

Pengaruh Audit Kepatuhan dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan di PT Angkutan Sungai, Danau dan Penyebrangan (ASDP) Kota Bengkulu

Refi Yaldi Nasution¹, Pedi Riswandi², Iwin Arnova³

Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Indonesia

Refiyaldi58@gmail.com¹, pedi.Riswandi@gmail.com², iwinarnova89@gmail.com³

Submitted: 23rd May 2026 | **Edited:** 24th June 2026 | **Issued:** 01st September 2026

Cited on: Nasution, R. Y., Riswandi, P., & Arnova, I. (2026). Pengaruh Audit Kepatuhan dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan di PT Angkutan Sungai, Danau dan Penyebrangan (ASDP) Kota Bengkulu. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 6(3), 1275-1289.

ABSTRACT

The effectiveness of public services in Indonesia continues to face challenges due to inconsistent compliance with operational regulations and weaknesses in internal control systems, particularly in transportation service providers. Although previous studies have examined compliance audits and internal control separately, empirical evidence regarding their combined influence on service effectiveness in ferry transportation remains limited. This study aims to examine the effect of compliance audits and internal control on service effectiveness at PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Bengkulu Branch. A quantitative approach with a causal associative design was employed. The study involved all 30 employees of the company using a saturated sampling technique. Primary data were collected through structured questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The findings indicate that compliance audit does not have a significant effect on service effectiveness ($p = 0.475$), whereas internal control has a positive and significant effect ($p < 0.001$). Simultaneously, both variables significantly influence service effectiveness ($p < 0.001$). These findings highlight the strategic role of strengthening internal control systems in improving the quality and effectiveness of ferry transportation services while providing empirical evidence within the context of Indonesia's maritime transportation sector.

Keywords: Compliance Audit, Internal Control, Service Effectiveness

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola organisasi maupun pemerintahan. Pelayanan yang efektif tidak hanya diukur dari kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa, tetapi juga dari kepatuhan terhadap regulasi, transparansi proses, akuntabilitas, dan efektivitas pengawasan internal. Dalam dua dekade terakhir, penerapan good governance menjadi fokus utama berbagai organisasi sektor publik karena diyakini mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat akuntabilitas, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan (OECD, 2023). Sejalan dengan hal tersebut,

Alqooti (2020) menyatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance merupakan prasyarat bagi organisasi untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Meskipun berbagai kebijakan reformasi birokrasi telah diterapkan di Indonesia, kualitas tata kelola pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan. Transparency International (2023) melaporkan bahwa Indonesia memperoleh skor 34 pada Corruption Perceptions Index (CPI) 2022 dan berada pada peringkat ke-110 dari 180 negara. Capaian tersebut masih berada di bawah rata-rata global maupun beberapa negara di kawasan Asia Tenggara, sehingga menunjukkan bahwa upaya peningkatan integritas, kepatuhan terhadap regulasi, serta penguatan sistem pengendalian internal masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya standar operasional, tetapi juga oleh konsistensi implementasi kebijakan dan mekanisme pengawasan yang berjalan secara berkesinambungan.

Salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam mendukung pelayanan publik adalah transportasi penyeberangan (Islam, et al., 2022). Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat bergantung pada konektivitas antarpulau untuk menjamin mobilitas masyarakat, distribusi logistik, dan pemerataan pembangunan. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memiliki tanggung jawab menyediakan layanan penyeberangan yang aman, andal, dan berkelanjutan. Di Provinsi Bengkulu, keberadaan lintasan Bengkulu-Enggano mempunyai arti penting karena menjadi akses utama masyarakat Pulau Enggano terhadap pusat pemerintahan, layanan kesehatan, pendidikan, serta aktivitas ekonomi. Dengan demikian, kualitas pelayanan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu menjadi faktor yang sangat menentukan keberlangsungan aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat di wilayah tersebut.

Namun demikian, berbagai permasalahan operasional masih ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan penyeberangan. Penelitian Andriyani, et al. (2022) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa pada lintasan Bengkulu-Enggano baru mencapai 73%. Beberapa kendala yang masih dihadapi meliputi keterlambatan keberangkatan kapal, keterbatasan kapasitas armada, rendahnya integrasi transportasi menuju pelabuhan, serta belum optimalnya akses infrastruktur pendukung. Permasalahan

tersebut mengindikasikan bahwa implementasi standar pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang dirumuskan organisasi dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Dalam perspektif tata kelola organisasi, audit kepatuhan merupakan salah satu instrumen penting untuk memastikan seluruh aktivitas operasional telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan, kebijakan, dan prosedur yang berlaku. Arens et al. (2023) mendefinisikan audit kepatuhan sebagai proses evaluasi yang bertujuan menilai tingkat kesesuaian aktivitas organisasi terhadap ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Selain audit kepatuhan, efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kualitas sistem pengendalian internal organisasi. Sawyer et al. (2019) menjelaskan bahwa pengendalian internal merupakan suatu proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai mengenai tercapainya tujuan organisasi melalui efektivitas operasi, keandalan pelaporan, dan kepatuhan terhadap peraturan. Pengendalian internal yang memadai memungkinkan organisasi meminimalkan risiko operasional, meningkatkan disiplin pelaksanaan prosedur kerja, serta memperkuat kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Efektivitas pelayanan sendiri menggambarkan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Sihombing (2023) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan tercermin dari kemampuan organisasi dalam memenuhi sasaran pelayanan secara tepat, cepat, berkualitas, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan terhadap prosedur serta efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan organisasi.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara audit kepatuhan, pengendalian internal, maupun efektivitas pelayanan. Namun, sebagian besar penelitian masih menempatkan kedua variabel tersebut secara terpisah atau berfokus pada sektor pemerintahan daerah, rumah sakit, lembaga pendidikan, maupun organisasi sektor publik lainnya. Penelitian yang mengintegrasikan audit kepatuhan dan pengendalian internal sebagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan pada perusahaan jasa transportasi penyeberangan, khususnya di wilayah kepulauan, masih relatif terbatas. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan empiris (*empirical gap*) mengenai bagaimana

kedua mekanisme tata kelola tersebut bekerja secara simultan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada sektor transportasi penyeberangan.

Selain itu, terdapat kesenjangan kontekstual karena karakteristik operasional PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu berbeda dengan organisasi pelayanan publik pada umumnya. Layanan penyeberangan Bengkulu-Enggano memiliki tingkat risiko operasional yang tinggi akibat dipengaruhi kondisi geografis, cuaca, keselamatan pelayaran, serta keterbatasan infrastruktur. Perbedaan karakteristik tersebut memungkinkan hubungan antara audit kepatuhan, pengendalian internal, dan efektivitas pelayanan menghasilkan temuan yang berbeda dibandingkan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada tiga aspek. Pertama, penelitian mengintegrasikan audit kepatuhan dan pengendalian internal dalam satu model untuk menjelaskan efektivitas pelayanan pada sektor transportasi penyeberangan. Kedua, penelitian dilakukan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu yang mengelola lintasan strategis Bengkulu-Enggano sebagai wilayah kepulauan yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda dengan objek penelitian sebelumnya. Ketiga, penelitian menggunakan indikator efektivitas pelayanan yang disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 sehingga memberikan gambaran yang lebih kontekstual terhadap penyelenggaraan pelayanan penyeberangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh audit kepatuhan dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian audit dan pengendalian internal pada sektor transportasi publik, sekaligus menjadi masukan praktis bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

LANDASAN TEORI

Audit Kepatuhan

Audit kepatuhan (compliance audit) merupakan salah satu bentuk audit yang bertujuan untuk menilai apakah seluruh aktivitas organisasi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan internal, standar

operasional, maupun persyaratan kontraktual yang berlaku (Putri & Meutia., 2024). Audit kepatuhan berfungsi sebagai mekanisme pengendalian untuk memastikan bahwa setiap proses bisnis berjalan sesuai prinsip tata kelola yang baik (good governance), sehingga dapat meminimalkan penyimpangan, meningkatkan akuntabilitas, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Arens et al. (2023), audit kepatuhan merupakan proses sistematis untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian aktivitas organisasi terhadap regulasi, prosedur, kontrak, maupun kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hasil audit kepatuhan menjadi dasar bagi manajemen dalam melakukan tindakan korektif terhadap berbagai penyimpangan yang ditemukan sehingga risiko operasional dapat diminimalkan.

Dalam organisasi sektor publik maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN), audit kepatuhan memiliki peranan strategis karena tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik (Putri, et al., 2021). Organisasi yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi terhadap standar operasional akan lebih mampu memberikan pelayanan yang konsisten, aman, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Oleh karena itu, audit kepatuhan menjadi salah satu faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

Pada penelitian ini, pengukuran audit kepatuhan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Angkutan Laut, yang meliputi tiga indikator utama, yaitu: (1) kepatuhan terhadap jadwal operasional kapal, (2) kepatuhan terhadap standar keselamatan pelayaran, dan (3) kepatuhan terhadap prosedur pelayanan penumpang. Ketiga indikator tersebut dipilih karena secara langsung berkaitan dengan kualitas pelayanan penyeberangan yang diberikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).

Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dirancang dan dilaksanakan oleh pimpinan serta seluruh personel organisasi untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif, efisien, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Hanifah, et al., 2023). Sistem pengendalian internal tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga menjadi bagian penting dari sistem tata kelola organisasi yang mendukung pengelolaan risiko, peningkatan kinerja, dan keberlanjutan organisasi.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013) menjelaskan bahwa pengendalian internal merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan seluruh personel organisasi yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan organisasi dalam aspek operasional, pelaporan, dan kepatuhan. Kerangka COSO terdiri atas lima komponen yang saling terintegrasi, yaitu: (1) lingkungan pengendalian (control environment), (2) penilaian risiko (risk assessment), (3) aktivitas pengendalian (control activities), (4) informasi dan komunikasi (information and communication), serta (5) pemantauan (monitoring activities).

Selanjutnya, The Internal Audit Foundation (2019) menjelaskan bahwa efektivitas sistem pengendalian internal sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mengelola risiko, meningkatkan efisiensi operasional, menjaga keandalan informasi, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Sistem pengendalian internal yang baik juga mampu memperkuat koordinasi antarunit kerja sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara konsisten dan berkualitas.

Dalam konteks pelayanan penyeberangan, pengendalian internal berperan penting dalam mengurangi risiko keterlambatan operasional, meningkatkan keselamatan pelayaran, memperkuat koordinasi antarpetugas, serta memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, semakin baik sistem pengendalian internal yang diterapkan perusahaan, maka semakin tinggi pula peluang tercapainya efektivitas pelayanan.

Indikator pengendalian internal dalam penelitian ini meliputi: (1) aktivitas pengendalian operasional kapal, (2) sistem monitoring dan komunikasi operasional, serta (3) pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan.

Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan merupakan ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Organisasi dikatakan efektif apabila mampu menghasilkan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pengguna jasa secara tepat waktu, aman, berkualitas, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Mahmudi (2019) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan menunjukkan kemampuan organisasi dalam mencapai target pelayanan melalui penggunaan sumber daya secara optimal sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Dengan

demikian, efektivitas tidak hanya berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga mencerminkan kualitas proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Dalam perspektif pelayanan publik, efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kepatuhan terhadap standar operasional, kualitas pengendalian internal, kompetensi sumber daya manusia, serta konsistensi pelaksanaan prosedur kerja (Hariyoko, et al., 2021). Organisasi yang mampu menjaga kepatuhan terhadap regulasi sekaligus menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif akan lebih mudah menghasilkan pelayanan yang cepat, aman, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada penelitian ini, efektivitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keberhasilan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu dalam menyelenggarakan pelayanan penyeberangan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2015. Pengukuran efektivitas pelayanan dilakukan berdasarkan ketercapaian standar pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan dalam penyelenggaraan jasa transportasi penyeberangan.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1: Audit kepatuhan secara parsial berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di PT Angkutan Sungai, Danau Dan Penyebrangan(ASDP) Kota Bengkulu.
- H2: Pengendalian internal secara parsial berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di PT Angkutan Sungai, Danau Dan Penyebrangan(ASDP) Kota Bengkulu.
- H3: Audit kepatuhan dan pengendalian internal secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di PT Angkutan Sungai, Danau Dan Penyebrangan(ASDP) Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal yang bertujuan menganalisis pengaruh audit kepatuhan dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik (Creswell & Creswell, 2023). Populasi penelitian

terdiri atas seluruh karyawan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu yang berjumlah 30 orang, meliputi 19 pegawai operasional kapal dan 11 pegawai administrasi kantor. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju). Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator setiap variabel, yaitu Audit Kepatuhan (X_1), Pengendalian Internal (X_2), dan Efektivitas Pelayanan (Y), yang masing-masing terdiri atas sembilan butir pernyataan yang dikembangkan dari landasan teori dan disesuaikan dengan karakteristik pelayanan penyeberangan.

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics versi 25. Tahap awal meliputi pengujian kualitas instrumen melalui uji validitas dengan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk memastikan instrumen memenuhi persyaratan valid dan reliabel (Hair et al., 2022). Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas menggunakan Shapiro-Wilk, uji multikolinearitas berdasarkan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), serta uji heteroskedastisitas menggunakan analisis Scatterplot. Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$. yang dilanjutkan dengan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Seluruh pengujian statistik menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur konstruk yang diteliti. Pengujian menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan jumlah responden sebanyak 30 orang sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Audit Kepatuhan ($X_{1.1}$ - $X_{1.9}$), Pengendalian Internal ($X_{2.1}$ - $X_{2.9}$), dan Efektivitas Pelayanan (Y_1 - Y_9) memiliki nilai r hitung lebih besar

daripada r tabel (0,361). Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid karena mampu mengukur konstruk yang menjadi tujuan penelitian.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi persyaratan validitas sehingga setiap indikator mampu merepresentasikan konsep audit kepatuhan, pengendalian internal, dan efektivitas pelayanan secara memadai. Hasil ini sejalan dengan pendapat Hair et al. (2022) yang menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan valid apabila setiap indikator memiliki korelasi yang memadai terhadap skor total variabel sehingga dapat menjelaskan konstruk yang diukur secara konsisten. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian pada tahap analisis berikutnya.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas batas minimum sebesar 0,60. Variabel Audit Kepatuhan memperoleh nilai alpha sebesar 0,914, Pengendalian Internal sebesar 0,948, dan Efektivitas Pelayanan sebesar 0,944. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik sehingga mampu menghasilkan data yang stabil apabila digunakan pada kondisi pengukuran yang relatif sama.

Tingginya nilai reliabilitas pada ketiga variabel mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki keterkaitan yang kuat dalam mengukur konstruk penelitian. Kondisi ini memberikan keyakinan bahwa data yang diperoleh melalui kuesioner memiliki tingkat keandalan yang tinggi sehingga layak digunakan pada pengujian asumsi klasik maupun analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini mendukung pandangan Hair et al. (2022) yang menyatakan bahwa nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 menunjukkan reliabilitas yang baik, sedangkan nilai di atas 0,90 mengindikasikan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinilai telah memenuhi persyaratan sebagai alat ukur yang valid dan reliabel untuk menganalisis pengaruh audit kepatuhan dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu.

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menggunakan metode Shapiro-Wilk yang

menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,199, yaitu lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal sehingga asumsi normalitas telah terpenuhi. Menurut Hair et al. (2022), nilai signifikansi di atas 0,05 mengindikasikan bahwa residual tidak berbeda secara signifikan dari distribusi normal, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Audit Kepatuhan dan Pengendalian Internal masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,375 ($>0,10$) dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 2,666 (<10). Nilai tersebut menunjukkan tidak terdapat hubungan linear yang tinggi antarvariabel independen, sehingga model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas. Hair et al. (2022) menjelaskan bahwa model regresi dikatakan memenuhi asumsi multikolinearitas apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, kedua variabel independen dapat dianalisis secara simultan tanpa menimbulkan distorsi terhadap estimasi koefisien regresi.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Scatterplot antara nilai *standardized predicted value* dan *standardized residual*. Titik-titik residual terlihat menyebar secara acak di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan (*homoskedastis*), sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Terpenuhinya seluruh asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi persyaratan statistik dan layak digunakan untuk menguji pengaruh audit kepatuhan dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel Audit Kepatuhan (X_1) dan Pengendalian Internal (X_2) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y).

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1,267	1,452	-	0,873	0,391
Audit Kepatuhan (X_1)	-0,044	0,061	-0,038	-0,725	0,475
Pengendalian Internal (X_2)	1,001	0,051	1,016	19,627	0,000

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,267 - 0,044X_1 + 1,001X_2 + \varepsilon$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 1,267 mengindikasikan tingkat efektivitas pelayanan ketika variabel audit kepatuhan dan pengendalian internal dianggap konstan. Koefisien regresi variabel Audit Kepatuhan bernilai -0,044, yang menunjukkan arah hubungan negatif terhadap efektivitas pelayanan. Namun demikian, arah hubungan tersebut perlu diinterpretasikan bersama hasil uji signifikansi karena koefisien regresi tidak secara otomatis menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna secara statistik. Sementara itu, variabel Pengendalian Internal memiliki koefisien regresi sebesar 1,001, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pengendalian internal diperkirakan akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 1,001 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Secara empiris, besarnya koefisien regresi pada variabel pengendalian internal menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal merupakan faktor yang lebih dominan dalam menjelaskan perubahan efektivitas pelayanan dibandingkan audit kepatuhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu lebih dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan sistem pengendalian yang efektif, seperti pengawasan operasional, komunikasi internal, dan pemantauan pelaksanaan pelayanan. Kondisi tersebut sejalan dengan pandangan The Internal Audit Foundation (2019) yang menyatakan bahwa pengendalian internal yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola organisasi, mengurangi risiko operasional, serta mendukung pencapaian tujuan pelayanan secara efisien. Meskipun demikian, kepastian mengenai diterima atau ditolaknya hipotesis tetap ditentukan berdasarkan hasil uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) yang dibahas pada bagian berikutnya.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap efektivitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel 1 menunjukkan hasil variabel Audit Kepatuhan (X_1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,475, yaitu lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa audit kepatuhan tidak berpengaruh

signifikan terhadap efektivitas pelayanan, sehingga Hipotesis 1 (H_1) ditolak. Meskipun secara konseptual audit kepatuhan berfungsi memastikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku (Arens et al., 2023), hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepatuhan terhadap standar operasional belum menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu. Kondisi tersebut diduga disebabkan oleh karakteristik operasional layanan penyeberangan yang lebih dipengaruhi oleh faktor teknis, seperti kondisi cuaca, kesiapan armada, dan koordinasi operasional, sehingga kepatuhan terhadap prosedur belum secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna jasa.

Sebaliknya, variabel Pengendalian Internal (X_2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05, dengan koefisien regresi positif sebesar 1,001. Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesis 2 (H_2) diterima, yang berarti pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik sistem pengendalian internal yang diterapkan perusahaan, semakin tinggi pula efektivitas pelayanan yang dihasilkan. Sistem pengendalian internal yang efektif mampu meningkatkan koordinasi antarunit kerja, memperkuat pengawasan operasional, mengurangi risiko kesalahan, serta memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan The Internal Audit Foundation (2019) yang menegaskan bahwa pengendalian internal merupakan bagian integral dari tata kelola organisasi yang berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional, keandalan proses bisnis, serta kualitas pelayanan. Temuan ini juga memperkuat pandangan Hair et al. (2022) bahwa organisasi dengan sistem pengendalian yang baik cenderung menghasilkan proses kerja yang lebih konsisten dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

Tabel 2. Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1134,245	2	567,123	484,241	0,000
Residual	31,621	27	1,171		
Total	1165,867	29			

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Pengujian secara simultan menggunakan uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 484,241 dengan tingkat signifikansi 0,000, sebagaimana disajikan pada Tabel 6. Nilai

signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel Audit Kepatuhan dan Pengendalian Internal secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan, sehingga Hipotesis 3 (H_3) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil interaksi antara mekanisme kepatuhan terhadap prosedur dan penerapan sistem pengendalian internal yang efektif. Meskipun audit kepatuhan tidak berpengaruh secara parsial, keberadaannya tetap menjadi bagian penting dalam sistem pengendalian organisasi yang secara bersama-sama mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 2. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,986	0,973	0,971	1,082

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel diatas menunjukkan nilai R Square sebesar 0,973, yang berarti bahwa 97,3% variasi efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Audit Kepatuhan dan Pengendalian Internal, sedangkan 2,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai koefisien determinasi yang sangat tinggi menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti. Meskipun demikian, masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan, seperti kompetensi sumber daya manusia, kualitas kepemimpinan, budaya organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, kepuasan kerja, maupun kondisi operasional pelayanan yang belum dimasukkan dalam model penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel-variabel tersebut agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan pada sektor transportasi penyeberangan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu tidak hanya bergantung pada kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan, tetapi lebih ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan sistem pengendalian internal yang berjalan

secara konsisten dan efektif. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepatuhan terhadap regulasi merupakan prasyarat dalam penyelenggaraan pelayanan, namun belum tentu mampu meningkatkan kualitas pelayanan apabila tidak didukung oleh mekanisme pengendalian yang mampu mengawasi pelaksanaan pekerjaan, mengelola risiko operasional, serta memastikan koordinasi antarunit berlangsung secara optimal. Dengan demikian, pengendalian internal menjadi elemen strategis dalam mendorong terciptanya pelayanan yang lebih efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa.

Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa efektivitas pelayanan pada organisasi penyedia jasa transportasi dipengaruhi oleh integrasi antara fungsi pengawasan dan sistem pengendalian internal. Meskipun audit kepatuhan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial, keberadaannya tetap memiliki peran sebagai instrumen tata kelola yang mendukung terciptanya sistem pengendalian yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui penguatan mekanisme pengendalian internal yang terintegrasi dengan proses evaluasi kepatuhan, sehingga setiap temuan audit tidak berhenti pada pemenuhan aspek administratif, tetapi dapat ditindaklanjuti sebagai dasar perbaikan proses bisnis dan peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bengkulu memperkuat implementasi sistem pengendalian internal melalui evaluasi berkala terhadap proses operasional, optimalisasi tindak lanjut hasil audit, peningkatan koordinasi antarfungsi, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pengawasan dan pengambilan keputusan secara lebih cepat dan akurat. Di sisi lain, penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang relatif kecil dan ruang lingkup penelitian yang hanya mencakup satu cabang perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alqooti, S. (2020). *Quality management: Principles, practices, and challenges*. IntechOpen.
- Andriyani, C. P., Sefrus, T., & Antoro, E. D. (2022). Analisis tingkat pelayanan penyeberangan kapal ferry Bengkulu-Enggano (Studi kasus: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Provinsi Bengkulu). *Jurnal Teknik Sipil*, 17(1), 51-57.
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2023). *Auditing and assurance services: An integrated approach* (18th Global ed.). Pearson International Content.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal control-Integrated framework*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2021). *Basic econometrics* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate data analysis* (9th ed.). Cengage Learning.
- Hanifah, A. M., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Literature review: Pengaruh sistem pengendalian internal, peran audit internal, komitmen manajemen terhadap good corporate governance. *Jurnal Economina*, 2(6), 1318-1330.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas di kabupaten manggarai. *Jurnal Good Governance*.
- Islam, A. F., Ismail, I., & Hamka, H. (2022). Pelayanan Publik PT Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia: Studi Kasus Pada Pelabuhan Penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 5(1), 18-27.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi revisi). UPP STIM YKPN.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Government at a glance 2023*. OECD Publishing.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Angkutan Laut.
- Putri, A., & Meutia, T. (2024). Literature review: Pengaruh audit manajemen, sistem pengendalian internal, peran audit internal, terhadap good corporate governance badan usaha milik negara. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2), 236-249.
- Putri, S. A., Suarthana, W. R., & Edi, S. (2021). Pengaruh Temuan Sistem Pengendalian Intern Dan Temuan Audit Kepatuhan Terhadap Opini Audit Bpk Pada Pemerintah Daerah Tahun Lk 2014-2015. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Akuntansi*, 5(2).
- Sihombing, R. P. (2023). Mapping of internal audit quality on the public sector in Indonesia: A systematic review. *Jurnal Economia*, 19(1), 81-94.
- The Internal Audit Foundation. (2019). *Sawyer's internal auditing: Enhancing and protecting organizational value* (7th ed.). The Internal Audit Foundation.
- Transparency International. (2023). *Corruption perceptions index 2022*. Transparency International.