaat Audit Operasional 4. Pelaksanaan Audit Operasional 5. Hasil Audit Operasional	Likert
2.	Pengendalian Internal (X2)	Struktur Organisasi Kinerja Evaluasi	1. Lingkungan Pengendalian 2. Penilaian Risiko 3. Aktivitas Pengendalian 4. Sistem Informasi Akuntansi 5. Pemantauan	Likert
3.	Efektivitas Pelayanan Publik (Y)	Kinerja	1. Prinsip Pelayanan 2. Kecepatan Pelayanan 3. Ketepatan Pelayanan	Likert

3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian. Pengujian-pengujian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

3.6.1 Pengujian Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner.

Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan variabel yang akan diukur oleh kuesioner itu sendiri (Ghozali, 2005). Pengujian validitas dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *Pearson Correlation*. Jika skor memiliki tingkat signifikansi kurang dari 0,05 maka butir pertanyaan dinyatakan valid (Ghozali, 2005).

3.6.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur kuesioner yang berisikan indikator dari variabel, apakah kuesioner dapat menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan konsisten, stabil, dan akurat dalam mengungkapkan gejala tertentu (Sugiyono, 2008). Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji koefisien *Cronbach Alpha*. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka butir pertanyaan dalam kuesioner dianggap andal atau *reliable* (Ghozali, 2005).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyederhanakan data menjadi bentuk yang lebih mudah untuk dibaca, ditelaah, dipahami, serta diinterpretasikan (Arvianita, 2015). Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diuji menggunakan teknik analisis data dengan metode statistik. Peneliti akan menggunakan alat bantu perangkat lunak yakni *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

1. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi linier, variabel dependen dan independen memiliki korelasi atau tidak. Pengujian menggunakan uji Spearman dimana jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat korelasi antar variabel yang dihubungkan, sebaliknya jika nilai

signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat korelasi antar variabel yang dihubungkan.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2005), apabila data mengikuti arah dan menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonal atau histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen) (Husein, 2008). Model regresi yang baik menunjukkan tidak adanya korelasi antara variabel bebas, dengan nilai toleransi, nilai yang dihasilkan harus diatas 10%. Nilai tersebut dikalkulasikan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai harus < 10 . Jika lebih, maka terindikasi adanya multikolinearitas, sehingga model regresi tidak dapat digunakan.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya, pada model regresi yang digunakan. nilai variance dari

residual pengamatan satu ke yang lainnya tetap, maka dianggap homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas), sehingga model regresi dapat digunakan. Dalam menentukan nilai absolute residual (ABSUT), penelitian ini menggunakan model Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas (Ghozali, 2005).

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini akan melakukan analisis menggunakan analisis regresi berganda, yakni analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu terhadap variabel dependen yang tunggal. Analisis ini juga dilakukan untuk membuat persamaan yang dapat digunakan untuk membuat perkiraan . Langkah-langkah yang akan ditempuh dalam melakukan analisis ini adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat persamaan garis regresi dan prediktor (X). Dalam penelitian ini terdapat dua prediktor, yakni Audit Operasional dan Pengendalian Internal.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen (Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun).

X1 : Audit Operasional

X2 : Pengendalian Internal

a : Konstanta, nilai Y jika X: 0

b1 : Koefisien regresi dari variabel X1

b2 : Koefisien regresi dari variabel X2

- 2) Mencari koefisien determinasi antara prediktor X1 dan X2 dengan kriterium Y.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel X1 dan X2 dalam menerangkan variabel Y. Koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu, jika nilai R^2 kecil, maka kemampuan Y sangat terbatas. R^2 juga digunakan untuk menentukan tingkat ketepatan garis regresi.

- 3) Uji Model

Uji model atau uji F dilakukan untuk mengetahui kelayakan model regresi yang digunakan (*goodness of fit*).

1. Jika P value $< 0,05$ maka uji model dari persamaan regresi tersebut layak digunakan (*fit*).
2. Jika P value $> 0,05$, maka uji model dari persamaan regresi tersebut tidak layak digunakan (*not fit*)

- 4) Pengujian Signifikansi t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh tiap-tiap variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) diuji dengan standar 0,05 pada tingkat signifikansinya.

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Artinya variabel dependen (X) tidak berpengaruh signifikan secara individual terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Artinya variabel dependen (X) berpengaruh signifikan secara individual terhadap variabel dependen (Y).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Umum

4.1.1 Gambaran Umum PT.TASPEN (Persero) Cabang Pusat Jakarta.

a. Sejarah Singkat PT.TASPEN

Pada tanggal 25-26 Juli 1960 diadakan Konferensi Pegawai Negeri yang menghasilkan Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960 tentang pentingnya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri untuk keluarga dan bekal masa paripurnanya. Pada tanggal 17 April 1963, didirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) berdasar peraturan pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 dan penetapan Program Tabungan Hari Tua PNS tercantum dalam PP no.9 tahun 1963 tentang Pembelanjaan Pegawai Negeri dan PP no.10 tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai Negeri.

Seiring bertambahnya populasi Pegawai Negeri, PN TASPEN bertransformasi menjadi perusahaan umum Perseroan pada tanggal 18 November 1970, berdasarkan pada PP No.26 Tahun 1981. Kemudian mulai tahun 1986 s.d 1990 diterbitkan beberapa peraturan Keputusan Menteri Keuangan atas penugasan pembayaran pensiun di berbagai wilayah di Indonesia secara nasional. Hingga pada tanggal 1 April 1990, pembayaran pensiun Pegawai Negeri secara nasional telah tercapai.

Perusahaan kemudian berupaya untuk memfokuskan diri untuk memberikan pelayanan jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara, dibentuklah Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diterbitkan pada PP No.70 tahun 2015 kemudian diubah kedalam PP No.66 Tahun 2017, dengan PT.TASPEN (PERSERO) yang dipercayakan untuk

mengelola program tersebut.

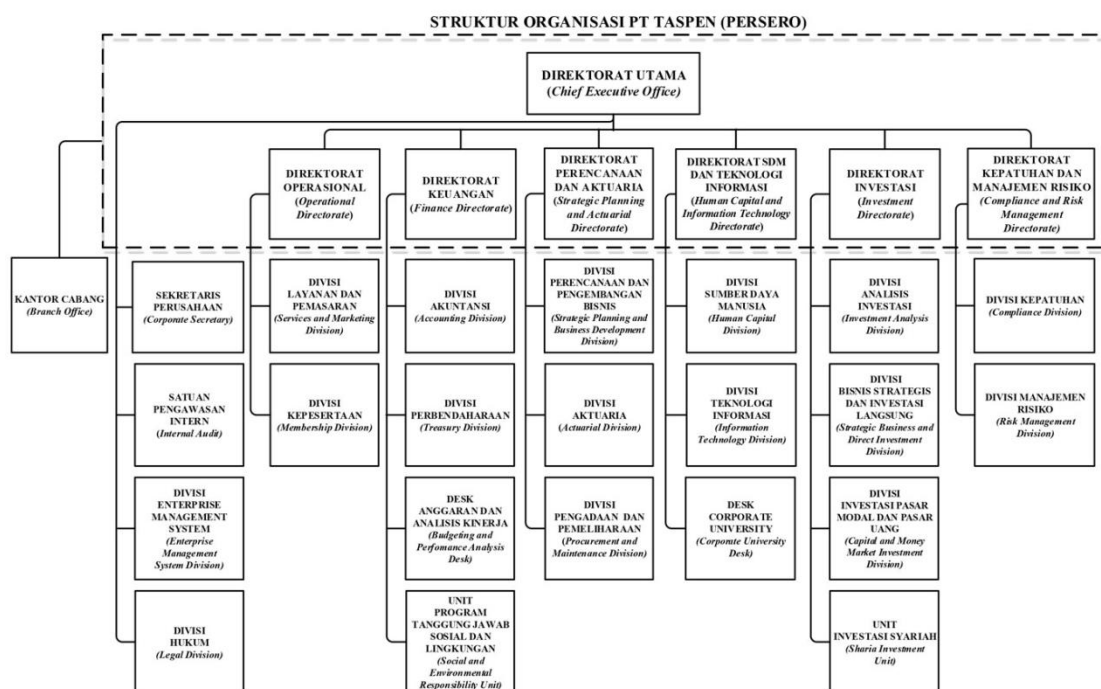
Saat ini TASPEN memiliki 57 Kantor Cabang yang terdiri dari 6 Kantor Cabang Utama, 7 Kantor Cabang tipe A, 14 Kantor Cabang tipe B, 19 Kantor Cabang tipe C dan 11 Kantor Cabang tipe D. TASPEN saat ini juga terus mengembangkan pelayanan bagi Aparatur Sipil Negara melalui *digital-based service*, layanan klaim otomatis, layanan kunjungan nasabah hingga layanan klaim satu jam.

b. Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan PT.TASPEN

Visi PT.TASPEN adalah menjadi Perusahaan Asuransi Sosial dan Dana Pensiun yang Unggul, Terpercaya, dan Berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan Peserta untuk meningkatkan nilai ekonomi dan sosial Indonesia.

Misi PT.TASPEN adalah memastikan terwujudnya layanan terbaik dan investasi yang Andal serta Kepemimpinan Inovasi Bisnis dan Transformasi Digital dengan didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki Nilai-Nilai Perusahaan yakni AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif).

c. Struktur Organisasi PT.TASPEN



Gambar 2. Struktur Organisasi PT.TASPEN (Persero)

d. Aktivitas Perusahaan PT.TASPEN

PT.TASPEN (Persero) memiliki empat macam layanan pelayanan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara, yakni:

1. Program Tabungan Hari Tua (THT), yaitu program asuransi dwiguna, yakni asuransi diberikan pada peserta usia pensiun atau kepada ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun dan asuransi kematian yang diberikan dalam hal peserta/keluarganya meninggal dunia baik pada saat masih aktif maupun setelah pensiun. Peserta asuransi ini meliputi PNS, Pejabat Negara, dan Hakim. Iuran yang dilakukan sebesar 3,25% dari Penghasilan sebulan (gaji pokok + tunjangan keluarga).
2. Program Pensiun, yaitu program pemberian penghasilan kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa Pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintah. Kepesertaannya meliputi PNS Pusat, Pegawai Negeri Daerah Otonom, Pejabat Negara, Hakim, Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan, Penerima Pensiun anggota ABRI yang diberhentikan dengan hak pensiun sebelum April 1989, Penerima Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan, dan Penerima pensiun eks PNS Departemen Perhubungan pada PT.KAI (Persero), dan Penerima Pensiun PNS eks Perusahaan Jawatan Pegadaian Departemen Keuangan. Iuran yang dilakukan yakni sebesar 4,75% dari Penghasilan sebulan (Gaji Pokok + tunjangan keluarga). Sumber dana program ini berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).
3. Jaminan Kecelakaan Kerja, yaitu jaminan atas perlindungan risiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat. Peserta jaminan ini meliputi ASN (Calon PNS, PNS, PPPK) kecuali ASN di

lingkungan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian RI, Pejabat Negara, dan Pimpinan/Anggota DPRD. Iuran yang dilakukan sebesar 0,24% dari gaji pokok (dibayarkan oleh pemberi kerja).

4. Jaminan Kematian, yakni perlindungan atas risiko kematian yang bukan akibat kecelakaan kerja, berupa santunan kematian. Kepesertaan jaminan ini meliputi Calon PNS dan PNS kecuali PNS Departemen Pertahanan dan Keamanan, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), Pejabat Negara, dan Pimpinan/Anggota DPRD. Iuran yang dilakukan sebesar 0,72% dari gaji pokok (dibayarkan oleh pemberi kerja).

4.1.2 Karakteristik Responden

Dalam menguji pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun PNS di PT.TASPEN (persero) Cabang Pusat Jakarta, peneliti mengambil sampel dari seluruh populasi pegawai Divisi Pengendalian Internal dan Divisi Pelayanan dan Pemasaran dengan total sebanagan 35 responden. Namun, hanya ada 30 kuesioner yang dapat dijadikan sumber data penelitian.

Tabel 2. Sampel Penelitian

Keterangan	Jumlah	Persentase
Populasi Sampel	35	100%
Kuesioner yang tidak Kembali	5	15%
Kuesioner yang digunakan	30	85%

Sumber : Data Primer yang Diolah

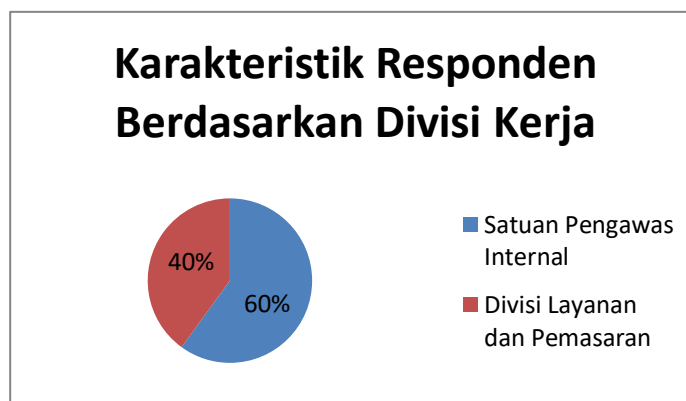
Karakteristik responden sebagai sampel penelitian ini dibagi menjadi beberapa kelompok, yaitu menurut umur, divisi, pendidikan terakhir, dan lama bekerja di perusahaan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Interval Umur	Jumlah	Persentase
1.	< 20 tahun	1	3,3%
2.	20-30 tahun	10	33,3%
3.	31-40 tahun	7	23,3%
4.	41-50 tahun	4	13,3%
5.	>50 tahun	8	26,7%
TOTAL		30	100%

Sumber : Data Primer yang Diolah

Responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 20-30 tahun sebanyak 10 orang (33,3%), berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 8 orang (26,7%), berusia 31-40 tahun (23,3%), berusia 41-50 tahun sebanyak 4 orang (13,3%), dan paling sedikit berusia kurang dari 20 tahun yaitu hanya 1 orang (3,3%). Hal ini berhubungan dengan divisi yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian yakni divisi satuan pengawas internal yang didominasi oleh pegawai senior berumur dari rentang 31-40 s.d lebih dari 50 tahun dan divisi pelayanan dan pemasaran yang lebih banyak didominasi oleh frekuensi umur 20-30 tahun. Berikut diagram karakteristik responden berdasarkan divisi:



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Kerja

Diagram tersebut menunjukkan bahwa responden yang bekerja pada divisi layanan dan pemasaran dengan populasi sebanyak 15 orang, didapatkan responden sebanyak

12 orang (40%) dan dari satuan pengawas internal dengan populasi 20 orang, didapatkan responden sebanyak 18 orang (60%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Frekuensi
1.	SLTA	0	-
2.	Diploma	4	13,3%
3.	S1	21	70%
4.	S2	5	16,7%
5.	S3	0	-
TOTAL		30	100%

Sumber : Data Primer yang Diolah

Tabel diatas menunjukkan responden pada penelitian ini sebagian besar memiliki jenjang pendidikan terakhir di tingkat S1 sebanyak 21 orang (70%), diikuti pendidikan S2 sebanyak 5 orang (16,7%) dan Diploma sebanyak 4 orang (13,3%). Tidak ada yang memiliki pendidikan terakhir setara SLTA dan S3.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja		2-5 tahun	6-10 tahun	11-20 tahun	21-30 tahun	31-40 tahun	>40 tahun
Divisi	Satuan Pengawas Internal	1	4	4	2	6	1
	Layanan dan Pemasaran	5	6	1			

Sumber : Data Primer yang Diolah

Tabel 5 diatas menunjukkan lama bekerja responden pada penelitian ini. Pada divisi satuan pengawas internal didominasi dengan pegawai senior yang telah bekerja selama 31-40 tahun di perusahaan yakni sebanyak 6 orang, kemudian pegawai dengan lama bekerja selama 6-10 tahun dan 11-20 tahun masing –masing

memiliki angka yang sama yakni sebanyak 4 orang, pegawai dengan lama bekerja selama 21-30 tahun sebanyak 2 orang, dan hanya ada 2 orang pegawai lainnya yang masing-masing bekerja selama 2-5 tahun dan >40 tahun.

Sedangkan, pada divisi pelayanan dan pemasaran didominasi dengan pegawai yang bekerja selama 6-10 tahun sebanyak 6 orang, diikuti pegawai yang bekerja selama 2-5 tahun sebanyak 5 orang, dan hanya ada 1 pegawai yang bekerja selama >10 tahun (11-20 tahun).

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Hasil Analisis Uji Kualitas Data

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan besar r-hitung dengan r-tabel. Jumlah sampel penelitian yang digunakan yakni 30 orang responden, maka besar *degree of freedom* (df) adalah 28 dari n-k (30-2). Maka besar r-tabel adalah 0,361 ($\alpha = 5\%$).

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun

No.Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,821	0,361	valid
2	0,780	0,361	valid
3	0,652	0,361	valid
4	0,742	0,361	valid
5	0,814	0,361	valid
6	0,735	0,361	valid
7	0,719	0,361	valid
8	0,652	0,361	valid
9	0,821	0,361	valid
10	0,802	0,361	valid
11	0,687	0,361	valid
12	0,718	0,361	valid
13	0,603	0,361	valid
14	0,738	0,361	valid
15	0,787	0,361	valid

No.Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
16	0,768	0,361	valid
17	0,492	0,361	valid
18	0,553	0,361	valid
19	0,721	0,361	valid
20	0,792	0,361	valid
21	0,544	0,361	valid
22	0,405	0,361	valid
23	0,509	0,361	valid
24	0,859	0,361	valid
25	0,784	0,361	valid

Sumber : Data Primer yang Diolah

Tabel 6 diatas menunjukkan hasil uji validitas pada instrumen Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun, yang memiliki 25 butir pernyataan. Pernyataan mencakup pertanyaan mengenai prinsip pelayanan (no. 1-10), kecepatan pelayanan (no. 11-17), dan ketepatan pelayanan (no.18-25). Semua pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Instrumen Audit Operasional

No.item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,535	0,361	valid
2	0,664	0,361	valid
3	0,799	0,361	valid
4	0,536	0,361	valid
5	0,815	0,361	valid
6	0,924	0,361	valid
7	0,605	0,361	valid
8	0,750	0,361	valid
9	0,650	0,361	valid
10	0,628	0,361	valid
11	0,762	0,361	valid
12	0,720	0,361	valid
13	0,631	0,361	valid
14	0,819	0,361	valid
15	0,458	0,361	valid
16	0,679	0,361	valid
17	0,653	0,361	valid
18	0,560	0,361	valid
19	0,849	0,361	valid

20	0,723	0,361	valid
----	-------	-------	-------

Sumber : Data Primer yang Diolah

Tabel 7 menunjukkan hasil uji validitas atas instrumen Audit Operasional dengan pernyataan sebanyak 20 butir, meliputi kualifikasi auditor (no.1-3), tujuan audit operasional (no.4-7), manfaat audit operasional (no.8-13), pelaksanaan audit operasional(no.14-17), dan hasil audit operasional (no.18-20). Semua pernyataan terbukti valid.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Sistem Pengendalian Internal

No.item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,696	0,361	valid
2	0,429	0,361	valid
3	0,465	0,361	valid
4	0,555	0,361	valid
5	0,702	0,361	valid
6	0,721	0,361	valid
7	0,665	0,361	valid
8	0,684	0,361	valid
9	0,756	0,361	valid
10	0,692	0,361	valid
11	0,811	0,361	valid
12	0,692	0,361	valid
13	0,723	0,361	valid
14	0,766	0,361	valid
15	0,800	0,361	valid
16	0,683	0,361	valid
17	0,781	0,361	valid
18	0,788	0,361	valid

Sumber : Data Primer yang Diolah

Tabel 8 menunjukkan hasil uji validitas instrumen Sistem Pengendalian Internal, dengan pernyataan sebanyak 18 butir, mengenai lingkungan pengendalian (no.1-5), penilaian risiko (no.6-8), aktivitas pengendalian (no.9-12), sistem informasi akuntansi (no.13-15), dan pemantauan (no.16-18). Semua pernyataan terbukti valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji koefisien *Cronbach Alpha*. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka butir pertanyaan dalam kuesioner dianggap andal atau *reliable* (Ghozali, 2005).

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	25

Tabel 9 diatas menunjukkan *cronbach's alpha* Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun sebesar 0,949 yakni $> 0,6$, maka pernyataan dalam kuesioner Efektivitas Pelayanan dianggap reliabel.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Audit Operasional

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	20

Tabel 10 diatas menunjukkan *cronbach's alpha* Audit Operasional sebesar 0,941 yakni $> 0,6$, maka pernyataan dalam kuesioner Audit Operasional dianggap reliabel.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Sistem Pengendalian Internal

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	18

Tabel 11 diatas menunjukkan *cronbach's alpha* Sistem Pengendalian Internal sebesar 0,935 yakni $> 0,6$, maka pernyataan dalam kuesioner Sistem Pengendalian Internal dianggap reliabel.

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif

Berikut adalah hasil perhitungan deskripsi data meliputi nilai Mean, Median, Modus, Standar deviasi, nilai minimum, dan nilai maksimum dari masing-masing

variabel.

Tabel 12. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Keterangan	Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun	Audit Operasional	Sistem Pengendalian Internal
Mean	110,07	98,90	79,07
Median	112,50	93,00	82,00
Std.Deviation	12,331	8,903	8,598
Minimum	72	73	61
Maksimum	125	100	90

Sumber : Data Primer yang Diolah

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS versi 23 yang tercantum dalam tabel 8 diatas, Variabel Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun memiliki skor tertinggi 125 dan skor terendah 72, mean 110,07, median 112,50, modus 118, dan standar deviasi 12,331. Variabel Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun terdiri dari tiga indikator yang tersaji dalam 25 butir pertanyaan yakni prinsip pelayanan, kecepatan pelayanan, dan ketepatan pelayanan.

Variabel Audit Operasional memiliki skor maksimum 100 dan skor minimum 73, mean 89,90, median 93, modus 93, dan standar deviasi 8,903. Variabel Audit Operasional terdiri dari lima indikator yang tersaji dalam 20 butir pertanyaan valid yakni kualifikasi auditor, tujuan audit operasional, manfaat audit operasional, pelaksanaan audit operasional dan hasil audit operasional

Variabel Sistem Pengendalian Internal memiliki skor maksimum 90 dan skor minimum 61, mean 79,07, median 82, modus 74, dan standar deviasi 8,598. Variabel Pengendalian Internal terdiri dari lima indikator yang disajikan dalam 18 pertanyaan valid, yakni lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, sistem informasi akuntansi, dan pemantauan. Hasil Uji Asumsi Klasik

Penelitian menggunakan uji prasyarat analisis yang harus dipenuhi, pengujian terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, dan uji asumsi klasik (uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas).

1. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel dependen dan independen linier atau tidak (Sarjono & Julianita, 2011). Hasil uji linearitas dengan spearman dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Hasil Uji Linearitas Audit Operasional

Correlations

			Audit Operasional	Efektivitas Pelayanan
Spearman's rho	Audit Operasional	Correlation Coefficient	1,000	,779**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	30	30
	Efektivitas Pelayanan	Correlation Coefficient	,779**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 14. Hasil Uji Linearitas Sistem Pengendalian Internal

Correlations

			SPI	Efektivitas Pelayanan
Spearman's rho	SPI	Correlation Coefficient	1,000	,782**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	30	30
	Efektivitas Pelayanan	Correlation Coefficient	,782**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil dari pengujian linearitas menggunakan metode spearman memiliki dasar pengambilan keputusan yakni jika nilai signifikansi < 0,05 maka terdapat korelasi antar variabel yang dihubungkan, sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 maka

tidak terdapat korelasi antar variabel yang dihubungkan. Kedua variabel independen (Audit Operasional dan Pengendalian Internal) memiliki signifikansi terhadap variabel dependen (efektivitas pelayanan) sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan terjadi hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen tersebut.

Kemudian pengambilan keputusan kedua yakni dengan melihat besarnya koefisien korelasi yang ada, berikut kriteria yang digunakan:

1. 0,00 – 0,20, artinya : hampir tidak ada korelasi.
2. 0,21 – 0,40, artinya : korelasi rendah.
3. 0,41 – 0,60, artinya : korelasi sedang.
4. 0,61 – 0,80, artinya : korelasi tinggi.
5. 0,81 – 1,00, artinya : korelasi sempurna.

Pada variabel Audit Operasional, koefisien korelasi yang didapatkan sebesar 0,779, menunjukkan 'korelasi tinggi' antara variabel Audit Operasional dengan Efektivitas Pelayanan. Pada variabel Pengendalian Internal, koefisien korelasi yang didapatkan sebesar 0,782 menunjukkan 'korelasi tinggi' antara variabel Sistem Pengendalian Internal dengan Efektivitas Pelayanan

b. Uji Asumsi Klasik

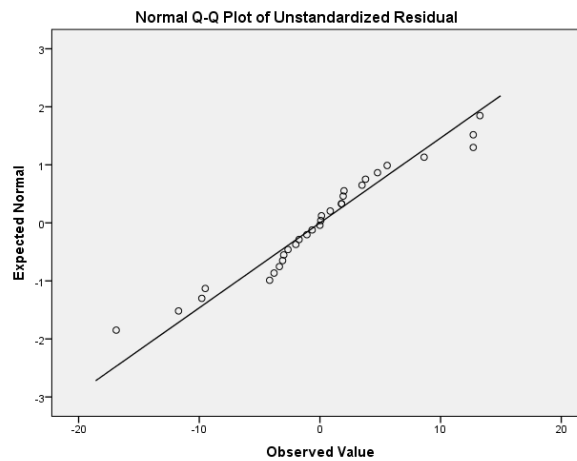
1.) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, apakah variabel dependen atau variabel independen, ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Menggunakan teknik residual pada SPSS versi 23, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonal atau histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, amak model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2005). Uji

normalitas menggunakan Menurut metode sample Kolmogorov Smirnov, apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Hasil dari uji normalitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 15. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

	statistik		signifikan	keterangan
std. residual	38		53	normal



Gambar 4. Scatterplot Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data Primer yang diolah.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa signifikansi dari model regresi yang ada sebesar 0,153, yakni lebih dari 0,05. Pada gambar menggunakan analisis program SPSS, dapat dilihat titik-titik menyebar dan mengikuti arah disekitar garis diagonal. Maka, model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

2.) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Jika model regresi yang baik akan menunjukkan tidak adanya korelasi antara variabel bebasnya, dimana nilai toleransi harus $>10\%$ dengan VIF (*Variance Inflation Factor*) $< 10\%$. Jika terjadi multikolinearitas maka model regresi tidak layak untuk

digunakan. Hasil uji multikolinearitas yang didapatkan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
Audit Operasional	2,952	0,339	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Pengendalian Internal	2,952	0,339	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data Primer yang Diolah

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan *Variance Inflation Factor* (VIF) kedua variabel sebesar 2,952, tidak lebih dari 10. Nilai *Tolerance* keduanya sebesar 0,339 yakni tidak kurang dari 0,1. Maka dapat disimpulkan seluruh variabel dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

3.) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki ketidaksamaan varians dari residual yang menunjukkan bahwa variabel tidak konstan. Heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai hubungan X_1 dan X_2 dengan variabel diluar penelitian. Pengujian menggunakan metode *Glejser* yakni dengan melakukan perbandingan nilai sig t dan 0,05. Jika Sig t hitung $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas. Jika Sig t $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji *Glejser* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t- hitung	Sig t	Keterangan
Audit Operasional	0,303	0,764	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Pengendalian Internal	-1,291	0,208	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, kedua variabel independen memiliki sig t (*p-value*) $> 0,05$ dimana variabel Audit Operasional memiliki sig- t sebesar 0,764 dan variabel Pengendalian Internal memiliki sig-t sebesar 0,208. Maka dalam model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.3 Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian untuk melihat seberapa kuat hubungan atau pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisis regresi linier sederhana, analisis regresi berganda, uji t dan uji F, menggunakan program SPSS versi 23.

a.) Analisis Regresi Berganda

Analisis ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari dua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji hipotesis ketiga dalam penelitian ini, yakni pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal secara Simultan terhadap Efektivitas Penyaluran Dana Pensiun.

Rumus garis persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Berikut hasil dari pengolahan data yang didapat menggunakan SPSS versi 23:

Tabel 18. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,573	13,525		,930	,361
Audit Operasional	,143	,254	,103	,565	,577
SPI	1,070	,263	,746	4,072	,000

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Sumber : Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut:

$$Y = 12,573 + 0,143 X_1 + 1,070 X_2$$

Nilai koefisien X_1 sebesar 0,143 menunjukkan jika Audit Operasional

meningkat sebesar 1 satuan maka Efektivitas Penyaluran Dana Pensiun akan meningkat sebanyak 0,143 satuan dengan asumsi X_2 tetap. Nilai koefisien X_2 sebesar 1,070 menunjukkan jika Pengendalian Internal meningkat sebanyak 1 satuan maka Efektivitas Penyaluran Dana Pensiun akan meningkat sebanyak 1,070 satuan dengan asumsi X_1 tetap.

b. Uji t

Uji dilakukan dengan membandingkan t-tabel dengan t-hitung serta nilai signifikansi $< 0,05$. Besar t-tabel yang digunakan yakni $(df) = n - 1 - k = 30 - 1 - 2 = 27$ dengan $\alpha = 5\%$, yaitu sebesar 2,051.

I. Audit Operasional (X_1)

Berdasarkan hasil uji regresi, nilai signifikansi variabel Audit Operasional yang didapatkan sebesar $0,577 > 0,05$, Selain itu nilai t hitung yang diperoleh sebesar $0,565 < 2,051$, sehingga dapat disimpulkan H_1 ditolak. Audit Operasional berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun.

II. Pengendalian Internal (X_2)

Berdasarkan hasil uji regresi, nilai signifikansi variabel Pengendalian Internal yang didapatkan sebesar $0,000 < 0,05$, selain itu nilai t hitung yang didapatkan sebesar $4,072 > 2,051$, sedangkan nilai koefisien regresi 1,070, sehingga dapat disimpulkan H_2 diterima. Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun.

c. Uji Model

Tabel 19. Hasil Uji Model

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.055,892	2	1.527,946	30,469	,000 ^b
	Residual	1.353,975	27	50,147		
	Total	4.409,867	29			

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), SPI, Audit Operasional

Sumber : Data Primer yang Diolah

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Maka model regresi tersebut masuk kedalam *goodness of fit*, sehingga layak untuk digunakan dalam penelitian.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi dilakukan untuk menilai kemampuan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,832 ^a	,693	,670	7,081

a. Predictors: (Constant), SPI, Audit Operasional

Sumber : Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel diatas, diketahui besar koefisien determinasi adalah 0,607 berarti 60,7% variabel Audit Operasional dan Pengendalian Internal dapat menjelaskan Efektivitas Penyaluran Dana Pensiun. Sedangkan 39,3% menunjukkan pengaruh dari variabel lain yang tidak ada pada model penelitian ini.

4.2.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari Audit Operasional (X_1) dan Pengendalian Internal (X_2), terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data, berikut pembahasan hasil penelitian ini:

1. Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun.

Hasil penelitian tidak mendukung hipotesis pertama sepenuhnya, yakni terdapat pengaruh positif namun tidak terdapat pengaruh signifikan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun.

Kegiatan audit operasional diharapkan dapat memberikan hasil evaluasi terhadap kegiatan Pelayanan pada Penyaluran Dana Pensiun. Namun hanya dapat dikatakan efektif apabila memang terjadi peningkatan atau perubahan positif yang signifikan atas kinerja pelayanan.

Pada pernyataan kuesioner mengenai Audit Operasional, didapatkan beberapa pernyataan yang memiliki jawaban bernilai rendah yang paling banyak, yakni “Realisasi atas rekomendasi auditor dapat meminimalisir kendala dan hambatan yang dialami pada aktivitas operasional pelayanan”, serta pernyataan lainnya mengenai hasil dan tindak lanjut (realisasi) dari manajemen atas rekomendasi audit operasional. Serta pada pernyataan mengenai pemrosesan/tindak lanjut keluhan nasabah beberapa bernilai rendah.

Penyaluran dana pensiun memerlukan aktivitas autentikasi dan verifikasi yang wajib dilakukan nasabah tiga bulan sekali. PT.TASPEN telah mengembangkan autentikasi berbasis digital dengan aplikasi dan 2,7 juta dari total 3,7 juta nasabah penerima dana pensiun sudah menggunakan layanan tersebut, masih ada 1 juta orang yang belum dapat memanfaatkan inovasi digital yang dikembangkan. Hal tersebut Sebagian besar disebabkan oleh faktor eksternal perusahaan yang perlu diperhatikan. Nasabah penerima dana pensiun mayoritas adalah generasi yang tingkat literasi

digitalnya kurang bagus, sehingga masih banyak nasabah yang kesusahan untuk memahami dan memanfaatkan aplikasi tersebut. Ditambah proses autentikasi yang memerlukan spesifikasi *smartphone* memiliki kualitas yang canggih dan tidak bermasalah pada kamera, rekam biometrik, dan lainnya.

Kemudian, perlu koneksi internet yang baik untuk dapat melakukan proses autentikasi dengan lancar. Bagi nasabah yang tinggal di tempat yang tidak punya akses internet maka tidak dapat memanfaatkan aplikasi tersebut. Masalah kesehatan nasabah juga dapat mempengaruhi hal ini. Pada akhirnya, nasabah yang tidak bisa memanfaatkan aplikasi tersebut karena masalah literasi digital, kualitas *smartphone*, dan jaringan, harus tetap menjalani prosedur autentikasi manual dengan datang ke kantor PT.TASPEN. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan fleksibilitas pelayanan, terutama dalam pelayanan digital untuk lebih bersifat *user-friendly*, yang bisa beradaptasi dan sesuai dengan kemampuan *user* atau pemakai aplikasi tersebut.

Selain itu, dikarenakan rekomendasi auditor yang masih dirasa belum memberikan banyak perubahan positif atau tidak direalisasikan oleh manajer pada kegiatan pelayanan maka aktivitas audit operasional dianggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan penyaluran dana pensiun. Implikasi hasil penelitian, PT.TASPEN Cabang Jakarta perlu memperhatikan dan meningkatkan peran audit internal. Perlu dilakukan audit internal secara rutin terkait dengan kualitas layanan dan resiko atau masalah eksternal yang perlu lebih diperhatikan. Audit internal merupakan sarana untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap peningkatan layanan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Huda & Pardisty, 2017), dan (Hermawati, 2019), dimana Audit Operasional akan mendukung peningkatan pada kualitas pelayanan dari hasil evaluasi dan pemberian rekomendasi serta tindak lanjut dari Audit Operasional. Hasil evaluasi yang tepat akan mendukung kegiatan

pengambilan keputusan yang lebih tepat untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis.

2. Pengaruh Sistem Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun.

Hasil penelitian mendukung hipotesis kedua yakni terdapat pengaruh positif dari Sistem Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun, yang berarti semakin baik Sistem pengendalian Intern maka efektivitas penyaluran dana pensiun semakin baik. Sistem Pengendalian Internal akan berpengaruh pada pendelegasian tanggung jawab dan ketaatan personel perusahaan, melakukan aktivitas pelayanan, pengendalian resiko, serta pengendalian sistem informasi. Hal ini akan mendukung perusahaan dalam menjalankan kinerja yang optimal, efektif, efisien, dan ekonomis bagi perusahaan dan mendukung kepuasan konsumen/nasabah. Walaupun sistem pengendalian internal pada PT.TASPEN Cabang Pusat Jakarta, telah memberikan kontribusi terhadap tingkat kualitas layanan yang diberikan, harus tetap dilakukan evaluasi efektivitas pelaksanaannya secara berkesinambungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Pattinama & Leunupun, 2021), bahwa Sistem Pengendalian Internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, dimana hasil kinerja Sistem Pengendalian Internal akan membantu menjaga kebijakan atau aturan standar dan kualitas kinerja, sehingga akan mendorong efisiensi dan efektivitas, meminimalisir resiko kesalahan dan kecurangan sehingga aktivitas perusahaan berjalan optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis peneliti, berikut kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini:

Audit Operasional tidak berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun, sedangkan . Sistem Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun. Hasil penelitian memperoleh bukti bahwa audit operasional pengaruhnya belum signifikan terhadap kualitas layanan pada PT.TASPEN Cabang Jakarta, oleh karena itu perlu ditingkatkan implementasi audit internal sebagai sarana untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tingkat efisiensi dan efektivitas layanan terutama pada penanggulangan masalah dari faktor-faktor eksternal yang berpengaruh pada aktivitas pelayanan. Demikian pula walaupun sistem pengendalian internal berpengaruh terhadap layanan, namun harus dilakukan evaluasi karena semakin baik dan kuat sistem pengendalian internal, maka akan semakin mendukung Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan dikaitkan dengan keterbatasan penelitian, berikut saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Kinerja Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun akan lebih baik lagi jika didukung dengan pelaksanaan kegiatan Audit Internal kinerja pelayanan dengan lebih rutin dan mendalam.. Output hasil evaluasi sebaiknya memuat saran atau perbaikan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan yang ada dan dapat untuk menciptakan inovasi baru dalam pengembangan kegiatan

pelayanan seperti pada pelayanan *digital based* yang sedang dilaksanakan untuk menjadi lebih fleksibel dan *user-friendly*..

2. Manajemen yang bertanggung jawab atas Operasional Pelayanan perlu bertanggungjawab dan melaksanakan tindak lanjut/realisasi dari rekomendasi yang diberikan auditor, hal ini dapat meminimalisir kendala dan hambatan yang terjadi dalam melaksanakan kegiatan operasional pelayanan.
3. Manajemen yang bertanggung jawab pada kegiatan Pelayanan perlu menangani keluhan nasabah dengan lebih baik dan memberikan evaluasi dan memikirkan solusi pada masalah nasabah yang sering dihadapi.
4. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini tergolong sedikit karena hanya dilakukan pada satu lingkup cabang perusahaan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian.
5. Penelitian ini memberikan hasil dimana kegiatan audit operasional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan garis besar penyebabnya pada kegiatan tindak lanjut atau realisasi opini audit operasional yang masih dinilai kurang menyelesaikan permasalahan kegiatan operasional. Oleh karena itu pada penelitian selanjutnya bisa meneliti tentang tindakan realisasi atau tindak lanjut dari evaluasi dan audit operasional ataupun meneliti seputar realisasi pelayanan digital-based PT.TASPEN.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dari penelitian yang dilakukan yakni dalam proses pengambilan data primer, populasi yang digunakan sebagai sampel penelitian ini hanya berjumlah 35 orang dari kedua divisi yang diteliti, yakni divisi Pelayanan dan pemasaran (15 orang) dan Satuan Pengendalian Internal (20 orang), dan penelitian ini hanya memenuhi batas minimal pengujian sampel yakni 30 orang. Hal ini dikarenakan

pengambilan data sulit untuk dilakukan kepada pegawai yang bekerja khususnya pada divisi Satuan Pengendalian Internal, yang beranggotakan pegawai senior dan petinggi perusahaan. Selain itu, pernyataan dalam kuesioner kemungkinan tidak mudah untuk dipahami dari divisi yang tidak berhubungan langsung dengan variabel penelitian sehingga tanggapan responden dapat menjadi kurang objektif atau tidak berdasarkan fakta yang diketahui responden.

DAFTAR PUSTAKA

Agoes, S. (2017). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Ardianto, Y., & Riskarini, D. (2017). Pengendalian Internal Terhadap Deteksi Risiko Kecurangan dan Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum The influence of Internal Control on Risk Management and its implication on Perusahaan Daerah Air Minum Performance. *Jurnal Manajemen*, 8(2). Retrieved from <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/manajemen>
- Arvianita, R. R. (2015). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit. *Skripsi*. Retrieved from -
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. Retrieved from -
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Retrieved from <https://www.gavamedia.net/produk-245-kualitas-pelayanan-publik-konsep-dimensi-indikator-dan-implementasinya.html>
- Hermawati. (2019). Pengaruh Audit Kinerja Sektor Publik dan Pengawasan Fungsional Terhadap Akuntabilitas Publik Pada Dinas Pendidikan di Jakarta Pusat. *Management Business Journal*, 324-327.
- Huda, S., & Pardisty, I. Y. (2017). Analisis Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada PT.Jiwasraya (Persero) Regional Office II- Bandung). *Jurnal Akuntansi*, 2(01), 233-246.
- Husein, U. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat. Retrieved from -
- Indrayani, K., & Widiastuti, H. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Pemerintah Daerah dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Dengan Kompetensi Sumber Daya Manusia Sebagai Variabel moderasi. *Jurnal Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 1-16.
- Jufriana, R. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelayanan pada Penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Oleh Badan Pelayanan dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru. *Jurnal FISIP*, 4(2), 2. Retrieved from -
- Kawedar, W., Sodikin, & Handayani, S. P. (2019). Good Governance, Sistem Pengendalian Internal, dan Kinerja Keuangan Organisasi Sektor Publik. *Matrik Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis*,

dan Kewirausahaan, 13(2), 214-222.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Jakarta.

Nikmatuniyah. (2015). Kinerja dan Etika Pelayanan Sektor Publik dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma, 6(3), 373-375.* Retrieved from -

Pattinama, G. L., & Leunupun, P. (2021). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perhotelan di Kota Ambon. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia Maluku, XV(1), 95.*

Pemerintah Indonesia. (1960). Keputusan Menteri Pertama RI no 388/MP/1960. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. (1963). Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 1963 tentang Pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. (1981). Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Jakarta.

Pemerintah Indonesia. (2008). Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Sistem Pengendalian Internal. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. (2015). Peraturan Pemerintah Nomor 70 tahun 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. (2017). Peraturan Pemerintah Nomor 66 tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah No.70 tahun 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Rangian, M. M., Kumajas, M., & Alexander, S. W. (2018). Ipteks Standar Pelayanan Pada PT.TASPEN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat, 2(2), 289-293.* Retrieved from -

Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS VS LISREL (Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset).* Jakarta: Salemba Empat. Retrieved from -

Septianingrum, E. (2017). Pengaruh Audit Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank

Panin Tbk Cabang Kendari. *Jurnal Akuntansi*, 1(3). Retrieved from -
Siagian, S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Retrieved from -
Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis* (Vol. 12). Bandung: Alfabeta. Retrieved from -

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
r. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

Lampiran 2. Surat Bukti Pelaksanaan Penelitian



27 April 2023

Nomor : SRT-PPID-091/B/042023
Sifat : Biasa
Lampiran : -

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Divisi : () Satuan Pengawas Internal () Pelayanan dan Pemasaran

Umur Responden :

Pendidikan Terakhir : () SLTA () Diploma () S1 () S2 () S3

Lama Bekerja :

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

- Isilah jawaban atas pertanyaan-pertanyaan berikut pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya!
- Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban : STS (Sangat Tidak Setuju); TS (Tidak Setuju); N (Netral); S (Setuju); SS (Sangat Setuju)

AUDIT OPERASIONAL						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Perusahaan memiliki Satuan Pengawas Internal yang bersifat independen (tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan staff/direktur divisi yang diaudit).					
2	Staff Satuan Pengawas Internal memiliki latar belakang pendidikan formal yang sesuai dengan bidangnya.					
3	Audit operasional dilaksanakan oleh pihak yang berkompeten di bidangnya.					
4	Audit Operasional dapat mengidentifikasi kelemahan dan kendala pada setiap unsur kegiatan operasional yang diperiksa.					
5	Audit operasional membantu mengidentifikasi perbaikan atas kelemahan dan kendala operasional pelayanan.					
6	Didapatkan rekomendasi perbaikan bagi pihak manajemen atas hasil kegiatan Audit Operasional					
7	Audit Operasional membantu manajemen dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kinerja pelayanan					

AUDIT OPERASIONAL						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
8	Audit Operasional dapat mengidentifikasi sebab-akibat dari permasalahan serta solusi perbaikannya pada aktivitas pelayanan.					
9	Audit Operasional membantu mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan, dan prosedur operasional yang belum ditentukan oleh perusahaan.					
10	Audit Operasional membentuk kriteria atau standar pengukuran pencapaian kinerja, sasaran, dan tujuan perusahaan.					
11	Audit Operasional telah merekomendasikan perbaikan atas kebijakan, prosedur, dan struktur organisasi.					
12	Audit Operasional telah mengungkapkan ketaatan terhadap ketentuan hukum, sasaran, tujuan, kebijakan, dan prosedur perusahaan.					
13	Audit Operasional telah mengungkapkan tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, tindak kecurangan, dan pelanggaran yang dilakukan staff pada kegiatan operasional.					
14	Auditor telah melaksanakan overview pada perusahaan untuk memperkirakan kelemahan dan permasalahan yang terjadi.					
15	Auditor telah melaksanakan review dan pengujian terhadap perubahan yang terjadi pada tata aturan sistem/prosedur pelayanan perusahaan.					
16	Auditor telah melakukan pemeriksaan dan konfirmasi kepada pihak yang berkompeten/bertanggung jawab pada masalah operasional pelayanan yang terjadi.					
17	Laporan audit telah memuat semua temuan audit beserta kesimpulannya.					
18	Auditor telah memberikan saran dan rekomendasi serta mendampingi penindaklanjutan rekomendasi tersebut.					

AUDIT OPERASIONAL						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
19	Manajemen telah merealisasikan rekomendasi atas perbaikan yang diberikan auditor.					
20	Realisasi atas rekomendasi auditor dapat meminimalisir kendala dan hambatan yang dialami pada aktivitas operasional pelayanan.					

SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Setiap staff dan manajemen yang bertugas memiliki kompetensi di bidangnya					
2	Setiap staff dan manajemen yang bertugas sudah mentaati peraturan dan kode etik perusahaan yang berlaku.					
3	Penugasan auditor internal dilakukan oleh pihak perusahaan yang berwenang.					
4	Pihak manajemen secara spesifik telah menjelaskan kegiatan operasional perusahaan kepada seluruh staff yang bertanggungjawab.					
5	Seluruh staff yang bekerja telah melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawabnya.					
6	Sistem Pengendalian Internal (SPI) telah mengidentifikasi dan menganalisis resiko pada aktivitas operasional perusahaan.					
7	SPI telah berusaha mengendalikan resiko pada kegiatan operasional perusahaan.					
8	Resiko yang terjadi dalam kegiatan operasional telah dievaluasi hingga menghasilkan rencana tindak lanjut untuk meminimalisir resiko tersebut.					
9	Pemisahan Fungsi untuk setiap tugas telah dilakukan oleh perusahaan.					
10	SPI perusahaan melaksanakan evaluasi kinerja secara rutin					

SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
11	SPI perusahaan telah melakukan pengendalian pengolahan informasi					
12	SPI telah melakukan pengendalian atas pencairan dan pembayaran dana belanja pensiun					
13	SPI telah menyalurkan informasi kepada semua personel dengan baik.					
14	Sistem Informasi Perusahaan selalu diperbaharui, mengikuti perkembangan teknologi.					
15	Sistem Informasi Akuntansi dan Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan mampu menghasilkan informasi yang akurat, lengkap, dan tepat waktu.					
16	Pengawasan dan evaluasi atas kegiatan operasional dilakukan secara rutin					
17	Pengawasan kinerja sudah dilaksanakan dengan baik.					
18	Pimpinan perusahaan mencermati dan mempertimbangan hasil audit dan review perusahaan dengan baik.					

EFEKTIVITAS PELAYANAN						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Semua personel yang bertugas pada pelayanan memahami metode dan prosedur (SOP) pelayanan yang berlaku.					
2	Divisi Pelayanan memiliki struktur unit kerja yang jelas dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan nasabah.					
3	Pelayanan memiliki kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administratif, rincian biaya, dan tata cara pembayarannya.					
4	Prosedur pelayanan yang ada tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah untuk dilaksanakan.					

EFEKTIVITAS PELAYANAN						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
5	Proses dan produk pelayanan mengutamakan keamanan dan memberikan kepastian hukum bagi nasabah.					
6	Diadakan pengecekan rutin atas kelengkapan sarana dan prasarana dalam aktivitas pelayanan.					
7	Perusahaan telah menciptakan akses yang mudah bagi nasabah dalam menerima pelayanan.					
8	Divisi pelayanan memiliki standar etika dalam melaksanakan pelayanan dan sudah dilaksanakan dengan baik.					
9	Manajer yang berwenang atas pelayanan selalu melaksanakan pengawasan pada jam kerja pelayanan.					
10	Manajer yang berwenang atas pelayanan sudah bertanggung jawab dalam menangani keluhan nasabah dan kendala pegawai dalam bekerja.					
11	Pelayanan publik dapat diselesaikan dengan tepat waktu.					
12	Jarang terjadi delay atau penundaan pemrosesan masalah/keluhan dari nasabah					
13	Penyaluran dana pembayaran pensiun telah sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh kantor pusat.					
14	Kesalahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dikoreksi langsung dengan cepat tanpa tertunda.					
15	Penyaluran informasi pelayanan dalam unit kerja dilakukan dengan cepat dan tepat.					
16	Staff Pelayanan sudah berusaha maksimal untuk cepat tanggap dalam menjawab kebutuhan dan permintaan nasabah.					
17	Tidak semua nasabah dapat menyelesaikan kepentingannya pada jam pelayanan.					

EFEKTIVITAS PELAYANAN						
No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
18	Penerimaan pembayaran pensiun dilaksanakan sesuai dengan daftar penerima pensiun.					
19	Dilakukan investigasi secara rutin kepada penerima pensiun.					
20	Data penerima pensiun selalu terupdate dan terintegrasi pada sistem yang digunakan dengan sistem pusat.					
21	Data atas jumlah pembayaran dana pensiun selalu terupdate dan terintegrasi pada sistem yang digunakan dengan sistem pusat.					
22	Sering didapatkan keluhan dari nasabah atas ketidaktepatan petugas pelayanan dalam menyalurkan dana pensiun.					
23	Perusahaan memiliki wadah untuk menampung saran dan kritik, serta aduan dari nasabah atas pelayanan yang diterima.					
24	Manajemen memeriksa secara rutin setiap keluhan dan aduan yang didapatkan selama pelayanan berlangsung					
25	Manajemen secara rutin melaksanakan evaluasi kinerja kepada seluruh pegawai operasional.					

Lampiran 4. Hasil Kuesioner

1. Variabel Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun

RESPONDEN	BUTIR PERTANYAAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PENYALURAN DANA PENSIUN																									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	87
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	120
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	101
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	122
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	4	107
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
8	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	112
9	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	118
10	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	106
11	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	102
12	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	92
13	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	118
14	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	118
15	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	116
16	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	119
17	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	93
18	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	115
19	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	111
20	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	113
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	98
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	4	5	116

17	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	73
18	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	95
19	3	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	74
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	93
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	98
23	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	96
24	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	77
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	98
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
27	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	94
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	84
29	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	91
30	3	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	74

3. Variabel Sistem Pengendalian Internal

RESPONDEN	BUTIR PERTANYAAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	63
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	89
3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	74
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
7	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	79
8	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	76

9	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	84
10	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	84
11	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	74
12	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	66
13	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	85
14	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	82
15	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	84
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	67
18	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	83
19	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	74
20	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	82
21	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	69
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	86
23	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	87
24	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	61
25	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	87
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
27	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	67
28	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	82
29	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	84
30	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	73

Lampiran 5. Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Audit Operasional	30	73	100	89.90	8.903
SPI	30	61	90	79.07	8.598
Efektivitas Pelayanan	30	72	125	110.07	12.331
Valid N (listwise)	30				

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6.1 Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun.

		TOTAL			TOTAL
X1	Pearson Correlation	.821**	X11	Pearson Correlation	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X2	Pearson Correlation	.780**	X12	Pearson Correlation	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X3	Pearson Correlation	.652**	X13	Pearson Correlation	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X4	Pearson Correlation	.742**	X14	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X5	Pearson Correlation	.814**	X15	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X6	Pearson Correlation	.735**	X16	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X7	Pearson Correlation	.719**	X17	Pearson Correlation	.492**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.006
	N	30		N	30
X8	Pearson Correlation	.652**	X18	Pearson Correlation	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.002
	N	30		N	30
X9	Pearson Correlation	.821**	X19	Pearson Correlation	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X10	Pearson Correlation	.802**	X20	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30

		TOTAL
X21	Pearson Correlation	.544**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
X22	Pearson Correlation	.405*
	Sig. (2-tailed)	.026
	N	30
X23	Pearson Correlation	.509**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
X24	Pearson Correlation	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X25	Pearson Correlation	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.757	.961	26

Lampiran 6.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Audit Operasional

		TOTAL
X1	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
X2	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X3	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4	Pearson Correlation	.536**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
X5	Pearson Correlation	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X6	Pearson Correlation	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X7	Pearson Correlation	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X8	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X9	Pearson Correlation	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X10	Pearson Correlation	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

X11	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X12	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X13	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X14	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X15	Pearson Correlation	.458*
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	30
X16	Pearson Correlation	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X17	Pearson Correlation	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X18	Pearson Correlation	.560**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X19	Pearson Correlation	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X20	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.760	.949	21

Lampiran 6.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sistem Pengendalian Internal

		TOTAL			
X1	Pearson Correlation	.696**	X10	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X2	Pearson Correlation	.429*	X11	Pearson Correlation	.811**
	Sig. (2-tailed)	.018		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X3	Pearson Correlation	.465**	X12	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.010		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X4	Pearson Correlation	.555**	X13	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.001		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X5	Pearson Correlation	.702**	X14	Pearson Correlation	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X6	Pearson Correlation	.721**	X15	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X7	Pearson Correlation	.665**	X16	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X8	Pearson Correlation	.684**	X17	Pearson Correlation	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
X9	Pearson Correlation	.756**	X18	Pearson Correlation	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	30		N	30
			TOTAL	Pearson Correlation	1
				Sig. (2-tailed)	
				N	30

Case Processing Summary

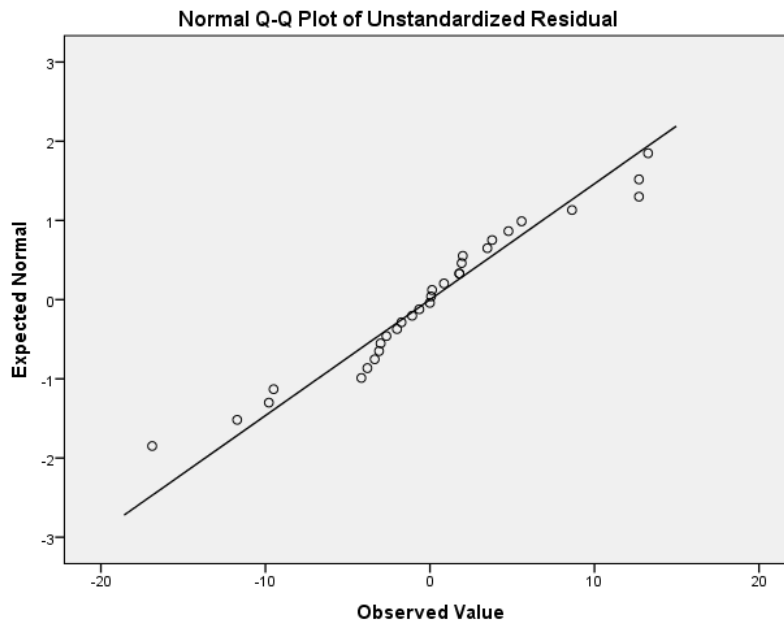
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.761	.944	19

Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.138	30	.153	.957	30	.262

a. Lilliefors Significance Correction

Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12.573	13.525		.930	.361		
Audit Operasional	.143	.254	.103	.565	.577	.339	2.952
SPI	1.070	.263	.746	4.072	.000	.339	2.952

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.764	8.741		2.032	.052		
Audit Operasional	.050	.164	.095	.303	.764	.339	2.952
SPI	-.219	.170	-.403	-1.291	.208	.339	2.952

a. Dependent Variable: RES_2

Lampiran 10. Hasil Uji Regresi dan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	12.573	13.525		.930	.361	-15.179	40.325
Audit Operasional	.143	.254	.103	.565	.577	-.377	.664
SPI	1.070	.263	.746	4.072	.000	.531	1.609

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Lampiran 11. Hasil Uji Model

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3055.892	2	1527.946	30.469	.000 ^b
	Residual	1353.975	27	50.147		
	Total	4409.867	29			

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), SPI, Audit Operasional

Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.693	.670	7.081

a. Predictors: (Constant), SPI, Audit Operasional