

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan pada masing – masing suatu perusahaan dan masing – masing instansi pemerintahan secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu kualitas pelayanan dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat, tetapi untuk mencapai suatu kesuksesan organisasi harus memperhatikan kualitas pelayanan di dalam organisasinya. Kualitas pelayanan dalam suatu periode tertentu dapat dijadikan acuan untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, sistem kualitas pelayanan yang sesuai dan cocok untuk organisasi sangat diperlukan agar suatu organisasi mampu bertahan dan berkembang.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan secara maksimal sehingga dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Kualitas pelayanan public merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang

berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan kepuasan masyarakat. Pegawai atau karyawan selaku sebagai sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan publik harus memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Pelayanan public yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sistem pengendalian manajemen dinilai cocok untuk organisasi nirlaba (non profit) karena sistem pengendalian manajemen tidak hanya menekankan pada aspek kuantitatif-finansial, tetapi juga aspek kualitatif dan nonfinansial. Apabila pengukuran kualitas pelayanan hanya berfokus pada input dan output saja (anggaran dan realisasinya), bukan outcome, manfaat, dan dampak terhadap masyarakat, maka akibatnya organisasi non profit tidak akan mampu melihat keberadaannya sendiri bahwa untuk melayani masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan sektor publik yang menempatkan laba bukan hanya sebagai ukuran kualitas pelayanan utama, namun pelayanan yang baik bagi kepentingan umum. Setiap organisasi non profit memiliki sistem yang dijalankannya masing – masing yang berbeda antara satu organisasi non profit yang satu dengan organisasi non profit yang lainnya. Namun, dengan semakin baiknya sebuah system pengendalian manajemen pada sebuah organisasi non profit akan membuat organisasi tersebut dapat berkembang dengan cepat begitu pula sebaliknya dimana jika sistem pengendalian manajemen yang dimiliki suatu organisasi non profit tidak baik maka

dapat membuat organisasi non profit tidak bisa berkembang dan tersaingi oleh organisasi non profit lain.

Suatu alat sistem untuk memfokuskan perusahaan, meningkatkan komunikasi antar tingkatan manajemen, menentukan tujuan organisasi dan memberikan umpan balik yang terus-menerus guna keputusan yang strategis.

Pengendalian Internal merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan teknologi informasi yang dirancang untuk membantu sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya masing – masing. Pengendalian internal adalah sebuah cara untuk mengawasi, mengarahkan, dan mengukur sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Pengendalian internal (*revenue*) dapat didefinisikan secara umum sebagai hasil dari suatu perusahaan. Pengendalian internal adalah darah kehidupan dari suatu perusahaan. Mengingat pentingnya sangat sulit mendefinisikan pengendalian internal sebagai unsur akuntansi pada dirinya sendiri.

Sistem pengendalian internal memiliki peranan yang sangat penting khususnya di dalam suatu organisasi non profit. Pengendalian internal merupakan sebuah system yang meliputi beberapa elemen dan bukan hanya mencakup pada pengendalian dibidang akuntansi dan keuangan saja, namun juga meliputi pengendalian anggaran, dan program pelatihan pegawai serta staf. . Dengan adanya penerapan system pengendalian internal yang baik, maka diharapkan organisasi non profit dapat mempertahankan eksistensinya serta melaksanakan setiap aktivitas dengan efektif dan efisien, sehingga dapat secara konsisten mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Pada hakikatnya Peningkatan manfaat ekonomi selama suatu periode tertentu dalam bentuk pemasukan atau penambahan aktiva atau penurunan kewajiban yang mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal. Pengendalian internal operasi adalah pengendalian internal yang diperoleh perusahaan dari kegiatan utama atau yang menjadi tujuan utama perusahaan. Nama pengendalian internal operasi ini dipengaruhi oleh jenis usaha perusahaan.

Kualitas pelayanan jasa merupakan faktor terpenting bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang. Cara – cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pelanggan. Dengan adanya umpan balik dari pelanggan , pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasanya. Pelayanan yang baik berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang di harapkan. Tergantung bagaimana kualitas pelayanan sumber daya pegawai. Apakah pegawai sudah menguasai hal – hal yang berkaitan dengan proses pelayanan, dan bagaimana sarana prasarana seperti penempatan bak sampah yang masih kurang di beberapa titik wilayah khususnya di wilayah padat permukiman, masih kurangnya truk pengangkutan sampah dimana jumlah kapasitas sampah yang lebih banyak, Serta masih banyak tumpukkan sampah yang berada di beberapa tempat penampungan sampah terakhir yang masih belum teratasi.

Kota Medan merupakan salah satu kota yang padat penduduknya. Boleh dikatakan bahwa produksi sampah sangat banyak setiap hari, baik sampah masyarakat maupun sampah industri. Sampah pada dasarnya merupakan bahan yang dibuang atau yang terbuang dari aktifitas manusia maupun proses – proses alam yang dipandang tidak memiliki manfaat lagi. Menurut UU No. 18 Tahun 2008 tentang pengolahan sampah rumah tangga, sampah didefinisikan yaitu sisa kegiatan sehari – hari manusia atau proses alam yang berbentuk padat atau semi padat.

Ada 1.000 titik bahu jalan dan trotoar yang terpantau menjadi tempat pembuangan sampah. Ini diakibatkan kurangnya tempat untuk pembuangan sampah yang berada di Kota Medan. Ada 16 ruas bahu jalan protokol kota yang digunakan sebagai tempat pembuangan sampah ( TPS ) sementara. Kondisi ini mengakibatkan jalan di wilayah tersebut tampak kumuh dan menebarkan aroma busuk yang memicu rasa mual saat dilintasi dan masih banyak sampah yang berserakkan di bahu jalan dan trotoar , hal ini dikarenakan tidak adanya tempat penampungan di tengah – tengah permukiman.

Masih banyaknya tempat pembuangan sampah sementara yang tidak tersedia secara merata, seperti di beberapa Kecamatan yang ada di kota Medan yaitu Medan Tembung, Medan Barat, dan Medan Timur hanya tersedia 3 sampai 6 bak sampah. Keterbatasan inilah yang membuat masyarakat membuang sampah ke parit bahkan sungai. Kemudian minimnya sarana dan prasarana truk sampah menyebabkan tidak seluruh wilayah sampah dapat terangkut serta kondisi truk

sampah yang sebagian tidak memungkinkan sehingga menyebabkan sampah yang diangkut berjatuh ke badan jalan.

Kinerja pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan pada tahun 2020 mengalami penilaian yang belum sepenuhnya baik. Adapun penilaian kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan berdasarkan penilaian sasaran kerja pada tahun 2020 yang diperoleh dari bagian kepegawaian Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan diperoleh nilai dibawah 100 hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1.

**Tabel 1.1.**  
**Penilaian Sasaran Kerja Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan pada tahun 2020**

No	Kegiatan Tugas Jabatan	Target			Realisasi			Penghitungan Capaian	
		Kuantitatif/ Output	Kualitas/ Mutu	Waktu	Kuantitatif/ Output	Kualitas/ Mutu	Waktu		
1	Mengawasi pekerjaan petugas Bestari Melati setiap hari mulai pukul 06:00 Wib s/d 14:00 Wib selesai di wilayah kerjanya sesuai dengan lokasi yang telah ditentukan	12 Laporan	100.00	12 Bulan	12 Laporan	85.00	12 Bulan	261.00	87.00
2.	Melaksanakan Absensi petugas Bestari Melati setiap hari dan menyerahkan Absensi tersebut kepada staf yang ditunjuk oleh Koordinator Kecamatan	12 Laporan	100.00	12 Bulan	12 Laporan	85.00	12 Bulan	261.00	87.00
3	Menjaga/mengamankan fasilitas	12 Laporan	100.00	12 Bulan	12 Laporan	85.00	12 Bulan	261.00	87.00

	kebersihan di wilayah kerjanya								
4	Melakukan pengelolaan sampah dan membantu Korcam terhadap penagihan redistribusi sampah	12 Laporan	100.00	12 Bulan	12 Laporan	85.00	12 Bulan	261.00	87.00
5	Menyetorkan hasil pengutipan/pemungutan selambat – lambatnya 1x 24 jam ke kas Pemko Medan melalui Pejabat Penghimpun Restribusi Daerah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan sesuai dengan prosedur penyetoran	12 Laporan	100.00	12 Bulan	12 Laporan	85.00	12 Bulan	261.00	87.00
6	Melakukan koordinasi dengan tim verifikasi tentang retribusi pelayanan kebersihan satu minggu sekali kepada petugas yang telah ditunjuk untuk itu.	12 Laporan	100.00	12 Bulan	12 Laporan	82.00	12 Bulan	258.00	86.00
7	Melaksanakan koordinasi dengan pihak Kelurahan dan Kecamatan tentang upaya peningkatan kualitas kebersihan.	12 Laporan	100.00	12 Bulan	12 Laporan		12 Bulan	258.00	86.00
8	Melaksanakan tugas – tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya	12 Laporan	100.00	12 Bulan	12 Laporan		12 Bulan	258.00	86.00
Jumlah									
II. Tugas Tambahan dan Kreatifitas/Unsur Penunjang :									
A. Tugas Tambahan									
Total Tugas Tambahan								0	
B. Kreatifitas									
TotalKreatifitas								0	
Jumlah								693.00	
NILAI CAPAIAN SKP								86.63	
								Baik	

**( Sumber : Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan )**

Penilaian kualitas pelayanan merupakan deskripsi sistematis, formal, dan evaluatif terhadap kualitas pekerjaan yang memiliki standar tertentu. Pada tabel 1.1 di dapatkan kualitas pelayanan pada pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan bahwa jumlah bobot score penilaian kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan masih dibawah nilai 100, hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1 . Berdasarkan penilaian kualitas pelayanan tersebut , hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan karyawan pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan masih rendah karena tidak mencapai target kriteria kualitas pelayanan pegawai.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Sistem Pengendalian Manajemen dan Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan?
2. Apakah ada pengaruh sistem pengendalian Internal terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan?

3. Apakah ada pengaruh sistem pengendalian manajemen dan pengendalian internal secara simultan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian adalah

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas pelayanan Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar sistem pengendalian manajemen dan pengendalian internal secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas wacana berpikir ilmiah.
  - b. Bagi pembaca, sebagai referensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama yang akan datang.
2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi untuk memberi saran dan masukan yang bermanfaat dalam memperbaiki Sistem pengendalian manajemen, Pengendalian internal dan kualitas pelayanan karyawan
- b. Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi atau acuan
- c. Untuk menambah wawasan dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan di bidang sampah.
- d. Memberikan informasi dan rujukan tentang proses pengolahan yang dilakukan Dinas Kebersihan Kota Medan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kualitas pelayanan**

##### **2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasankonsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah aksi bukan kejadian. Aksi kualitas pelayanan itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan yang dapat dilihat pada saat itu juga, pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya.

Kualitas pelayanan tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil kerja pegawai dalam bekerja untuk periode yang ditentukan.

Hamali ( 2016 : 98 ) kualitas pelayanan merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kualitas pelayanan adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan dengan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Wyckop ( dalam Tjiptono, 2000 : 52 ) kualitas pelayanan adalah tingkatan kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Selanjutnya Sirait ( 2013 : 128 ) kualitas pelayanan adalah proses evaluasi kerja pegawai yang dilakukan organisasi. Melalui kegiatan ini para manager atau supervisor bias memperoleh data tentang bagaimana pegawai kerja.

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan perusahaan B.

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen baik melalui produk maupun pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Dari beberapa pendapat diatas, peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung

jawab yang diberikan kepadanya. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka dapat mencapai tujuan suatu perusahaan.

### **2.1.2. Manfaat Penilaian Kualitas pelayanan**

Menurut Yani (2012:121) kegunaan-kegunaan penilaian kualitas pelayanan dapat dirinci sebagai berikut:

a. Posisi tawar

Untuk memungkinkan manajemen melakukan negoisasi yang objektif dan rasional dengan serikat buruh atau langsung dengan karyawan.

b. Perbaikan kualitas pelayanan

Umpan balik pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi karyawan, manajer dan spesialis personil dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan.

c. Penyesuaian kompensasi

Penilaian kualitas pelayanan membantu pengambilan keputusan dalam penyesuaian laba rugi, menentukan siapa yang perlu dinaikkan upah/bonusnya atau kompensasi lainnya.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas pelayanan sangat penting dilakukan karena akan memperbaiki kualitas pelayanan karyawan yang masih rendah serta memberikan dukungan kepada karyawan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan adanya penilaian kualitas pelayanan maka perusahaan dapat mengevaluasi pegawai yang akan diberikan pelatihan dan pengembangan karir.

### **2.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan**

Hamali ( 2016 : 101 ) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan adalah :

#### 1. Faktor internal karyawan

Faktor internal karyawan yaitu faktor – faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika karyawan itu berkembang.

#### 2. Faktor Lingkungan Internal Organisasi

Karyawan dalam melaksanakan tugasnya memerlukan dukungan organisasi ditempatnya bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kualitas pelayanan karyawan, misalnya menggunakan teknologi.

#### 3. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

Faktor – faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi dilingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

### **2.1.4. Indikator Kualitas pelayanan**

Indikator kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur. Dalam menetapkan indikator kualitas pelayanan, harus dapat diidentifikasi suatu bentuk pengukuran yang akan menilai hasil yang diperoleh dari aktivitas yang dilaksanakan. Indikator kualitas pelayanan ini digunakan untuk menyajikan bahwa kualitas pelayanan hari demi hari karyawan membuat kemajuan menuju tujuan dan sasaran dalam rencana strategis. Busro (2018:97) menyebutkan bahwa indikator kualitas pelayan karyawan, yaitu:

### 1. Kecakapan

Mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi.

### 2. Profesionalisme

Mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.

### 3. Pengalaman kerja

Mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat tinggi.

### 4. Tanggungjawab

Mencerminkan sikap yang menunjukkan tinggi kerja sama diantar sesama dan sikap terhadap atasan, juga terhadap karyawan dari organisasi lain.

### 5. Ketepatan waktu

Mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat tinggi.

## **2.2. Sistem Pengendalian Manajemen**

### **2.2.1. Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen**

Sistem pengendalian manajemen sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan karena sistem ini memiliki peranan yang cukup besar dalam perkembangan suatu perusahaan. Suatu perusahaan akan rentan mengalami

kemunduran jika tidak memiliki sistem pengendalian manajemen. Sebaliknya, perusahaan memiliki potensi untuk berkembang jika sistem pengendalian yang baik. Setiap perusahaan pastinya memiliki standar pengendaliannya masing – masing. Semakin baik sistem pengendalian tersebut, maka akan sangat berpengaruh pada perusahaan.

Anthony dan Reece ( 1984 : 824 ) mendefenisikan system pengendalian manajemen sebagai sebuah system yang memiliki fungsi dalam pengendalian setiap aktivitas yang terjadi di dalam sebuah perusahaan dalam upaya menentukan strategi yang sesuai untuk diterapkan dan mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Thomas Sumarsan ( 2010 : 4 ) mendefenisikan bahwa system pengendalian manajemen adalah suatu rangkaian tindakan dan aktivitas yang terjadi pada seluruh kegiatan organisasi dan berjalan secara terus – menerus. Sedangkan menurut Suadi ( 1999:8-9) Sistem Pengendalian Manajemen adalah sebuah sistem yang terdiri dari beberapa sub sistem yang saling berkaitan, yaitu pemrograman,penganggaran,akuntansi, pelaporan, dan pertanggungjawaban untuk membantu manajemen mempengaruhi orang lain dalam sebuah perusahaan melalui strategi tertentu secara efektif dan efisien.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Pengendalian manajemen adalah suatu system pengendalian dimana manajemen mempengaruhi anggota organisasi untuk mengimplementasikan strategi organisasi yang telah ditetapkan. Sistem pengendalian manajemen mempunyai sifat yang menyeluruh serta terpadu, yang memiliki makna bahwa pengendalian manajemen lebih

mengarah kepada berbagai upaya yang dilakukan sebuah perusahaan agar tujuan yang ingin dicapai dapat terpenuhi.

### **2.2.2. Jenis-Jenis Sistem Pengendalian Manajemen**

Sistem pengendalian manajemen adalah pola menyeluruh dari tindakan seorang pemimpin, baik yang tampak maupun tidak tampak oleh bawahannya. Sistem pengendalian manajemen menggambarkan kombinasi yang konsisten dari falsafah, keterampilan, sifat dan sikap mendasari perilaku seseorang. Sistem pengendalian manajemen yang menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung tentang keyakinan seorang pemimpin terhadap kemampuan bawahannya. Artinya, Sistem pengendalian manajemen adalah perilaku dan Strategi, sebagai hasil kombinasi dari falsafah, sifat dan sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kualitas pelayanannya.

Menurut Aisyah (2012:91) pembagian sistem pengendalian manajemen meliputi sebagai berikut :

#### 1. Pengendalian internal bawaan

Karakter bawaan merupakan pengendalian internal keturunan yang dimiliki sejak lahir, baik itu yang menyangkut faktor biologis maupun sosial psikologis

#### 2. Pengendalian internal bawaan dari lingkungan

Yaitu kebiasaan-kebiasaan yang diperoleh oleh individu misalnya dari lingkungan rumah dibawanya ke tempat kerja sehingga terbentuk atau berpengaruh terhadap lingkungan kerja.

Penggunaan tipe atau sistem pengendalian manajemen akan berubah secara bergantian secara bergantian sesuai dengan perubahan situasi yang dihadapi oleh

pemimpin yang bersangkutan. Dalam situasi tentang dan dalam menghadapi masalah-masalah yang memerlukan pemikiran yang bersama antara pemimpin dan bawahan, dengan sendirinya akan dipergunakan tipe sistem pengendalian manajemen demokrasi. Sebaiknya dalam situasi darurat dimana diperlukan langkah-langkah yang cepat dengan sendirinya akan menuntut dilaksanakannya sistem pengendalian manajemen otokrasi. Jadi, kadang-kadang suatu saat pemimpin memberikan pengarahan atau perintah yang kokoh. Oleh karena itu tidak ada tipe sistem pengendalian manajemen yang lebih baik, semua tergantung pada situasi dan lingkungannya.

### **2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pengendalian Manajemen**

Menurut teori Fiedler dalam Sutrisno (2009:224), mengkhususkan diri pada perilaku pemimpin dalam memimpin yaitu berorientasi kepada tugas atau berorientasi pada bawahan.

Ada 3 (tiga) situasi yang mempengaruhi Sistem pengendalian manajemen, yaitu:

1. Hubungan antara pemimpin dan bawahan.
2. Derajat susunan tugas.
3. Kedudukan kekuasaan seseorang pemimpin.

Menurut Siagian (2009:313) ada beberapa faktor dari sistem pengendalian manajemen, antara lain:

### 1. Usia

Pegawai yang berusia lebih tua cenderung lebih mempunyai rasa keterikatan atau komitmen pada organisasi dibandingkan dengan yang berusia muda sehingga meningkatkan loyalitas mereka pada organisasi. Hal ini bukan saja disebabkan karena lebih lama tinggal di organisasi, tetapi dengan usia tuanya tersebut, makin sedikit kesempatan pegawai untuk menemukan organisasi.

### 2. Jenis Kelamin

Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Bukti yang konsisten juga menyatakan bahwa wanita mempunyai tingkat kemangkiran yang lebih tinggi dari pada pria.

### 3. Status Perkawinan

Pernikahan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang dapat membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting.

### 4. Masa kerja

Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua.

#### **2.2.4. Indikator Sistem Pengendalian Manajemen**

Menurut Hasibuan (2009: 170), mengatakan ada 3 (tiga) macam indikator, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Letak Kendali**

Hal ini berkaitan dengan keyakinan individu sehubungan dengan penentuan hasil. Individu yang mempunyai letak kendali internal meyakini bahwa hasil (reward) yang mereka peroleh didasarkan pada usaha yang mereka lakukan sendiri. Sedangkan mereka yang cenderung letak kendali eksternal meyakini bahwa hasil yang mereka peroleh dikendalikan oleh kekuatan di luar kontrol pribadi mereka. Orang yang internal cenderung lebih menyukai gaya kepemimpinan yang participative, sedangkan eksternal umumnya lebih menyenangi gaya kepemimpinan directive.

##### **2. Kesiapan untuk Menerima Pengaruh**

Kesiapan orang untuk menerima pengaruh dari orang lain. Bawahan yang tingkat authoritarianism yang tinggi cenderung merespon gaya kepemimpinan yang direktif, sedangkan bawahan yang tingkat authoritarianism rendah cenderung memilih gaya kepemimpinan partisipatif.

##### **3. Kemampuan**

Kemampuan dan pengalaman bawahan akan mempengaruhi apakah mereka dapat bekerja lebih berhasil dengan pemimpin yang berorientasi prestasi yang telah menentukan tantangan sasaran yang harus dicapai dan mengharapkan prestasi yang tinggi.

### **2.3 Pengendalian Internal**

### **2.3.1. Pengertian Pengendalian Internal**

Menurut Rivai (2015:313) "Pengendalian internal adalah sekelompok asumsi yang dipegang bersama oleh para anggota suatu organisasi. Sistem pengendalian manajemen adalah kepribadian dan ideologi yang mempengaruhi perilaku".

Menurut Mulyadi (2015:97) "Suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang melalui proses sosialisasi terbentuk menjadi aturan yang berfungsi sebagai pedoman dalam berpikir dan bertindak".

Menurut Bambang Wahyudi (2008:33) "bahwa keterampilan kerja yaitu kecakapan atau kemahiran untuk melakukan yang hanya diperoleh dari praktek, baik yang melalui latihan praktek maupun melalui pengalaman".

Menurut Robbins (2014:305) "Pengendalian internal adalah sistem dan nilai-nilai yang diyakini semua anggota organisasi dan yang dipelajari, diterapkan serta dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam organisasi untuk mencapai tujuan".

Menurut beberapa pengertian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian internal menjelaskan kekuatan relatif dari sebuah identifikasi individu dengan keterlibatan dalam sebuah organisasi. Pengendalian internal menghadirkan sesuatu loyalitas berkala terhadap suatu organisasi, meliputi suatu hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu bersedia untuk memberikan sesuatu dari diri mereka untuk membantu keberhasilan dan kemakmuran organisasi.

### 2.3.2. Indikator Pengendalian Internal

Peraturan pemerintah No.60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Pemerintah mengajukan 5 indikator yang dapat digunakan dalam mengukur Pengendalian Internal. Kelima pengendalian itu adalah sebagai berikut :

1. Lingkungan Pengendalian
2. Penilaian Risiko
3. Kegiatan Pengendalian
4. Informasi dan Komunikasi
5. Pemantauan Pengendalian

### 2.4. Review Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan dapat disajikan pada tabel berikut ini :

TAHUN	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
2005	Vicky Yudha Prasetya	tentang Sistem Pengendalian Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT.PLN ( Persero )	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum sistem pengendalian manajemen belum mampu secara maksimal meningkatkan semangat dan gairah kerja para pegawai baik dalam melaksanakan tugas – tugas setiap harinya maupun dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan untuk persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan secara umum pelanggan berpendapat pelayanan

			yang diberikan oleh PT. PLN ( persero ) masih kurang baik.
2017	Nurhayati Tadeko	Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pengendalian intern yang terdiri dari lingkungan pengendalian, penilaian resiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi , serta pemantauan dan kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai menunjukkan hasil yang baik. Secara simultan lingkungan pengendalian, penilaian resiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggai.
2016	Muhammad Nurul Hadi	Pengaruh Pengawasan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung.	Berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan dan juga terdapat pengaruh yang cukup kuat. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai pengaruh pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan teruji.

2009	Muhammad Rio	Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Semarang.	Kinerja organisasi pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari dimensi kinerja organisasi yaitu produktivitas, kualitas layanan responsivitas dan responsibilitas, akuntabilitas.
2012	Agustinus Andika Wicalsono	Analisis Pengendalian Internal Dan Pelaksanaan Program JPK Gakin .	Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Dinas Kesehatan membuat petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis. Hal ini bertujuan untuk memberikan pedoman kepada masyarakat, rumah sakit, dan dinas kesehatan. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat hal – hal yang tidak sesuai dengan pedoman yang ada. Dalam melakukan perubahan pedoman pelaksanaan sebaiknya dinas kesehatan melakukan diskusi dahulu dengan pihak yang terkait seperti rumah sakit.

## 2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Peoni (2014) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen akan meningkatkan Kualitas pelayanan Karyawan sebesar 0,420, dengan asumsi variabel lainnya konstan, dimana jika Sistem pengendalian manajemen meningkat satu

satuan, maka Kualitas pelayanan Karyawan juga akan ikut meningkat sebesar 0,420 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah konstan atau tetap.

Rivai (2015:31): “Pengendalian intenal dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis Yang merupakan pengendalian intenal hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individū urduk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

*Affective Commitment*, termasuk di dalamnya hubungan emosional pegawai dengan organisasi dan keterlibatan diri dalam organisasi. Semakin baik hubungan emosional pegawai dengan organisasi maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai.

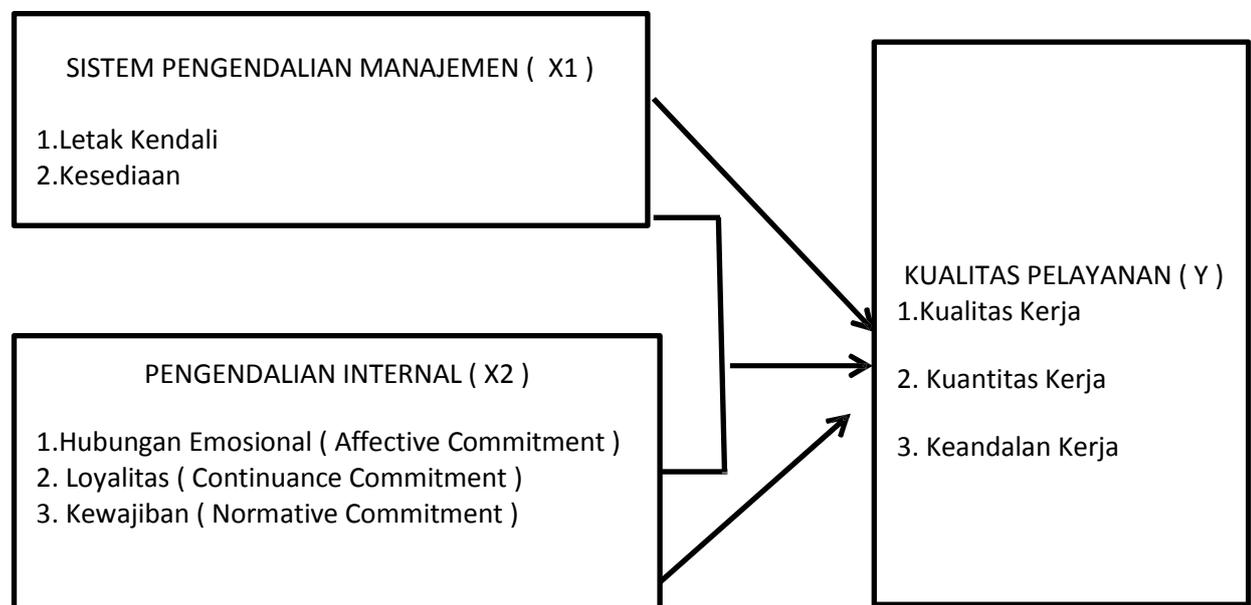
*Continuance Commitment* termasuk di dalamnya hal-hal yang melandasi loyalitas pegawai terhadap organisasi. Dengan terciptanya komitmen organisasi dan tercapainya komitmen organisasi perusahaan yang diberikan perusahaan ke pegawai maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai.

*Normative Commitment*, yaitu perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi. Timbulnya kesadaran pegawai tentang pekerjaannya akan mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai yang semakin baik hal ini akan mewujudkan tujuan dari perusahaan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Soedjono (2015:6) diperoleh nilai probabilitas eror 3,5291 10-14 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 dan nilai loading 0,756 artinya hipotesis yang menyatakan pengendalian internal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan organisasi dapat

diterima., pengendalian internal mempunyai dampak yang kuat dan semakin besar dampaknya terhadap kualitas pelayanan organisasi. Pengendalian internal yang kuat di kantor dan keempat UPTD terminal merupakan hasil dari penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggotanya.

**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



## 2.6. Hipotesis

Pengertian Hipotesis menurut Sugiyono (2013:96): "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan". Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.
2. Terdapat pengaruh pengendalian internal secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.
3. Terdapat pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan pengendalian internal secara simultan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian adalah suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilaksanakan. Berdasarkan judul “Analisis Sistem Pengendalian Manajemen dan Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan”. Maka Penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori, atau konsep dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi penelitian di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan sebagai instansi publik yang mengurus dan mengatur di kota Medan.

### **3.2. Sumber Data**

Data dikelompokkan kedalam dua bagian yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh dari lapangan melalui observasi selama melakukan penelitian dilapangan dan melakukan wawancara kepada intansi dan orang-orang yang terhubung langsung dengan masalah terkait.
2. Data sekunder Yaitu data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dihimpun pihak lain berupa dari buku, jurnal-jurnal dan sumber kepustakaan lainnya

### **3.3. Populasi dan Sampel**

### 3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono ( 2012 : 80 ) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan pengendalian internal tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Penelitian ini menetapkan target populasi yaitu seluruh pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan sebanyak 147 pegawai

### 3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono ( 2019 : 127 ) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus Slovin dalam Umar ( 2009: 108 ) sebagai berikut :<sup>1</sup>

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

$$= \frac{147}{147 \cdot 0,05^2 + 1}$$

$$n = 107$$

Dibulatkan  $n = 107$

Dari hasil perhitungan di atas dengan menggunakan teknik kuisioner adapun populasi sebesar 147, maka dengan pendekatan Slovin, ukuran sampel ditetapkan

---

<sup>1</sup> Sugiyono (2013) metode penelitian hlm 127

sebesar 107 responden. Maka telah sesuai dengan jumlah minimal sampel yang akan dikemukakan yaitu minimal 107 sampel

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun tahapan-tahapan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

#### 2. Wawancara

Suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan.

#### 3. Angket/kuisisioner

Pernyataan – pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/ persepsi responden penelitian tentang suatu variable yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditujukan kepada pegawai atau responden ditempat penelitian yaitu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan dengan subjek penelitian seluruh pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

#### 4. Uji Instrumen

Pengujian validitas peneliti menggunakan dengan rumus corelate, bivariate, correlations, dengan memasukkan butir skor pernyataan dan totalnya pada setiap variabel.

Menurut Ghazah(2013:117) menyatakan bahwa “jika nilai korelasi ( $r$ ) yang diperoleh adalah positif, kemungkinan butir yang diuji tersebut adalah valid. Namun walaupun positif, perlu pula nilai korelasi ( $r$ ) yang dihitung tersebut dilihat signifikan tidaknya. Caranya adalah dengan membandingkan nilai korelasi yakni  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Apabila nilai  $r$  hitung  $>r$  tabel, maka butir instrument tersebut adalah signifikan, dengan demikian butir instrument adalah valid. Butir instrument yang tidak valid (tidak benar/salah) tidak layak untuk dijadikan item didalam instrument penelitian. Butir yang tidak valid dibuang dari instrument angket.”

#### 5. Pengujian reliabilitas

Untuk mengetahui konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran maka dilakukan pengujian reliabilitas. Menurut Ghazah(2013:118) menyatakan bahwa “tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrument yang handal dan dapat dipercayai”.

Kriteria pengujian reliabilitas menurut Ghazah (2013:118) adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas  $>0,60$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas  $>0,60$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang kurang baik

### 3.5. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah sesuatu yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk obyek atau orang yang sama, atau

nilai dapat berbeda dalam waktu yang sama untuk orang atau obyek yang berbeda (Erlina 2007:33).

#### 1. Variabel bebas ( X )

Variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat . Variabel bebas disini adalah sistem pengendalian manajemen dan pengendalian internal pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. Sistem pengendalian manajemen dan pengendalian internal adalah dari masing – masing individu ( personal ) yang meliputi : ciri biografis ( usia, jenis kelamin, status perkawinan dan masa kerja ), ciri kepribadian, nilai, sikap, persepsi dan tingkat kemampuan dasar yang mempengaruhi perilaku mereka di tempat kerja. Pengendalian internal adalah sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan pengendalian internal hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

#### 2. Variabel Terikat ( Y )

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada karyawan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

Defenisi operasional variabel dalam penelitian ini secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1. Defenisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Alat Ukur</b>
Sistem pengendalian manajemen ( X1 )	Bahwa keterampilan kerja yaitu kecakapan atau kemahiran untuk melakukan yang hanya diperoleh dari praktek, baik yang melalui latihan praktek maupun melalui pengalaman Bambang Wahyudi(2008:33)	Kemampuan Kecakapan Ketelitian Pengalaman	<b>Skala Likert</b>
Pengendalian Internal ( X2 )	kualitas pelayanan merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi Hamali ( 2016 : 101 )	Faktor internal karyawan Faktor Lingkungan Internal Organisasi Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi	<b>Skala Likert</b>
Kualitas Pelayanan (Y)	Gaya kepemimpinan bertujuan untuk mendorong gairah kerja, kepuasan kerja dan produktivitas kerja karyawan yang tinggi, agar dapat mencapai tujuan organisasi yang maksimal Hasibuan (2009: 170)	Letak Kendali Kesediaan untuk Menerima Pengaruh Kemampuan	<b>Skala Likert</b>

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi product moment dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan software statistik SPSS versi 24.

#### 1. Metode Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum. Statistik deskriptif ini meliputi beberapa hal sub menu deskriptif statistik seperti frekuensi, deskriptif, eksplorasi data, tabulasi silang dan analisis rasio yang menggunakan Minimum, Maksimum, Mean, Median, Mode, Standard Deviasi.

#### 2. Regresi Linier Berganda

Regresi linear adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem pengendalian manajemen dan pengendalian internal, variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Berikut adalah rumus untuk menguji regresi berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = \text{Kualitas pelayanan}$$

$$a = \text{Konstanta persamaan regresi}$$

$$b_1 \text{ dan } b_2 = \text{Koefisien Regresi Linier Berganda}$$

X1 = Sistem pengendalian manajemen

X2 = pengendalian internal (Sugiyono, 2013 :121)

### 3. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi linear berganda yang diunakan dalam melakukan analisis terjadi penyimpangan klasik, maka digunakan tiga model klasik untuk mendeteksi data ada tidaknya penyimpangan klasik tersebut yaitu:

#### a. Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak Ghozali (2013:154). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2013: J 54). Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
2. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.
3. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawanya, dan variance inflation faktor (VIF). Suatu model regresi yang bebas dari masalah multikolinieritas apabila nilai *tolerance*  $<$  dan nilai VIF  $>$  10.

#### c. Heterokedisitas

Uji heterokedisitas bertujuan menguji apakah model regresi tujuan ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat melalui grafik scatterplot. Suatu model regresi dikatakan tidak ada heterodiksitas apabila grafik scatterplot terlihat bahwa tidak adanya pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Berdasarkan seluruh data yang terkumpul, selanjutnya dianalisis sesuai kebutuhan sehingga terjawabnya hipotesis Yang diajukan dalam penelitian. Untuk melakukan analisis data penilitian dilakukan dengan menggunakan bantuan Software SPSS (statistical product and Services Solution) versi 24.

### **4. Pengujian Hipotesis**

#### **a. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)**

Uji t yaitu untuk menguji apakah variabel bebas mempunyai pengaruh sigifikan terhadap nilai variabel terikat dengan rumusan hipotesa sebagai berikut :

$H_0$ : Tidak ada pengaruh signifikan penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

$H_1$ : Ada pengaruh signifikan penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

$H_0$ : Tidak ada pengaruh signifikan pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

$H_2$ : Ada pengaruh signifikan pengendalian Internal terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

Adapun rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah rumus uji “t” yaitu ( Sugiyono 2013:250) :

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$r^2$  = Korelasi XY yang ditemukan

N = Jumlah Sampel

$H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak jika  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima  $H_1$  ditolak jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  pada  $\alpha = 5\%$

#### **b. Uji Simultan ( Uji F )**

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas dimasukkan dalam model, yang mempunyai pengaruh secara bersama – sama

terhadap variabel dependen. Untuk mengujinya dilihat dari nilai ( p value ) yang terdapat pada tabel Anova F dari output. Program aplikasi SPSS versi 24, dimana jika struktur modal ( p value ) < 0,05 maka secara simultan keseluruhan variabel independen memiliki pengaruh secara bersama – sama pada tingkat signifikan 5%.

Adapun hipotesa yang akan diuji adalah sebagai berikut ;

$H_0$ : Tidak ada pengaruh signifikan penerapan sistem pengendalian manajemen dan pengendalian internal secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

$H_3$ : Ada pengaruh signifikan penerapan sistem pengendalian manajemen dan pengendalian internal secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - r^2) (n - k - 1)}$$

Sumber Sugiyono ( 2013:257 )

Keterangan :

Fh = Nilai F hitung

R = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah anggota sampel

### c. Koefisien Determinasi (*R - Square*)

Koefisien determinasi adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila koefisien

determinasi  $R^2 = 0$ , berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh ( 0% ) terhadap variabel tidak bebas. Sebaliknya, jika koefisien determinasi  $R^2 = 1$ , berarti variabel terikat 100% dipengaruhi variabel bebas. Karena itu  $R^2$  berada dalam selang ( interval ) antara 0 dan 1, secara aljabar dinyatakan  $0 \leq R^2 \leq 1$ . Besarnya koefisien determinasi secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat diketahui dari skor  $R^2$  atau kuadrat *partial correlation* dari tabel *coefficient*. Koefisien determinasi secara simultan diperoleh dari besarnya  $R^2$  atau *adjusted R square*. Nilai adjusted R square yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. “ Nilai yang mendekati 1 berarti variabel bebas memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat “ ( Ghozali,2015:83).

$$D = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

D = Koefisien determinasi

( $R^2$ ) = Koefisien variabel bebas dengan variabel terikat

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**