

**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP CITRA POSITIF PERUSAHAAN
UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDA) TIRTA
JENEBERANG KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI



FITRIANI

105721130820

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

**JUDUL PENELITIAN:
PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP CITRA POSITIF PERUSAHAAN
UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDA) TIRTA
JENEBERANG KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

**FITRIANI
NIM:105721130820**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, Nikmati saja lelahmu, Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan”

-Boy Candra

“Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentur

-Tan Malaka

PERSEMBAHAN

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan”

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan kepada orangtuaku tercinta, kakakku, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini

KESAN DAN PESAN

Tidak mudah untuk bertahan, tetap kuat, dan tetap melangkah melanjutkan apa yang sudah dimulai karena keberhasilan ada pada sejauh mana niat dan usaha yang kita lakukan dan yang bertahan itulah yang akan mencapai puncak kesuksesan



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Pengendalian Internal dan Kualitas pelayanan Terhadap Citra Positif Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : **FITRIANI**

No. Stambuk/ NIM : 105721130820

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Perguruan Tinggi : **Universitas Muhammadiyah Makassar**

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 20 April 2024 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 April 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Dg Maklassa, S.Pd.,M.M
NIDN : 0015036214

Pembimbing II

Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd.,M.M
NIDN : 0921077601

Mengetahui



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 0902116603

Ketua Program Studi

Nasrullah, SE., MM.
NBM: 1151132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Fitriani, Nim: 105721130820 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0005/SK-Y/61201/091004/2024, Tanggal 15 Syawal 1445 H / 24 April 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 15 Syawal 1445 H
24 April 2024 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekertaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Muhammad Rusydi., M.Si
2. Dr. Samsul Rizal, S.E., MM
3. Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd., M.M
4. Drs. H. A. Muhidin Daweng, M.M



Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si

NBM : 651 507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Fitriani**
No. Stambuk / Nim : 105721130820
Program studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : Pengaruh Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Positif Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi ini saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 15 Syawal 1445 H
24 April 2024 M

Yang Membuat Pernyataan,



Fitriani

NIM: 105721130820

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi



Dr. H. Andi Um'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507

Masrullah, SE., MM.
NBM: 1151132

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Fitriani
NIM : 105721130820
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra
Positif Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta
Jeneberang Kabupaten Gowa**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 24 April 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Fitriani
NIM: 105721130820

KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Positif Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa” .

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **Bapak Mappi dan Ibu Hj. Nursani** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Dg. Maklassa., S.Pd., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd.,M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak Agus Salim HR, SE., MM, selaku Penasehat Akademik yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyusun rencana studi.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Pimpinan dan staf pegawai beserta pelanggan PERUMDA Kabupaten Gowa telah membantu memberikan fasilitas dalam penelitian kepada penulis.

10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020, terkhusus Manajemen 20 G atas dukungan dan kerja samanya selama menempuh Pendidikan serta penyelesaian dalam skripsi ini.

11. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 1 Januari 2024

Penulis

FITRIANI

ABSTRAK

FITRIANI 2024. *Pengaruh Pengendalian internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Positif Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.* Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Dg. Maklassa dan Sitti Nurbaya

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif perusahaan umum daerah air minum tirta jeneberang Kabupaten Gowa. Sampel ini diambil dari Kantor PERUMDA Kabupaten Gowa. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 27 mengenai pengaruh pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif pada pelanggan PDAM yang telah di bahas dari bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu pengendalian internal dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra positif perusahaan. Pengendalian internal dan kualitas pelayanan harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan karena dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa pengendalian internal dan kualitas pelayanan yang ada sudah cukup stabil dan efisien untuk memberikan citra positif pada perusahaan.

Kata kunci : Pengendalian Internal, Kualitas Pelayanan, Citra Positif

ABSTRACT

FITRIANI 2024. *The Influence of Internal Control and Service Quality on the Positive Image of the Regional Public Drinking Water Company (PERUMDA) Tirta Jeneberang, Gowa Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Dg. Maklassa and Sitti Nurbaya.*

This research is a type of quantitative research with the aim of finding out the influence of internal control and service quality on the positive image of the regional public company Tirta Jeneberang drinking water, Gowa Regency. This sample was taken from the Gowa Regency PERUMDA Office. The type of data used in this research is quantitative data obtained from distributed questionnaires and is related to the problem being studied. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this research uses the Likert scale method.

The results of the research show data using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 27 application regarding the influence of internal control and service quality on the positive image of PDAM customers which has been discussed in the previous chapter, so the author draws an important conclusion, namely internal control and service quality has a positive and significant effect on the company's positive image. Internal control and service quality must be maintained and further improved because it can be seen from the research results that existing internal control and service quality are stable and efficient enough to provide a positive image for the company.

Keywords: *Internal Control, Service Quality, Positive Image*

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii.
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii.
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	6
2. Pengendalian Internal.....	8
3. Kualitas Pelayanan.....	10
4. Citra Positif.....	13
B. Tinjauan Empiris	19
C. Kerangka Pikir.....	27
D. Hipotesis	32

BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi dan waktu penelitian	33
C. Jenis dan Sumber Data.....	34
D. Populasi dan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Definisi Operasional Variabel	38
G. Metode Analisis Data	39
H. Uji Hipotesis	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Hasil Penelitian	48
C. Analisis dan Interpretasi Data (Pembahasan)	67
BAB V	71
PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76
RIWAYAT HIDUP.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 5 Dasar Skor Item Dalam Variabel Penelitian	53
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terkait Pengendalian Internal.....	54
Tabel 4. 7 Tanggapan responden Terkait Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terkait Citra Positif	57
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Validitas Pengendalian Internal (X1).....	61
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	61
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Validitas Citra Positif (Y)	62
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Reliabilitas	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikoloneritas	64
Tabel 4. 14 Coefficients Regresi Antara Variabel.....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji - t)	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	49
Gambar 4. 2 Uji Normalitas.....	63
Gambar 4. 3 Uji Heterokedastisitas.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2 Tabulasi Karakteristik Responden.....	83
Lampiran 3 Tabulasi Koesioner Penelitian	84
Lampiran 4 Hasil Olah Data.....	85
Lampiran 5 Persuratan	105
Lampiran 6 Dokumentasi	110



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan pokok bagi makhluk hidup di dunia termasuk manusia. Air merupakan Sumber Daya Nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka dari itu pengelolaannya dipegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 pasal 33 ayat (3), yang berbunyi “Bumi dan air bahkan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasi oleh negara dan dipergunakan sebesarnya-besarnya untuk kemakmuran Masyarakat”. (Maharani, 2016)

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi setiap manusia. Karena segala aktivitas masyarakat diberbagai aspek kehidupan memerlukan air bersih. tersedianya air bersih adalah hal yang mutlak untuk menunjang hidup yang sehat, termasuk didaerah perkotaan yang tingkat penduduknya sangat tinggi dirasakan semakin sulit untuk mendapatkan air bersih yang memenuhi syarat-syarat kesehatan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) dibentuk oleh Pemerintah yang tersebar di berbagai daerah untuk membantu sistem kinerja di Perusahaan Air Minum (PAM). Sehingga air yang telah dikelola oleh pemerintah bisa tersalurkan pada masyarakat sebagai konsumen. Namun dalam pelaksanaan sistem kinerja masih banyak terjadi kendala- kendala operasional pada PERUMDA. Apabila dalam proses pengelolaan sumber daya air yang kurang baik akan menyebabkan kurangnya air, monopolisasi serta privatisasi dan bahkan menyulut konflik. Indonesia telah memiliki

Undang-Undang yang mengatur Sumber Daya air sejak tahun 2004, yakni Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air. (Nainggolan et al., 2019)

Bertonggak pada pencapaian tujuan tersebut karena itu dibutuhkan pengukuran kinerja PERUMDA yang dimana mengukur seberapa besar performa kinerja perusahaan sekaligus menjaga citra perusahaan tetap baik. Maka diperlukanlah sebuah metode pengukuran kinerja yang tepat dan dapat memberikan solusi dalam pengambilan keputusan. Pengukuran kinerja yang paling mudah dan umumnya dilakukan oleh perusahaan yaitu pengukuran yang berbasis pada kualitas pelayanan.

Kualitas memiliki hubungan erat untuk menjaga Citra Positif Perusahaan. Kualitas memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan itu memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan akan meningkatkan kepuasan konsumen dimana memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan serta meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Tujuan didirikannya PERUMDA Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa adalah untuk melakukan segala usaha yang berada di bidang penyediaan dan penyaluran air untuk kepentingan masyarakat baik itu kualitas maupun kuantitas di mana memenuhi syarat kesehatan sehingga berdaya guna dengan tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip ekonomi perusahaan serta pelayanan bagi masyarakat PERUMDA dibentuk oleh Pemerintah yang tersebar di berbagai daerah untuk membantu sistem kinerja PAM, sehingga

air yang dikelola Pemerintah bisa tersalur pada masyarakat sebagai konsumen. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya terdapat kendala- kendala operasional pada PERUMDA Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang akan mempengaruhi citra dari perusahaan seperti kurangnya kontrol terhadap kegiatan operasional perusahaan atau pengendalian internal yang ada dalam Perusahaan masih tidak terstruktur dengan baik, dan itu terbukti dari adanya pengaduan dari Masyarakat yang berkunjung langsung ke kantor PERUMDA itu sendiri. Salah satu permasalahan yang terjadi atau salah satu pengaduan yang sering terjadi yaitu kerusakan pipa air/kebocoran air yang tidak terdeteksi, ini terjadi karena kurangnya kontrol terhadap jaringan pipa air, selain itu air tidak mengalir serta pengaduan pengecekan meteran / pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian. Ini diakibatkan oleh karyawan yang kurang tanggung jawab atas pekerjaannya atau kurang dalam hal pengawasan.

Data pengaduan yang didapatkan dibagian hubungan langganan (HUBLA) pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa Tahun 2023 terdapat 162 orang lebih dominan melaporkan masalah mengenai air yang tidak mengalir, 109 orang melaporkan masalah kebocoran pipa, serta 103 orang yang melaporkan pengecekan meteran.

Dari permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa Ada *problem* atau masalah dibagian pengendalian internalnya yaitu kurangnya kontrol terhadap kegiatan operasional dari karyawan, kurangnya pengawasan dalam bekerja, dan kurangnya tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Hal ini merupakan permasalahan internal dari perusahaan.

Berdasarkan yang telah dijelaskan di atas, peneliti mengangkat judul penelitian tentang **“Pengaruh Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Positif Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa”**

B. Rumusan masalah

1. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap citra positif pada PERUMDA Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra positif pada PERUMDA Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap citra positif pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra positif pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi Instansi (Perusahaan)

Sebagai bahan masukan bagi PERUMDA Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dalam rangka menerapkan kualitas pelayanan serta struktur organisasi yang baik dimana dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan citra positif perusahaan.

2. Bagi pengembangan (isu) ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan akan memperkaya perkembangan teori-teori manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan

pengendalian internal, peningkatan kualitas pelayanan, dan bagaimana cara meningkatkan citra positif bagi suatu instansi/perusahaan serta menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh dan mendalam terhadap hal-hal yang belum terungkap dalam penelitian ini.

3. Bagi peneliti

Menjadi hal yang sangat bermanfaat dalam mengetahui bagaimana pentingnya pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif perusahaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) ialah salah satu dari berbagai faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat lepas dari sebuah organisasi baik dari institusi maupun perusahaan. SDM pun merupakan kunci yang sangat menentukan berkembangnya suatu perusahaan. Pada hakikatnya, SDM yang berupa manusia dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Pegawai bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih kepada modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncullah istilah baru di luar H.R. (*Human Resources*), yaitu H.C. atau *Human Capital*. Di sini SDM tidak hanya di lihat sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portofolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai *liability* (beban, cost). Di sini perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemukakan.

Menurut Muhammad Yusuf (2016) SDM dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan pengertian makro. Pengertian Sumber Daya Manusia secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi juga biasa disebut sebagai

pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM secara makro ialah penduduk suatu negara di mana sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja secara menyeluruh, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Fungsi Manajemen yaitu :

- a. *Planning*, rencana atau proses perencanaan dalam fungsi manajemen, adalah cara suatu bisnis menetapkan tujuan yang komprehensif dengan menggunakan metode dan strategi untuk mencapainya. Dalam fungsi perencanaan, manajer harus meneliti dan mengevaluasi berbagai alternatif rencana sebelum memutuskan tindakan. Perencanaan dalam fungsi manajemen merupakan suatu proses yang penting karena perencanaan merupakan langkah awal yang dapat mempengaruhi operasional perusahaan di masa depan. Tanpa perencanaan yang matang, fungsi manajemen lainnya tidak akan dapat berfungsi secara maksimal.
- b. *Organizing*, Pengorganisasian adalah langkah mengidentifikasi, mengklasifikasikan dan menggolongkan jenis-jenis kegiatan yang sedang dipertimbangkan. Seperti kesesuaian fisik ruang kerja administratif, ruang laboratorium, serta penentuan tugas dan wewenang seseorang untuk mencapai tujuannya.

- c. *Actuating and Directing*, *Actuating and directing* atau fungsi pengarahan yaitu perjuangan yang berfungsi membentuk kinerja yang lebih efektif, dinamis, serta efisien dengan membangun suasana kerja yang baik.
- d. *Controlling*, *Controlling* atau proses pengawasan merupakan 4 fungsi manajemen yang berdasarkan para ahli terakhir di mana dipergunakan sebagai tujuan pengendalian. Fungsi controlling juga bisa dimanfaatkan sebagai alat untuk mengukur kinerja pegawai sesuai standar yang sudah dirancang. Melalui fungsi controlling, penilaian perbaikan dapat dilakukan jika memang diharapkan.

2. Pengendalian Internal

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, sistem pengendalian internal adalah suatu keseluruhan proses tindakan dan kegiatan yang dilakukan oleh manajemen dan seluruh pegawai yang dilakukan secara terus menerus untuk menciptakan kepuasan, keyakinan akan prestasi dari tujuan organisasi. Tujuan melalui operasi yang efisien dan efektif, pelaporan keuangan yang andal, perlindungan aset publik dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan.. (Harry Krishna Mulia et al., 2017)

Konsep pengendalian yang dikemukakan oleh COSO (2013) adalah konsep pengendalian internal sebagai suatu kerangka kerja yang terintegrasi. COSO (2013) memperkenalkan lima komponen

kebijakan dan prosedur yang harus dirancang dan dilaksanakan untuk memastikan tujuan pengendalian dapat tercapai, yaitu:

1. *Control environment* (lingkungan pengendalian) yang menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan persepsi pengendalian oleh karyawan dalam organisasi.
2. *Management risk assessment* (penilaian risiko manajemen) yaitu khususnya identifikasi dan analisis risiko manajemen yang terkait dengan penyusunan laporan keuangan, sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.
3. *Accounting information and communication system* (sistem informasi dan komunikasi akuntansi), khususnya sistem akuntansi yang dibuat untuk mengidentifikasi, mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis, mencatat dan melaporkan transaksi suatu entitas dan untuk melaporkan aset dan liabilitas entitas.
4. *Control activities* (aktivitas pengendalian), ialah kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk memastikan bahwa instruksi yang diberikan oleh manajemen dilaksanakan.
5. *Monitoring* (pemantauan) Secara khusus, proses evaluasi kualitas operasional sistem pengendalian internal dari waktu ke waktu.

Coram et al. (2008) menjelaskan bahwa organisasi dengan fungsi audit internal lebih mampu mendeteksi penipuan akuntansi. Sistem pengendalian internal menyediakan mekanisme untuk mendeteksi terjadinya kecurangan, baik pada saat terjadinya kecurangan maupun sebelum terjadinya. Bastian (2015) menyatakan bahwa

pengendalian akuntansi merupakan bagian dari sistem pengendalian internal, yang mencakup struktur organisasi, metode dan tindakan yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga aset organisasi dan memverifikasi keakuratan dan keandalan data akuntansi. Artinya informasi akuntansi sebagai produk sistem akuntansi dapat menjadi alat pendeteksi kecurangan.

Menurut Sawyer et al. (2005) Pengendalian internal adalah setiap tindakan yang diambil oleh manajemen untuk meningkatkan kemungkinan mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Pengendalian internal bersifat preventif (mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan), mendeteksi (menemukan dan memperbaiki hal-hal yang tidak diinginkan yang sudah terjadi) dan direktif (menyebabkan atau mengarahkan hal-hal yang diinginkan terjadi).

Sementara itu, Arens et al. (2004) mendefinisikan Pengendalian Internal sebagai suatu proses yang dimaksudkan untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan manajemen dalam kategori berikut; (1) keandalan pelaporan keuangan, (2) efektivitas dan efisiensi operasional, dan (3) kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menurut Parasuraman, et al. (dalam Purnama, 2006:19) merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkannya. Berdasarkan perspektif tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah pemberian pelayanan prima untuk memenuhi

keinginan atau harapan pelanggan. Parasuraman, et al. (dalam Purnama, 2006: 22) lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible elements*), keadaan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). (Selan & Bessie, 2020)

Dimensi kualitas pelayanan Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et al (dalam Tjiptono 2008:273), yaitu:

- (1) Bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf serta sarana komunikasi.
- (2) Daya tanggap (*responsiveness*), ialah kemampuan para karyawan untuk membantu memberikan pelayanan yang tepat kepada konsumen.
- (3) Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan.
- (4) Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, keterampilan dan keandalan pegawai, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- (5) Empati (*emphaty*), yakni mudah dalam membangun relasi, komunikasi yang baik, perhatian individu dan pemahaman terhadap kebutuhan setiap pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan hasil kinerja perusahaan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Setiap perusahaan tentunya akan berlomba-lomba untuk meningkatkan kinerja pelayanannya dan mencapai standar kualitas yang tinggi agar pelanggan tidak mudah beralih ke pesaing. Menurut Parasuraman, et

al. dalam Purnama (2006: 19) “Kualitas layanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dialami (dirasakan) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan”. Kotler dan Keller (2009:143) menyatakan bahwa “Kualitas adalah serangkaian karakteristik suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersurat maupun tersirat”. Lupiyoadi dan Hamdani (2008: 181) menyatakan bahwa “Kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa tersebut memenuhi spesifikasinya.”

Pendapat lain dikemukakan oleh Tjiptono (2008:247) pada prinsip bahwa “Kualitas pelayanan menitik beratkan pada upaya pemuasan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan”. Berdasarkan penjelasan yang disampaikan, kita dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kepuasan harapan perusahaan terhadap suatu produk atau jasa yang diterima pelanggan.

Upaya memuaskan pelanggan sangat penting bagi perkembangan berkelanjutan perusahaan. Kepuasan pelanggan mempunyai dampak yang sangat besar karena pelanggan yang puas memberikan kontribusi positif terhadap bisnis. Churchill dan Kejuan Tjiptono (2006:349) menjelaskan bahwa “Kepuasan pelanggan dari pembelian dan penggunaan dihasilkan dari perbandingan imbalan dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi.”(Kuntari et al., 2016)

Kualitas pelayanan merupakan faktor multidimensi kepuasan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang evaluasi pelanggan. Kepuasan konsumen dianggap baik jika memenuhi harapannya, sedangkan pelayanan dianggap buruk jika tidak memenuhi harapannya (Kotler, 2000:45). Kepuasan pelanggan adalah persepsi bahwa suatu produk atau layanan memenuhi harapan mereka. Teori perilaku konsumen berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah pandangan tentang pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. (Olivier, 1993:65). Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat membawa manfaat besar bagi suatu organisasi. (Studi et al., 2013)

4. Citra Positif

Setiap organisasi memiliki citra yang dilihat orang. Citra ini berasal dari pelanggan masyarakat, calon pelanggan, karyawan perusahaan pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang, asosiasi konsumen dan lain-lain yang mempunyai pendapat tentang organisasi, lembaga, atau perusahaan. Idealnya, semua pihak harus memiliki visibilitas yang baik terhadap organisasi. (Imran, 2012)

Tugas utama suatu organisasi, instansi, atau bisnis dalam membentuk citranya adalah menentukan jenis citra yang ingin dibentuknya di mata publik atau masyarakat. Meneliti ide dengan melibatkan manajemen merupakan langkah yang baik untuk memperoleh informasi tersebut (Katz dalam Ardianto, 2004:22).

Menurut Jeffkins (1995 dalam Ardianto, 2004:26-28), ada beberapa jenis citra (*image*), yaitu sebagai berikut:

1. Citra bayangan (*mirror image*)

Maksudnya di sini adalah agar citra perusahaan yang bersangkutan, terutama para pengelolanya, yang tidak percaya pada “apa dan bagaimana” kesan dari luar, tetap berada pada posisi yang baik. Setelah dikaji reaksi, kesan dan gambaran yang ada di masyarakat, ternyata terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan dengan gambaran yang sebenarnya di dunia nyata, bahkan bisa saja muncul “gambaran” yang negatif.

2. Citra kini (*current image*)

Citra adalah kesan baik yang dimiliki orang lain terhadap suatu perusahaan/organisasi atau hal-hal lain yang berhubungan dengan produk perusahaan tersebut. Citra yang kuat mutlak diperlukan untuk menangkap dan memperkuat pikiran pelanggan. Gambar mencakup atribut, kinerja, merek/produk. Gumesson, pendiri pemasaran relasional, berpendapat bahwa citra terdiri dari tiga variabel utama: pengalaman, persepsi dan harapan. Upaya pemasaran harus mampu menciptakan persepsi positif yang sesuai dengan harapan pelanggan dan menghasilkan umpan balik pada saat menggunakan produk. Citra yang diinginkan (*wish image*) Citra keinginan ini adalah tujuan yang ingin dicapai oleh pihak manajemen terhadap lembaga/perusahaan, atau produk yang ditampilkan tersebut, lebih dikenal (*good awareness*), menyenangkan dan diterima dengan kesan yang selalu positif,

yang diberikan (take and give) oleh publiknya atau masyarakat umum.

3. Citra perusahaan (*corporate image*)

Citra jenis ini dikaitkan dengan citra perusahaan sebagai tujuan utamanya, bagaimana agar citra positif perusahaan (*corporate image*) lebih dikenal dan diterima masyarakat, mungkin dari segi sejarah, kualitas pelayanan prima, kesuksesan perusahaan. dalam pemasaran dan tanggung jawab sosial lainnya (dukungan sosial).

4. Citra serbaneka (*multiple image*)

Citra ini merupakan pelengkap dari citra perusahaan di atas, misalnya bagaimana dari pihak humas akan menunjukkan kesadaran akan identitas, atribut logo, nama merek, baris pertama pada seragam perusahaan, konstruksi membangun karakter, menghiasi lobi kantor dan tampil profesional, kemudian menyatukan atau mengidentifikasi kemudian menjadi citra beragam yang terintegrasi ke dalam citra perusahaan.

5. Citra penampilan (*performance image*)

Citra eksternal ini lebih mengenai subjek, ekspresi atau penampilan seseorang (citra performatif) para profesional perusahaan yang terlibat, misalnya dalam pemberian pelayanan dan kualitas yang berbeda-beda, bagaimana menjalankan tata krama dalam menyambut telepon dan tamu, pelanggan serta masyarakat.

Frank Jeffkins (1996:362) mendefinisikan citra dalam buku *Public Relations* menyatakan bahwa: "Dalam konteks kehumasan, citra diartikan sebagai kesan, gambaran yang akurat (sesuai dengan kenyataan sebenarnya) atau gambaran keberadaan, kebijakan, personel, produk, atau layanan berbeda dari suatu organisasi atau bisnis". Dalam kamus komunikasi (Onong, 1998:172) citra itu adalah:

1. Gambaran fisik yang realistis, seperti orang, hewan, atau benda, yang dibuat dengan lukisan, merekam dengan kamera, film, atau televisi.
2. Bentuk optik suatu benda dipantulkan oleh cermin.
3. Representasi mental atau representasi sesuatu, baik orang, benda, atau lembaga, yang mengandung kesan tertentu.

Citra perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam berfungsi dan berkembangnya suatu perusahaan. Secara definisi, citra adalah perasaan dan citra suatu perusahaan, organisasi atau instansi di hadapan masyarakat; sengaja menciptakan kesan terhadap suatu objek, individu atau organisasi). Citra tersebut sengaja dibuat agar mempunyai nilai positif. Citra sendiri merupakan salah satu aset terpenting bagi suatu perusahaan atau organisasi. Istilah lain dari citra adalah opini yang menguntungkan (*favorable public opinion*). (Ardianto, 2016: 62).

Citra positif perusahaan tentunya akan mempengaruhi perkembangan perusahaan. Oleh karena itu, dengan terbentuknya citra yang baik di dalam perusahaan maka masyarakat atau

konsumen yang ada hubungannya perusahaan tersebut akan mempunyai kesan yang positif. (Rachman & Barmawi, 2019)

Menurut Shirley Harrison dalam Suwandi (2010: 4) informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi tiga elemen sebagai berikut: (Bahrul Ulum, Zainul Arifin, 2014)

- Reputasi

Hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.

- Value

Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

- Dukungan public

Dukungan publik sangat penting untuk menciptakan citra positif yang kuat. Berikut beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mendapatkan dukungan masyarakat atau public.

B. Tinjauan Empiris

Pengertian empiris adalah segala informasi yang diperoleh melalui eksperimen, penelitian, dan observasi. Sedangkan data empiris adalah data yang ditemukan atau disimpulkan dari suatu percobaan atau penelitian.

Sebagaimana kita ketahui, ilmu pengetahuan dan penelitian di zaman modern semuanya bersifat eksperimental. Temuan atau bukti apa

pun harus didasarkan pada penelitian sensorik eksperimental. Empirisme mengacu pada hipotesis yang dapat diteliti dan diverifikasi melalui observasi atau eksperimen.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Andi Frishandani, Agustin HP, Bagus Qomaruzza man Ratu Edi. (2022)	Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PDAM Bondowoso	Kualitas (X1) Kepuasan Pelanggan (X2) Loyalitas Pelanggan (Y)	Analisis data adalah data statistik, tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan	Dalam hal pengembangan kualitas pelayanan di PDAM Bondowoso, bukan hanya sumber daya manusia yang harus ditingkatkan namun penunjang prasarana dan sarana juga perlu diperhatikan. Kepuasan pengguna jasa juga ditentukan oleh beberapa faktor seperti tangible, realible, responsi, assurance, dan empathy dalam menunjang kualitas pelayanan.

2	Jasmalinda (2021)	Pengaruh Pengendalian Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Padang Panjang	Pengendalian Internal (X1) Disiplin Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program IBM SPSS versi 25	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pengendalian Internal (X1) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja(Y) pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang Panjang; dan 2) disiplin kerja (X2) menunjukkan pengaruh terhadap Kinerja (Y) pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang Panjang. Nilai R square adalah sebesar 0,155 yang artinya variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 15,5% terhadap variabel dependen pada penelitian ini, sedangkan 84,5% ditentukan oleh
---	-------------------	---	---	--	--

					faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3	Irma Andi Taha (2020)	Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Penerapan Good Corporate Governance : Studi Kasus Pada Perusahaan Air Minum (PAM) Tirta Mangkaluku Kota Palopo	Pengendalian Internal (X) Penerapan Good Corporate Governance (Y)	Teknik analisis regresi linear sederhana	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan good corporate governance.
4	Rusdi, Anwar Parawangi, Ihyani Malik (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di makassar	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Konsumen PDAM (Y)	Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan verifikasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan PDAM Kota Makassar berdasarkan yang diharapkan konsumen dinilai sangat penting. Hal ini terlihat dari hasil nilai rata-rata keseluruhan pernyataan responden sebesar 4,25 berada pada interval 4,20-5,00, kemudian Kepuasan konsumen PDAM Kota

					<p>Makassar berdasarkan pernyataan responden dinyatakan sangat baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata kepuasan konsumen adalah sebesar 4,21 yang berada pada interval 3,40-4,19, serta Berdasarkan hasil dari pengaruh kualitas pelayanan PDAM Kota Makassar terhadap kepuasan konsumen bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). sedangkan untuk nilai t-hitung adalah sebesar 4.002.</p>
5	Sugiharto, RB. Iwan Noor Suhasto, Halleina Rejeki Putri Hartono	Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja PDAM	Sistem Pengendalian Internal (X) Kinerja PDAM (Y)	Penelitian ini menggunakan metode regresi linier	Hasil dari penelitian ini adalah dari lima variabel yang diuji, ada tiga variabel yang berpengaruh

	(2021)	(Studi Kasus PDAM Lawu Tirta Kabupaten Magetan)		berganda dan dalam pengumpulan datanya menggunakan teknik purposive random sampling.	yaitu operasional, administrasi serta informasi dan komunikasi.
6	Rian Toha Muhamad, (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung	Kualitas Pelayanan (X) Nilai Pelanggan (Y) Citra Perusahaan (Z)	Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner, teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan propotional sampling. Pengumpulan data di	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari sub variabel bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy) berpengaruh terhadap nilai pelanggan baik secara parsial maupun simultan dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap citra perusahaan.

				lapangan. Teknik analisis data mengguna kan Analisi Jalur.	
7.	Muhammad Rezha Pahlawan, Abdul Rahma n, Erlina Pakki, Hardiyono dan Nurlia (2019)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar	Kualitas Produk(X1) Kualitas Pelayanan(X2) Kepuasan pelanggan(Y1) Loyalitas Pelanggan (Y2)	Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (Path Analysis) dengan mengguna kan program SmartPLS	Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara langsung kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pel ayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan

					terhadap loyalitas pelanggan.
8.	Diah Dwi Artiza dan Silvi Juwita (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pdam Tirta Ratu Samban	Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Produk (X2) Kepuasan Konsumen (X3) Loyalitas Konsumen (Y)	Sampel penelitian ini adalah 105 konsumen PDAM Tirta Ratu Cabang Samban Kecamatan Hulu Palik Utara Bengkulu yang diambil dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen seperti observasi dan angket. Data dianalisis dengan menggunakan multiple analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kepuasan Konsumen (X3) mempunyai hubungan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Cabang Samban Hulu Palik Bengkulu Utara. Hasil analisis persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,689 + 0,237(X_1) + 0,163(X_2) + 0,331(X_3)$. $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($3,284 > 1,98260$) dan $\text{sig} < \alpha$ ($0,001 < 0,050$), Kualitas Produk, diperoleh

				dan koefisien determinasi.	$t_{hitung} > t_{tabel}$ $(4,145 > 1,98260)$ dan $(sig < \alpha = 0,000 < 0,050)$. Artinya pelayanan itu kualitas, kualitas produk, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap pelanggan loyalitas di PDAM Tirta Ratu Samban, kecamatan Hulu Palik, Bengkulu Utara.
9.	Freekey Steyfli Maramis, Jantje L Sepang dan Agus Supandi Soegoto, (2018).	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado	Kualitas Produk Harga (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Konsumen (X3)	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang diolah melalui program SPSS versi 21. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan harus bisa menentukan strategi yang tepat agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang.

				ui besarnya pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen	
10.	Zulvan Jundan Noor Fakhrezy Dr Siti Saroh, M.Si ,Daris Zunaida S.AB., M.AB, (2022).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Pdam Kota Malang)	Kualitas Pelayanan(X1) Kualitas Produk (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetah ui beberapa pengaruh dari perubaha n dari suatu variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono , 2004:224) . Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh Positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan.

				dalam penelitian ini berjumlah dua atau lebih terhadap variabel terikat, maka analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda	
--	--	--	--	---	--

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan uraian hubungan antara konsep atau variabel yang diukur dalam penelitian yang akan dilakukan. (Notoatmodjo2012).

1. Pengendalian Internal

Pengendalian Internal adalah suatu sistem yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk menjamin seluruh kegiatan operasional dilaksanakan secara efisien, efektif dan sesuai dengan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Kerangka berpikir ini terdiri dari beberapa unsur, yaitu: (Irawati & Satri, 2018)

- a. Lingkungan Pengendalian: Lingkungan pengendalian mencakup budaya perusahaan, integritas dan etika manajemen, struktur organisasi, dan komitmen manajemen terhadap pengendalian internal.

- b. **Penaksiran Risiko:** Penilaian risiko dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi potensi risiko yang dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan.
 - c. **Informasi dan Komunikasi:** Informasi dan komunikasi merupakan proses penting dalam pengendalian internal. Perusahaan harus memiliki sistem untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi yang akurat dan relevan.
 - d. **Aktivitas Pengendalian:** Aktivitas pengendalian mencakup tindakan untuk mengelola risiko dan memastikan tercapainya tujuan bisnis. Kegiatan tersebut mencakup pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas serta penerapan kebijakan dan prosedur operasional yang tepat.
 - e. **Pemantauan:** Pemantauan dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh pengendalian internal beroperasi dengan baik dan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. **Kualitas Pelayanan**
- a. **Ketanggapan (*responsiveness*):** Daya tanggap mengacu pada kecepatan dan keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
 - b. **Keandalan (*reliability*):** Keandalan berarti kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten.
 - c. **Empati:** Empati mengacu pada kemampuan untuk memahami dan menanggapi kebutuhan, keinginan, dan emosi pelanggan dengan empati.

- d. Jaminan (*assurance*): *Assurance* mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan. Hal ini termasuk memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau layanan, keterampilan dan kemampuan karyawan, serta kejelasan tentang proses yang digunakan perusahaan.
- e. Bukti Fisik: Bukti fisik mengacu pada hal-hal yang dapat dilihat, dirasakan, atau diukur oleh pelanggan sebagai bukti kualitas layanan suatu perusahaan.

Kerangka pikir ini menyajikan beberapa aspek penting yang saling berhubungan dalam menciptakan citra perusahaan yang positif melalui kualitas layanan. Menerapkan prinsip-prinsip ini dapat membantu bisnis membangun loyalitas pelanggan, memperoleh keunggulan kompetitif, dan membangun reputasi yang baik.

3. Citra Positif

a. Reputasi

Reputasi adalah persepsi dan evaluasi masyarakat terhadap individu, organisasi, atau merek. Citra positif berperan penting dalam membangun reputasi yang kuat. Untuk memperoleh citra positif, beberapa upaya dapat dilakukan:

- Menyediakan produk dan layanan yang baik: Kualitas produk atau layanan yang konsisten dan memuaskan penting untuk menciptakan citra positif. Penggunaan bahan baku yang berkualitas, proses produksi yang baik dan menjaga layanan

pelanggan yang memadai merupakan beberapa faktor yang perlu diperhatikan.

➤ Menjaga komunikasi yang jelas dan efektif:

Komunikasi yang jelas dan terbuka dengan pemangku kepentingan dapat membantu membangun citra positif. Memberi tahu mereka kabar baik, strategi, dan tujuan bisnis dapat membantu menjaga citra positif.

b. Nilai

Nilai adalah prinsip atau standar yang menjadi dasar tindakan dan perilaku. Mencerminkan nilai-nilai positif penting untuk citra positif seseorang, organisasi, atau merek. Berikut beberapa cara untuk mencerminkan nilai-nilai tersebut, sebagai berikut:

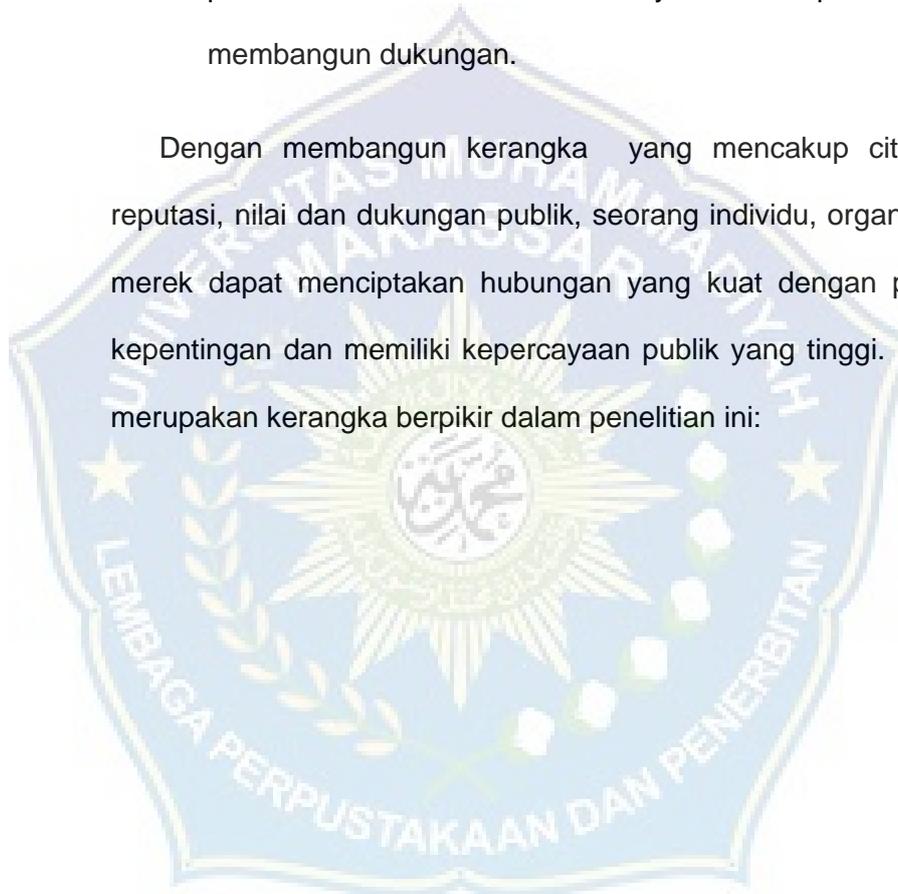
- Kepatuhan terhadap etika bisnis: Mematuhi hukum, menghindari praktik korupsi, dan menjaga integritas adalah contoh dari nilai-nilai positif.
- Tanggung jawab sosial: Mengambil tanggung jawab sosial adalah nilai yang berharga dalam membantu menciptakan citra positif yang kuat. Berkontribusi pada masyarakat melalui program sosial, keberlanjutan, dan upaya lingkungan dapat membantu membangun reputasi yang baik.

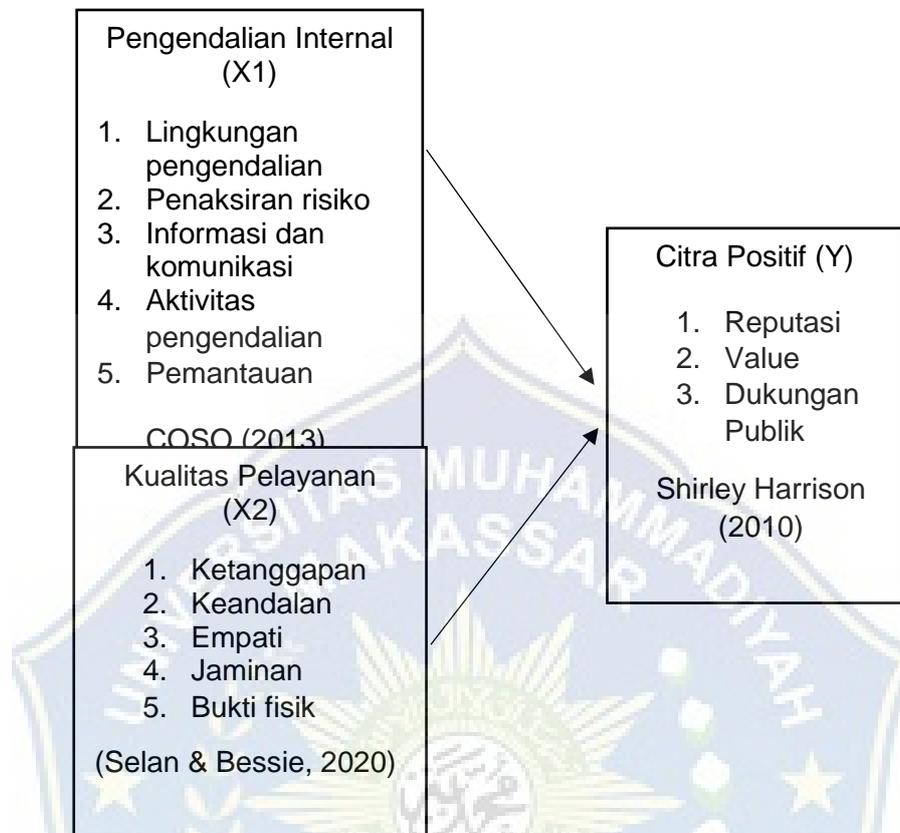
c. Dukungan publik

Dukungan publik sangat penting untuk menciptakan citra positif yang kuat. Berikut beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mendapatkan dukungan masyarakat atau publik:

- Hubungan baik dengan media: Membangun hubungan baik dengan media dapat membantu menarik liputan media yang positif dan memperluas jangkauan khalayak.
- Komunikasi dua arah: Penting untuk mendengarkan opini dan komentar publik. Penggunaan media sosial, survei, dan forum publik untuk melibatkan masyarakat dapat membantu membangun dukungan.

Dengan membangun kerangka yang mencakup citra positif, reputasi, nilai dan dukungan publik, seorang individu, organisasi atau merek dapat menciptakan hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan dan memiliki kepercayaan publik yang tinggi. Berikut ini merupakan kerangka berpikir dalam penelitian ini:





Gambar 3. 1
Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Dari uraian latar belakang dan kerangka berpikir, dapat dimunculkan suatu hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Positif Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Positif Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan dan mengembangkan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran penelitian ini mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Desain metode survei ini adalah deskriptif kuantitatif.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif karena melibatkan pengembangan konsep dan pengumpulan data untuk menguji pengaruh pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Lokasi dan waktu penelitian

Dalam hal ini lokasi penelitian tersebut menunjukkan dan menentukan tempat dimana Seseorang meneliti. Penelitian ini akan dilakukan pada Perusahaan Umum Daerah Air minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang berlokasi di Jl. Tirta jeneberang No. 17 Sungguminasa , Kab. Gowa Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian untuk memperoleh data, penulis memperkirakan mulai bulan Desember-Januari tahun 2024.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Data kuantitatif, dimana data yang diperoleh dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, yang diteliti sebagai gambaran dalam bentuk angka dan dapat digunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

2. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari PERUMDA Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang memerlukan pengelolaan lebih lanjut.
- b. Data sekunder, yaitu data bersumber dari PERUMDA Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa ataupun dari instansi/jabatan yang terkait untuk melengkapi data/informasi.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan jumlah dari keseluruhan objek suatu penelitian. Dapat juga diartikan sebagai semua jumlah dari satu atau individu yang karakteristiknya perlu diteliti.

Menurut Sugiyono (2012) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat ahli tersebut, populasi dalam sampel penelitian merupakan jenis populasi yang

terbatas sedangkan menurut sifatnya merupakan populasi yang homogen.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang tersebar di 3 Kecamatan sebanyak 1491 pelanggan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan menjadi objek penelitian dan dianggap dapat mewakili gambaran populasi secara akurat. Menurut Sugiyono (2012) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi. Karena besarnya populasi maka pengambilan sampel dilakukan secara cluster dengan mengambil jumlah pelanggan di 3 Kecamatan dimana memperhatikan jarak dari (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Ketiga Kecamatan tersebut yaitu Kecamatan Somba Opu, Tinggimoncong, dan Kecamatan Bajeng. Dimana pada Kecamatan Somba Opu terdiri dari 937 pelanggan, Tinggimoncong sebanyak 507 pelanggan, dan Bajeng sebanyak 47 pelanggan. Jadi jumlah pelanggan di 3 Kecamatan yaitu 1491 pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

N= Jumlah Populasi

e = Error Margin (Batasan toleransi kesalahan)

Diketahui : N = 1491 orang ; e = 10 %

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

$$n = \frac{1491}{1 + (1491 \cdot (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{1491}{1 + (1491 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{1491}{1 + 14,91}$$

$$n = \frac{1491}{15,91}$$

$$n = 93,714$$

$$n = 94$$

maka jumlah sampel sebanyak 94 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, beberapa cara yang digunakan antara lain:

1. Observasi

Observasi disebut juga pengamatan, dimana kegiatan memusatkan perhatian pada suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.

Oleh karena itu, pengamatan dapat dilakukan dengan penglihatan, perabaan dan pengecapan. Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diteliti.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei yang menggunakan kuesioner. Kuesioner atau daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden bersifat terbuka dan tertutup dengan jawaban yang diberikan dan responden harus mengisi kuesioner tersebut dengan memilih alternatif jawaban mana saja yang tersedia. Skala dan metode pengukuran kuesioner ini menggunakan tingkatan skala Likert sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Kurang Setuju (KS)

2 = Tidak setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

3. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan responden yang memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi secara rinci dan mendalam.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan peneliti untuk mempelajari benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, foto, notulensi rapat, catatan harian, dan lain-lain.

F. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel objek yang menjadi pedoman dalam melakukan penelitian untuk mengidentifikasi kriteria yang dapat diamati sehingga memudahkan pengukuran variabel. Variabel dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. 1

Defenisi Operasional Variabel

Varibel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Pengendalian Internal (X1)	Pengendalian internal adalah suatu sistem yang mencakup struktur organisasi, seluruh metode dan perjanjian/ketentuan koordinasi yang diterapkan dalam perusahaan untuk melindungi aset, memverifikasi keakuratan, meningkatkan efisiensi perusahaan dan mendorong kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan pengendalian 2. Penaksiran risiko 3. Informasi dan komunikasi 4. Aktivitas pengendalian 5. pemantauan
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat kesempurnaan produk dan jasa yang sesuai harapan sehingga mampu memenuhi keinginan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketanggapan 2. Keandalan 3. Empati 4. Jaminan 5. Bukti Fisik
Citra Positif (Y)	Citra positif adalah keseluruhan keyakinan, gambaran, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Objek yang dimaksud dapat berupa orang, organisasi, atau sekelompok orang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reputasi 2. Value 3. Dukungan Publik

G. Metode Analisis Data

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan maka dalam penelitian ini digunakan:

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Suatu metode yang bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang dapat dimengerti, menjadi informasi ringkas, yang darinya dapat diperoleh hasil. Penelitian dan analisisnya dituangkan dalam suatu karya ilmiah yang kemudian akan diambil kesimpulannya.

2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menunjukkan seberapa baik alat ukur yang digunakan mengukur apa yang diukur. Aspek lain yang menentukan validitas adalah aspek kecermatan/presisi pengukuran. Alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi pengukuran secara akurat dan ketelitian yang tinggi. Uji validitas memungkinkan kita mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang seharusnya diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini menghitung kriteria validasi dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

Apabila r hitung $>$ r tabel, kesimpulannya item koesioner tersebut valid.

Apabila r hitung $<$ r tabel, kesimpulannya item koesioner tersebut tidak valid.

3. Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang

sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reabilitas dilakukan secara kolektif pada semua pernyataan. Tujuan pengukuran kuesioner adalah indikator dari suatu variabel. Reliabilitas diukur menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah layak atau tidaknya model analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian. Adapun uji asumsi klasik yang dilakukan:

a) Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependent, dan variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

b) Uji multikoloniaritas

Uji bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas berkorelasi maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal dan variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol.

c) Uji heterokedastisitas

Uji ini dilakukan untuk meguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan

ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan lain disebut heterokedastisitas atau kata lain model yang baik adalah homoskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dan bersama-sama antara pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif perusahaan. Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Citra Positif

X1 = Pengendalian Internal

X2 = Kualitas Pelayanan

b0 = Konstanta

b1, b2 = Koefisien Regresi

e = Error Standart

H. Uji Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji-t atau t-test merupakan uji statistik yang digunakan untuk menguji benar atau salahnya suatu hipotesis nol. Rata-rata uji-t dari dua sampel berpasangan Uji-t adalah uji statistik parametrik yang digunakan untuk menguji benar atau salahnya hipotesis nol, yang menyatakan bahwa antara dua nilai rata-rata Sampel diambil secara acak dari populasi, tanpa perbedaan signifikan. Uji T merupakan salah satu uji yang harus

dilakukan oleh peneliti agar data yang disajikan akurat dan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dipakai guna memprediksi seberapa besar kontribusi variabel independent atau variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), serta nilai koefisien determinasi terlihat bagaimana pengaruh variabel X memberi kontribusi pada saat yang bersamaan. Itu ada divariabel Y (Bersama-sama) untuk tujuan pengecekan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang

Sebagai sarana pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa dan penduduk Kabupaten Dati II Gowa umumnya, maka pada tahun 1980 satu unit pengolahan air bersih mulai didirikan oleh Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum cabang Dinas Kabupaten Gowa dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengelolaan Sarana Air Bersih (PPSAB) Provinsi Sulawesi Selatan.

Dengan kapasitas produksi air bersih 10 lt/dtk pada tahun 1981 unit pengolahan air Kabupaten Gowa mulai memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa, hingga pada tahun 1982 tanggal 8 September dengan adanya Berita Acara penyerahan ASSET Pemerintah Pusat oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia kepada Pemerintah Daerah tingkat II Kabupaten Gowa, bersama itu pula Unit Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Gowa dimana pengelolaan dan tanggung jawabnya masih tetap pada PPSAB Propinsi Sulawesi Selatan dengan mengangkat pegawai bagi BPAM dimaksud dan memperbantukan 3 orang Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Daerah tingkat II Gowa. Sejalan dengan perkembangan pembangunan Kabupaten Dati II Gowa, kebutuhan air bersih

masyarakat kota bertambah besar sehingga dengan kapasitas produksi 10 lt/dtk terasa sudah tidak mencukupi lagi.

Oleh Proyek Pengelolaan Sarana Air Bersih (PPSAB) Propinsi Sulawesi Selatan diajukanlah Proposal Pengembangan rencana penambahan kapasitas produksi air bersih sebesar 20 lt/dtk. Pada tahun 1985/1986 rencana penambahan kapasitas dapat direalisasikan dengan terlaksananya pembangunan Instalasi Pengolahan Air tersebut yang berlokasi di Kampung Cambaya, Kelurahan Sungguminasa. Tetapi sangat disayangkan bahwa dengan adanya Instalasi Pengolahan Air yang baru tersebut, instalasi yang lama tidak lagi mendapat perhatian dengan baik sehingga unit pengolahan tersebut rusak dan tidak dapat difungsikan lagi.

Pada tahun 1988 oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988 tanggal 15 Maret 1988 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa.

Karena unit pengelolaan air bersih telah ada di Kabupaten Gowa yaitu Badan Pengelola Air Minum milik Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen PU cabang Dinas Kabupaten Gowa, maka oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa mengusulkan kepada pemerintah pusat untuk penyerahan pengelolaan Badan tersebut kepada Pemerintah Daerah tingkat II Gowa sehingga pada tahun 1991 tepatnya tanggal 23 Februari, dengan terbitnya SK Menteri P.U. dengan Nomor: 75/KPTS/1991. Tanggal 9 Februari 1991 Tentang

Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Air Bersih di Kabupaten Dati II Gowa, terlaksanalah penandatanganan Berita Acara Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Pengolahan Air Minum Kabupaten Gowa menjadi PDAM Kabupaten Dati II Gowa.

Perkembangan pembangunan Kabupaten Dati II Gowa yang demikian pesatnya dan dengan adanya pembangunan unit-unit perumahan sebagai akibat Ibu Kota Kabupaten Gowa yang sangat dekat dengan Kota Madya Ujung Pandang, Ibu Kota Propinsi Sulawesi Selatan secara tidak langsung mengakibatkan pertumbuhan jumlah penduduk yang membutuhkan air bersih meningkat pula, sehingga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa dengan tingkat kapasitas produksi 20 lt/dtk dirasakan tidak lagi mencukupi kebutuhan air minum penduduk Kota Sungguminasa.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gowa dalam usaha memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat kota yang semakin meningkat, telah memperoleh bantuan pemerintah pusat melalui dana APBN Tahun Anggaran 1994/1995 yaitu penambahan kapasitas produksi 20 lt/dtk yang pembangunannya dapat direalisasikan Januari 1995. Dengan selesainya pembangunan tambahan Instalasi Pengolahan Air pada bulan Maret 1995, maka produksi air bersih menjadi 40 lt/dtk yang mulai beroperasi pada bulan April 1995.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa menjadi Perusahaan mandiri profesional yang mengutamakan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang prima kepada Masyarakat.

b. Misi

Perusahaan Umum Daerah air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa sebagai Perusahaan Daerah Air Minum akan memberikan penyediaan air yang memenuhi syarat :

Kualitas : Air yang sehat dan layak

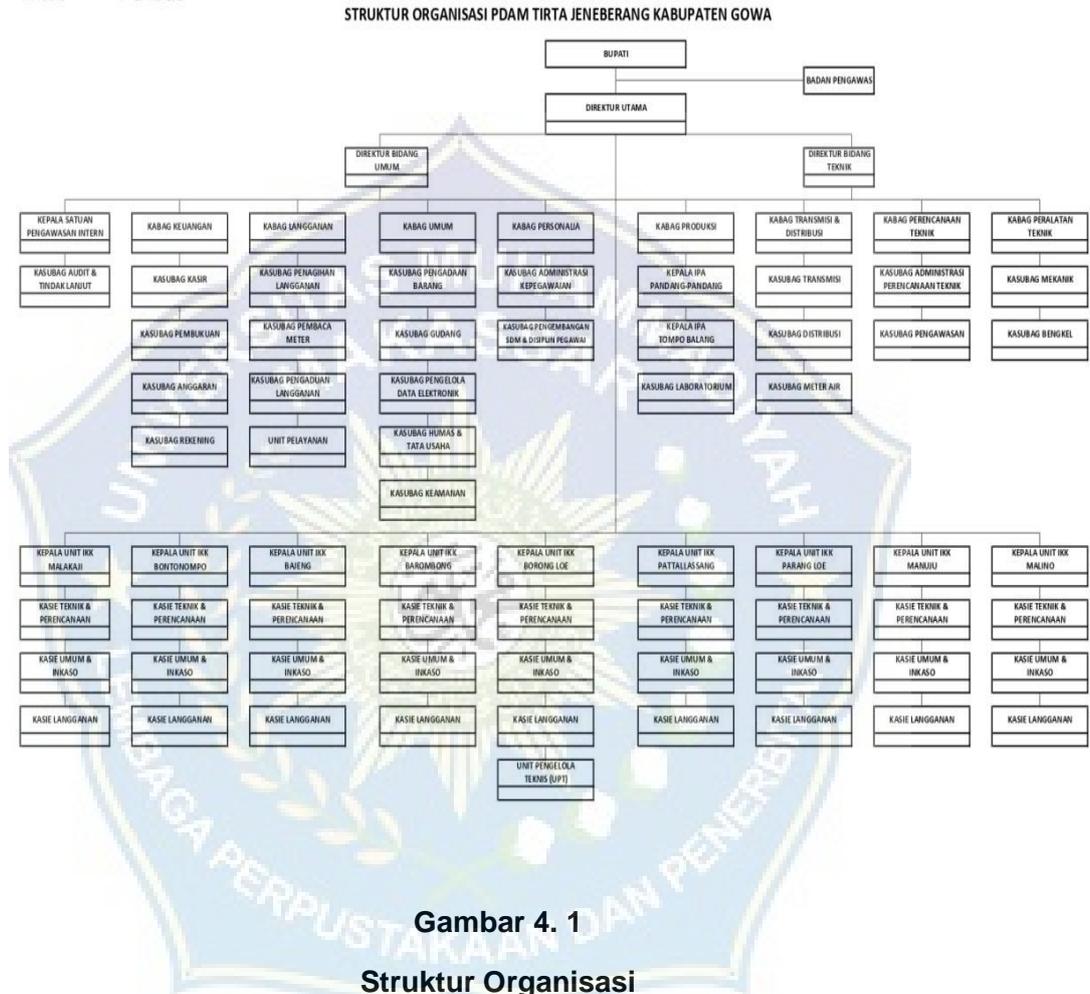
Kuantitas : Debet air yang cukup

Kontinutas : Mengalirkan air 24 jam operasi

Terjangkau : Harga air dapat dibeli oleh Masyarakat serta peningkatan kesejahteraan karyawan yang lebih baik.

3. Struktur Organisasi PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI GOWA TENTANG SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA PDAM TIRTA JENEBERANG
 NOMOR : 17 TAHUN 2017
 TANGGAL : 29 MEI 2017



B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan tentang pengaruh pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif Perusahaan pada kantor PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif. Dalam penelitian ini hanya mengambil 94 responden dan yang menjadi responden yaitu pelanggan dari PDAM Kabupaten Gowa. Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden. Salah satu tujuan karakteristik responden adalah memberikan gambaran objek yang telah menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan Pendidikan terakhir.

Untuk memperjelas karakteristik yang dimaksud, maka akan disajikan table mengenai data responden seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

a) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin adalah semua yang menjadi responden yaitu sebanyak 94 responden. Hal ini dikarenakan peneliti hanya memfokuskan penelitian pada pelanggan PDAM Kabupaten Gowa.

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - Laki	56	59,6	59,6	
Perempuan	38	40,4	40,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Sumber : data diolah dari (SPSS), Desember 2023

Berdasarkan table 4.1 di atas dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih dominan yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase 59,6 %. Sedangkan sisanya yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4 %. Jumlah responden dengan jenis laki-laki lebih banyak dibandingkan responden berjenis kelamin perempuan karena pada umumnya konsumen yang terdaftar dalam pelanggan PDAM yaitu kepala rumah tangga dan pada saat dilakukan pendistribusian kuesioner tingkat partisipasi laki-laki lebih tinggi dibandingkan Perempuan.

b) Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan data yang dihimpun dari 94 responden diperoleh informasi hasil bahwa mayoritas responden berusia antara 31 – 40 sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4 %, selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 30	15	16,0	16,0	16,0
31 - 40	38	40,4	40,4	56,4
41 - 50	26	27,7	27,7	84,0
51 - 60	10	10,6	10,6	94,7
> 60	5	5,3	5,3	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Sumber : data diolah dari (SPSS), Desember 2023

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa responden yang berusia < 30 tahun sebanyak 15 responden dengan persentase 16 %, responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4 %, responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 26 responden dengan persentase 27,7 %, responden dengan usia 51-60 tahun sebanyak 10 responden dengan persentase 10 %, responden dengan usia > 60 tahun sebanyak 5 responden dengan persentase 5,3 %.

c) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Penyajian responden berdasarkan Pendidikan terakhir dibagi menjadi beberapa kategori :

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	10	10,6	10,6	10,6
SMP	8	8,5	8,5	19,1
SMA	38	40,4	40,4	59,6
D3/S1	38	40,4	40,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Sumber : data diolah dari (SPSS), Desember 2023

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa responden yang paling dominan yaitu pendidikan terakhir D3/S1 yaitu sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4%. Sedangkan yang paling sedikit yaitu pendidikan terakhir SMP sebanyak 8 responden dengan persentase 8,5%. Data di atas menunjukkan bahwa Sebagian besar pelanggan PDAM didominasi oleh pelanggan PDAM yang berpendidikan terakhir D3/S1, dengan uraian sebagai berikut SMA sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4% dan pendidikan terakhir SD sebanyak 10 responden dengan persentase 10,6%. Tingkat Pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan seperti pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

d) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Penyajian responden berdasarkan Pendidikan terakhir dibagi menjadi beberapa kategori :

Tabel 4. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	4	4,3	4,3	4,3
Karyawan Swasta	23	24,5	24,5	28,7
Karyawan BUMN/BUMD	9	9,6	9,6	38,3
Lain - Lain	58	61,7	61,7	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Sumber : data diolah dari (SPSS), Desember 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak berada di opsi lain-lain yaitu sebanyak 58 responden dengan persentase 61,7%. Sedangkan jenis responden yang paling sedikit bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 4 responden dengan persentase 4,3%. Data diatas menunjukkan terdapat pelanggan yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 23 responden dengan persentase 24,5% serta karyawan BUMN/BUMD sebanyak 9 responden dengan persentase 9,6%. Tingkat pekerjaan yang dimiliki seseorang menunjukan pada pelanggan kebanyakan dari mereka yang bekerja dan mempunyai penghasilan.

2. Deskriptif Variabel Penelitian

Deskriptif tentang hasil penelitian dimaksud untuk memberikan gambaran umum mengenai variabel pengendalian internal dengan variabel lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian, dan pemantauan. Kualitas pelayanan dengan indikator ketanggapan, keandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik. Serta citra positif dengan indikator reputasi, value, dan dukungan publik.

Berdasarkan banyaknya variabel dan merujuk pada rumusan masalah dalam penelitian ini, maka deskripsi data dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu variabel pengendalian internal, kualitas pelayanan, citra positif pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa .

Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada tanggal 10 Desember dengan menyebarkan kuesioner. Selain penyebaran kuesioner penulis juga mengambil data sekunder seperti struktur organisasi dan visi misi perusahaan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 orang pelanggan yang ada pada Perusahaan Umum daerah Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Adapun dasar interpretasi skor item dalam variabel penelitian adalah sebagaimana digambarkan pada tabel 4.5 sebagai berikut.

Tabel 4. 5
Dasar Skor Item Dalam Variabel Penelitian

No.	Nilai Skor	Interpretasi
1	$0 < NS \leq 1$	Sangat Tidak Setuju
2	$1 < NS \leq 2$	Tidak Setuju
3	$2 < NS \leq 3$	Kurang Setuju
4	$3 < NS \leq 4$	Setuju
5	$4 < NS \leq 5$	Sangat Setuju

Sumber : Ridwan, 2011

a) Deskripsi variabel pengendalian internal (X1)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 94 responden pada pelanggan PDAM Kabupaten Gowa melalui penyebaran kuesioner, dimana untuk mendapatkan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor sebagaimana pada lampiran. Variabel pada pengendalian internal pada penelitian ini diukur melalui lima indikator yang dibagi menjadi 8 pernyataan. Hasil dari

jawaban variabel pengendalian internal pelanggan PDAM Kabupaten Gowa dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4. 6

Tanggapan Responden Terkait Pengendalian Internal

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
1	X1.1	27	65	-	2	-	94	4,24
2	X1.2	33	61	-	-	-	94	4,35
3	X1.3	33	61	-	-	-	94	4,35
4	X1.4	38	56	-	-	-	94	4,40
5	X1.5	44	50	-	-	-	94	4,47
6	X1.6	13	81	-	-	-	94	4,14
7	X1.7	46	48	-	-	-	94	4,49
8	X1.8	40	54	-	-	-	94	4,43
TOTAL		274	476	-	-	-	94	4,38

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS), Desember 2023

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa karakteristik responden dalam menanggapi pernyataan yang diberikan oleh peneliti mayoritas responden berada dalam kategori sangat setuju dengan rata-rata 4,38. Pada X1.1 sangat setuju sebanyak 27 jawaban, setuju sebanyak 65 jawaban dan tidak setuju 2 jawaban dengan rata-rata 4,24. Pada X1.2 sangat setuju 33 jawaban dan setuju sebanyak 61 jawaban dengan rata-rata 4,35. Pada X1.3 sangat setuju sebanyak 33 jawaban dan setuju 61 jawaban dengan rata-rata 4,35. Pada X1.4 sangat setuju sebanyak 38 jawaban dan setuju 56 jawaban dengan rata-rata 4,40. Pada X1.5 sangat setuju sebanyak 44 jawaban dan setuju 50 jawaban dengan rata-rata 4,47. Pada X1.6 sangat setuju sebanyak 13 jawaban dan setuju 81 jawaban dengan rata-rata 4,14. Pada X1.7 sangat setuju sebanyak 46 jawaban dan setuju 48 jawaban

dengan rata-rata 4,49. Kemudian yang terakhir pada X1.8 sangat setuju sebanyak 40 jawaban dan setuju 54 jawaban dengan rata-rata 4,43.

Hal ini menandakan bahwa pelanggan PDAM Kabupaten Gowa setuju pengendalian internal Perusahaan dapat memberikan citra positif pada sebuah Perusahaan.

b) Deskripsi variabel kualitas pelayanan (X2)

Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur melalui 5 (lima) indikator yang dibagi menjadi 10 pernyataan. Hasil jawaban dari variabel kualitas pelayanan dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4. 7

Tanggapan responden Terkait Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan	Skor					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
1	X2.1	30	62	1	-	-	94	4,28
2	X2.2	35	57	2	-	-	94	4,35
3	X2.3	39	52	3	-	-	94	4,38
4	X2.4	34	59	1	-	-	94	4,35
5	X2.5	34	60	-	-	-	94	4,36
6	X2.6	32	62	-	-	-	94	4,34
7	X2.7	30	56	8	-	-	94	4,23
8	X2.8	26	64	4	-	-	94	4,23
9	X2.9	27	66	1	-	-	94	4,28
10	X2.10	37	55	2	-	-	94	4,37
TOTAL		324	593	22	-	-	94	4,32

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS), Desember 2023

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa karakteristik responden dalam menanggapi pernyataan yang diberikan oleh peneliti mayoritas responden berada dalam kategori sangat setuju

dengan rata-rata 4,32. Pada X2.1 sangat setuju sebanyak 30 jawaban, setuju sebanyak 62 jawaban dan kurang setuju 1 jawaban dengan rata-rata 4,28. Pada X2.2 sangat setuju sebanyak 35 jawaban, setuju sebanyak 57 jawaban dan kurang setuju 2 jawaban dengan rata-rata 4,35. Pada X2.3 sangat setuju sebanyak 39 jawaban, setuju sebanyak 52 jawaban dan kurang setuju 3 jawaban dengan rata-rata 4,38. Pada X2.4 sangat setuju sebanyak 34 jawaban, setuju sebanyak 59 jawaban dan kurang setuju 1 jawaban dengan rata-rata 4,35. Pada X2.5 sangat setuju sebanyak 34 jawaban dan setuju sebanyak 60 jawaban dengan rata-rata 4,36. Pada X2.6 sangat setuju sebanyak 32 jawaban dan setuju sebanyak 62 jawaban dengan rata-rata 4,34. Pada X2.7 sangat setuju sebanyak 30 jawaban, setuju sebanyak 56 jawaban dan kurang setuju 8 jawaban dengan rata-rata 4,23. Pada X2.8 sangat setuju sebanyak 26 jawaban, setuju sebanyak 64 jawaban dan kurang setuju 4 jawaban dengan rata-rata 4,23. Pada X2.9 sangat setuju sebanyak 27 jawaban, setuju sebanyak 66 jawaban dan kurang setuju 1 jawaban dengan rata-rata 4,28. Pada X2.10 sangat setuju sebanyak 37 jawaban, setuju sebanyak 55 jawaban dan kurang setuju 2 jawaban dengan rata-rata 4,37.

Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pelanggan pada PDAM Kabupaten Gowa setuju kualitas pelayanan dapat memberikan citra positif perusahaan.

c) Deskripsi variabel citra positif (Y)

Variabel citra positif pada penelitian ini diukur melalui 3 (tiga) indikator yang dibagi menjadi 6 (enam) pernyataan. Hasil jawaban dari variabel produktivitas kerja dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terkait Citra Positif

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Y.1	32	60	2	-	-	94	4,32
2	Y.2	25	66	2	1	-	94	4,22
3	Y.3	37	56	1	-	-	94	4,38
4	Y.4	40	53	1	-	-	94	4,41
5	Y.5	39	53	2	-	-	94	4,39
6	Y.6	41	53	-	-	-	94	4,44
TOTAL		214	341	8	1	-	94	4,36

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS), Desember 2023

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa karakteristik responden dalam menanggapi pernyataan yang diberikan oleh peneliti mayoritas responden berada dalam kategori sangat setuju dengan rata-rata 4,36. Pada Y.1 32 responden menjawab sangat setuju, 60 responden menjawab setuju dan 2 responden menjawab kurang setuju dengan rata-rata 4,32. Pada Y.2 25 responden menjawab sangat setuju, 66 responden menjawab setuju 2 responden menjawab kurang setuju dan 1 responden menjawab tidak setuju dengan rata-rata 4,22. Pada Y.3 37 responden menjawab sangat setuju, 56 responden menjawab setuju dan 1 responden menjawab kurang setuju dengan rata-rata 4,38. Pada Y.4 40 responden menjawab sangat setuju, 53 responden menjawab setuju dan 1 responden menjawab kurang

setuju dengan rata-rata 4,41. Pada Y.5 39 responden menjawab sangat setuju, 53 responden menjawab setuju dan 2 responden menjawab kurang setuju dengan rata-rata 4,39. Pada Y.6 41 responden menjawab sangat setuju dan 53 responden menjawab setuju dengan rata-rata 4,44.

Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pelanggan pada PDAM Kabupaten Gowa memberikan tanggapan yang baik mengenai citra positif yang pada Perusahaan Umum Daerah Air minum tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

3. Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji dua arah dengan tingkat signifikansi 0,05. Kuesioner dikatakan valid jika r hitung > dari r tabel.

1) Pengendalian Internal (X1)

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Validitas Pengendalian Internal (X1)

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ketereangan
1	X1.1	0,663	0,2028	Valid
2	X1.2	0,639	0,2028	Valid
3	X1.3	0,672	0,2028	Valid
4	X1.4	0,779	0,2028	Valid
5	X1.5	0,757	0,2028	Valid
6	X1.6	0,602	0,2028	Valid
7	X1.7	0,757	0,2028	Valid
8	X1.8	0,712	0,2028	Valid

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS), Desember 2023

Tabel 4.9 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel pengendalian internal yang diteliti.

2) Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 4. 10

Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ketereangan
1	X2.1	0,483	0,2028	Valid
2	X2.2	0,492	0,2028	Valid
3	X2.3	0,596	0,2028	Valid
4	X2.4	0, 505	0,2028	Valid
5	X2.5	0,555	0,2028	Valid
6	X2.6	0,363	0,2028	Valid
7	X2.7	0,537	0,2028	Valid
8	X2.8	0,690	0,2028	Valid
9	X2.9	0, 612	0,2028	Valid
10	X2.10	0, 608	0,2028	Valid

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS), Desember 2023

Tabel 4.10 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diteliti.

3) Citra Positif (Y)

Tabel 4. 11

Hasil Pengujian Validitas Citra Positif (Y)

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ketereangan
1	Y1	0,603	0,2028	Valid
2	Y2	0,378	0,2028	Valid
3	Y3	0,594	0,2028	Valid
4	Y4	0,682	0,2028	Valid
5	Y5	0,555	0,2028	Valid
6	Y6	0,762	0,2028	Valid

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS), Desember 2023

Tabel 4.11 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel citra positif yang diteliti.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4. 12

Hasil Pengujian Reliabilitas

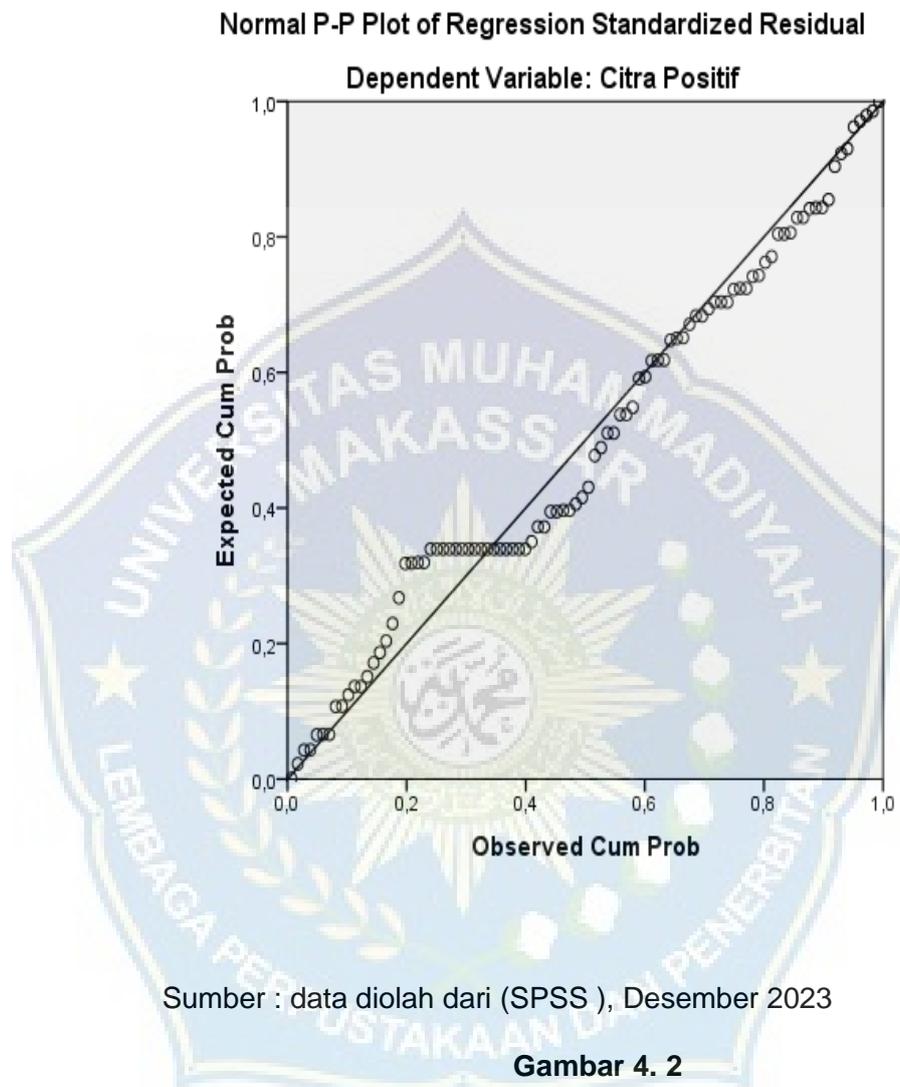
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pengendalian Internal (X1)	848	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	724	Reliabel
Citra positif (Y)	632	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS), Desember 2023

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas



Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa gambaran data sebenarnya mengikuti garis normalitas maka dapat disimpulkan model regresi memiliki distribusi normal.

b) Uji Multikoloneritas

Tabel 4. 13

Hasil Uji Multikoloneritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	5,174	2,186		2,367	,020		
	Pengendalian Internal	,271	,061	,398	4,402	,000	,655	1,526
	Kualitas Pelayanan	,268	,060	,405	4,478	,000	,655	1,526

a. Dependent Variable: Citra Positif

Sumber : data diolah dari (SPSS), Desember 2023

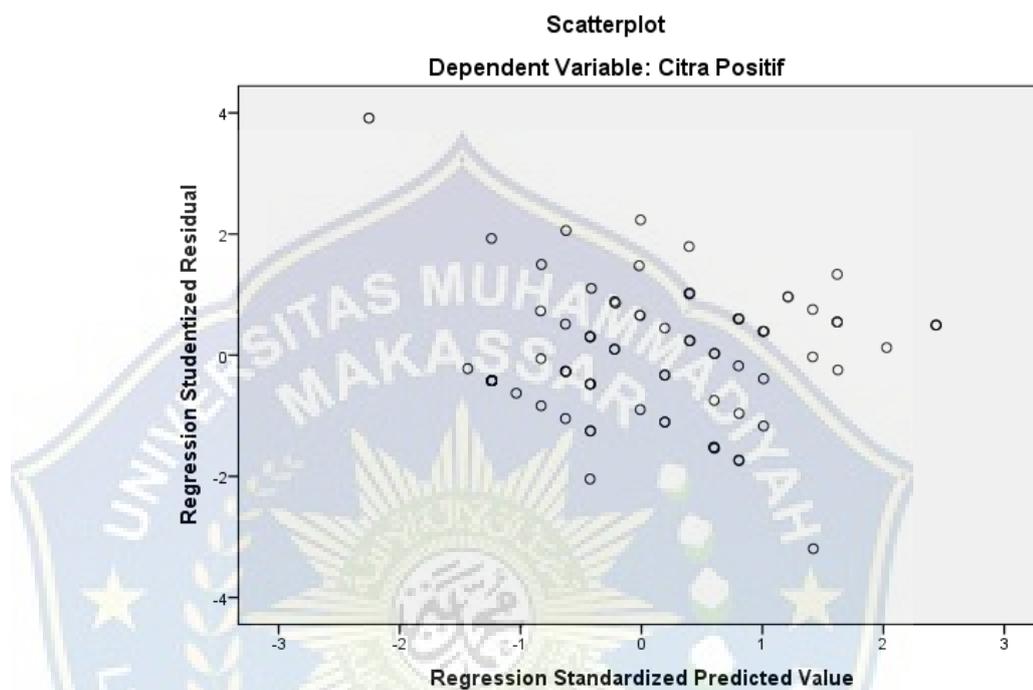
Uji multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah ada korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat nilai toleransi dan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Kriteria pengambilan keputusan terkait uji multikolinearitas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

1. Jika nilai VIF < 10 atau nilai *Tolerance* > 0,01, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.
2. Jika nilai VIF > 10 atau nilai *Tolerance* < 0,01, maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel pengendalian internal (X1) dan Variabel kualitas pelayanan (X2) tidak mengandung gejala multikolinearitas karena nilai *Tolerance*

0,655 > 0,01 dan nilai VIF 1,526 < 10. Maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

c) Uji Heterokedastisitas



Sumber : data diolah dari (SPSS), Desember 2023

Gambar 4. 3
Uji Heterokedastisitas

Dari grafik scatterplot yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian sebelumnya terhadap persyaratan analisis klasik dasar regresi menunjukkan bahwa variabel-variabel yang terlibat

memenuhi persyaratan dan asumsi klasik. Penelitian ini akan dilanjutkan dengan melakukan pengujian signifikan dan menginterpretasikan model regresi linear berganda.

Tabel 4. 14
Coefficients Regresi Antara Variabel
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,174	2,186		2,367	,020
Pengendalian Internal	,271	,061	,398	4,402	,000
Kualitas Pelayanan	,268	,060	,405	4,478	,000

Sumber : data diolah dari (SPSS), Desember 2023

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda pada tabel di atas, nilai konstanta (a) 5,174, nilai pengendalian internal (b_1) 0,271 dan nilai beta citra positif (b_2) 0,268. Maka menghasilkan persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini antara lain :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = (5,174) + 0,271X_1 + 0,268X_2 + e$$

Dimana :

Y = Citra Positif

X1 = Pengendalian Internal

X2 = Kualitas Pelayanan

6. Hasil Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel variabel terkait pengujian melalui uji-t adalah dengan t^* hitung dan t^* tabel pada derajat signifikansi.

Tabel 4. 15

**Hasil Uji Parsial (Uji - t)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,174	2,186		2,367	,020
Pengendalian Internal	,271	,061	,398	4,402	,000
Kualitas Pelayanan	,268	,060	,405	4,478	,000

Sumber : data diolah dari (SPSS), Desember 2023

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas dapat dilihat yaitu pada nilai t, diperoleh pada lampiran yaitu:

- 1) Untuk variabel (X_1) pengendalian internal diperoleh t hitung 4,402 lebih besar dari t tabel = 0,2028 ($4,402 > 0,2028$) dengan tingkat signifikansi 0,00 yang berarti H_1 diterima. Dengan demikian, maka hipotesis pertama penelitian ini terbukti artinya ada pengaruh yang signifikan pengendalian internal terhadap citra positif pada Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

2) Untuk variabel (X_2) kualitas pelayanan diperoleh t hitung = 4,478 lebih besar dari t tabel = 0,2028 ($4,478 > 0,2028$) dengan tingkat signifikansi 0,00 yang berarti H_2 diterima. Dengan demikian, maka hipotesis kedua penelitian ini terbukti artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap citra positif pada Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. 16

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,716 ^a	,512	,501	1,300	1,701

Sumber : data diolah dari (SPSS), Desember 2023

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengendalian Internal

b. Dependent Variable: Citra Positif

Berdasarkan tabel 4.14 output bagian kedua (Model Summary) tabel di atas menjelaskan besarnya nilai pada Adjustes R Square sebesar 0,501 atau 50,1%. Hal tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen sebesar 50,1% sedangkan sisanya sebesar 49,9% ($1 - 0,501$) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian.

C. Analisis dan Interpretasi Data (Pembahasan)

1. Pengaruh pengendalian internal terhadap citra positif

Berdasarkan hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa pengendalian internal dengan indikator lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian, dan pemantauan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap citra positif dengan indikator reputasi, value, dan dukungan publik. Hal ini terbukti bahwa t hitung 4,402 lebih besar dari t tabel = 0,2028 ($4,402 > 0,2028$) dengan tingkat signifikansi menggunakan $<0,05$ ($0,000 < 0,05$) artinya signifikan. Dengan demikian maka hipotesis pertama diterima, koefisien pengaruh bertanda positif disebabkan karena tingginya tingkat hubungan pelanggan dengan perusahaan secara personal sehingga pelanggan dapat menggunakan fasilitas PERUMDA secara maksimal sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal mampu mengatasi citra positif perusahaan.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang diungkap oleh Jasmalinda (2021) yang menunjukan pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap terhadap kinerja. Menurut Siti dan Ely (2010:312) "Pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang

pencapaian tujuan perusahaan dalam hal efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan. Beasley, Alvin, Elder dan Jusuf (2011:137) memiliki pandangan lain mengenai pengendalian internal yaitu suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian perusahaan dalam hal kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku pada perusahaan publik. (Jasmalinda, 2021)

Hasil penelitian ini juga dibuktikan dari hasil wawancara yang diberikan peneliti terhadap responden untuk mengetahui lebih dalam pendapat yang pelanggan berikan terhadap perusahaan di mana hasil wawancara yang didapatkan peneliti yaitu responden memberikan tanggapan yang sangat baik bagi perusahaan dalam hal pengendalian internal, seperti dalam lingkungan pengendalian dimana adanya lingkungan pengendalian dalam perusahaan yang memastikan keamanan dan keberlangsungan pelayanan air bersih, penilaian resiko manajemen yang diberikan perusahaan memberikan informasi yang memadai terkait resiko manajemen dan tindakan yang diambil guna mengurangi dan menghindari resiko yang akan terjadi dalam perusahaan. Selain itu, informasi dan komunikasi yang digunakan mampu memberikan informasi yang akurat mengenai jadwal pemeliharaan ataupun perbaikan pipa air serta sistem monitoring yang efektif dan dapat memantau konsumsi air masyarakat. Hal inilah yang memberikan citra yang baik di mata masyarakat sehingga dapat meningkatkan penghasilan yang lebih

tinggi bagi perusahaan serta meningkatkan kepercayaan bagi pelanggan perusahaan air minum tirta jeneberang Kabupaten Gowa.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra positif

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan indikator ketanggapan, keandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap citra positif perusahaan. Hal ini dibuktikan bahwa t hitung = 4,478 lebih besar dari t tabel = 0,2028 ($4,478 > 0,2028$). Dengan demikian maka hipotesis pertama diterima, koefisien pengaruh bertanda positif disebabkan karena adanya kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan dapat menimbulkan citra positif. Dengan kualitas pelayanan ini maka akan berdampak pada citra positif yang dihasilkan.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang diungkap Rian Toha Muhammad (2022) yang menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai pelanggan baik secara parsial dan simultan dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap citra perusahaan. Selain itu, hasil penelitian sebelumnya yang diungkap oleh Zulvan Jundan Noor Fakhrezy, Siti Saroh , Daris Zunaida, (2022) menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kualitas dari pelayanan yang diberikan perusahaan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan sistem pengendalian yang telah diterapkan dalam perusahaan, karena dengan sistem pengendalian internal yang baik maka dapat memberikan kualitas dari

pelayanan yang diberikan perusahaan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan sistem pengendalian yang telah diterapkan dalam perusahaan, karena dengan sistem pengendalian internal yang baik maka dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi terhadap perusahaan seperti daya tanggap yang diberikan perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan, kemudian keandalan karyawan yang konsisten dalam bekerja dan memberikan pelayanan. Selain itu, empati yang diberikan karyawan kepada masyarakat menarik perhatian masyarakat seperti dalam hal menangani keluhan pelanggan dengan ramah dan santun, serta jaminan yang diberikan perusahaan memberikan nilai positif bagi perusahaan. Selanjutnya, mempunyai struktur jelas dalam proses pelayanan yang ada dalam perusahaan sehingga meningkatkan kepercayaan bagi pelanggan. Kualitas pelayanan yang berikan perusahaan ini memberikan citra yang baik bagi perusahaan seperti reputasi, nilai, dan dukungan publik yang di dapatkan dari masyarakat khususnya dari pelanggan perusahaan umum daerah air minum tirta jeneberang Kabupaten Gowa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra positif perusahaan umum daerah Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini berarti ketika pengendalian internal yang terdiri dari lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian, dan pemantauan ditingkatkan maka akan berdampak pada peningkatan citra positif perusahaan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra positif perusahaan umum daerah Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan yang terdiri dari ketanggapan, keandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik ditingkatkan maka akan memberikan citra positif bagi perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan merujuk pada kesimpulan penelitian diatas maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Pimpinan Kantor

Diharapkan agar pimpinan Kantor PERUMDA Kabupaten Gowa mempertahankan dan lebih meningkatkan pengendalian internal dan kualitas pelayanan para pegawai terhadap pelanggan agar terus meningkatkan citra yang ada pada perusahaan. Selain itu, disarankan

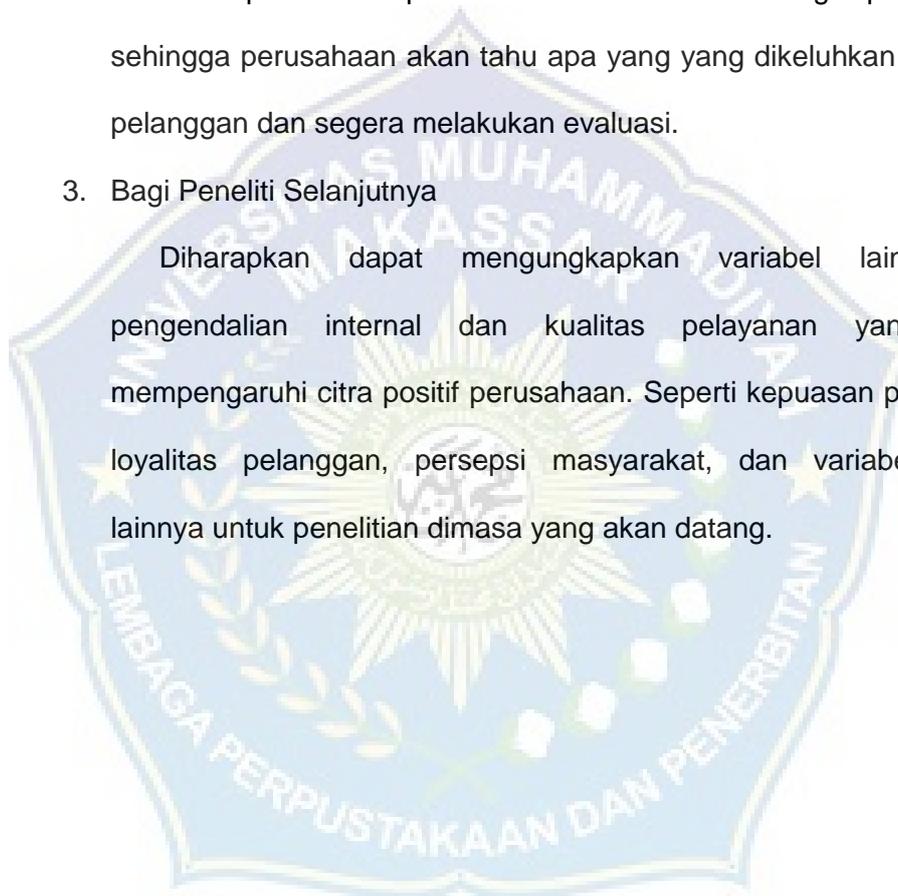
pimpinan juga memperhatikan faktor lain yang mempengaruhi pengendalian internal dan kualitas pelayanan seperti kegiatan kontroling yang efektif serta memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Bagi Pelanggan

Diharapkan mampu memberikan ide-ide bagi perusahaan, sehingga perusahaan akan tahu apa yang yang dikeluhkan oleh para pelanggan dan segera melakukan evaluasi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat mengungkapkan variabel lain, selain pengendalian internal dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi citra positif perusahaan. Seperti kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, persepsi masyarakat, dan variabel-variabel lainnya untuk penelitian dimasa yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Aisha, N., & Kurnia, E. (2018). Pengaruh Kuantitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 128–137.
- Arens, A.A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2004). *Auditing and Assurance Services: an integrated approach (8th ed)*. Upper saddle River, NJ: Prentice Hall
- Bahrul Ulum, Zainul Arifin, D. F. (2014). Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Terhadap Citra (Survei pada Warga Sekitar PT. Sasa Inti Gending-Probolinggo). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 8(1), 1–8.
- Citra Amelia, S. R., & Rahmawati, T. (2021). Pengaruh Moralitas Individu, Efektivitas Pengendalian Internal, Kesesuaian Kompensasi Dan Asimetri Informasi Terhadap Kecurangan Akuntansi. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*, 7(1), 44–56. <https://doi.org/10.25134/jrka.v7i1.4401>
- Corem, M., & Murillo, L. J. (2008). *Internal Audit and Organizational Governance*. Routledge.
- Fakhrezy, Z. J. N., Saroh, S., & Zunaida, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan PDAM Kota Malang). *Jiagabi*, 11(2), 53–61.
- Harry Krishna Mulia, M., Febrianto, R., & Kartika, R. (2017). Pengaruh Moralitas Individu dan Pengendalian Internal terhadap Kecurangan: Sebuah Studi Eksperimental. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 18(2), 198–208. <https://doi.org/10.18196/jai.180283>
- Imran, M. (2012). Peran Public Relations Pada Program CSR Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Perusahaan . *Komunikasi*, 127–139.
- Irawati, R., & Satri, A. K. (2018). Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal Pada Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Barang Di Pt. Unisem Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 183–193. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.609>
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Pengendalian Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Padang Panjang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2617–2630.
- Jeffkins, Brian. (1995). *Principles and Practice of Marketing*. London: McGraw-Hill.
- Junior, O. M. S., Areros, W. A., & Pio, R. J. (2019). Pengaruh *Brand Image* dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 1. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23508.1-9>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. Pearson Education.

- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). 36(1), 196–202.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, D. (2016). Pembatasan Hak Menguasai Negara Oleh Masyarakat Adat Dalam Pengelolaan Sumber Daya Air. *Arena Hukum*, 9(1), 32–52. <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2016.00901.3>
- Muhammad Yusuf. (2006). Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nainggolan, A. A., Arbaningrum, R., Nadesya, A., Harliyanti, D. J., & Syaddad, M. A. (2019). Alat Pengolahan Air Baku Sederhana Dengan Sistem Filtrasi. *Widyakala Journal*, 6, 12. <https://doi.org/10.36262/widyakala.v6i0.187>.
- Novitasari, D., & Kusumastuti, E. D. (2019). Pengaruh Persepsi Karyawan mengenai Keefektifan Pengendalian Internal dan Kesesuaian Kompensasi Finansial serta Non Finansial terhadap Pencegahan Kecurangan Akuntansi. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1135–1145.
- Nurjanah, R., & Mulazid, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* Terhadap Citra Perusahaan. Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 9(1), 40. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v9i1.40-53>
- Parasuraman, A. (2006). *Quality of Service*. New York: Routledge.
- Rachman, Y., & Barmawi, B. (2019). Membentuk Citra Positif Perusahaan. 10(1).
- Ridwan, M. (2011). Skala Likert: Cara Penggunaan, Analisis dan Interpretasi Data. Bandung: Alfabeta.
- Rusdi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Makassar. *Journal Unismuh*, 2(2), 665–679.
- Sawyer, Lawrence B. (2005). *The Essentials of Internal Auditing*. John Wiley & Sons.
- Selan, D. W., & Bessie, J. L. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Timor Megah Kota SoE, TTS). *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 10(3), 375–393. <https://doi.org/10.35508/jom.v10i3.2003>
- Siregar, A. O. D. (2020). Pengaruh Audit Manajemen dan Pengendalian Intern Terhadap Penerapan *Good Corporate Governance* dan Implikasinya Terhadap Kinerja Perusahaan di Indonesia (Studi Empiris Pada 141 Perusahaan BUMN dalam Daftar CGPI yang Dirilis IICG Periode 2008-2013). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 10(2), 1. <https://doi.org/10.35384/jkp.v10i2.173>
- Studi, P., Pendidikan, A., Pascasarjana, P., & Ganesha, U. P. (2013). Kepuasan

dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali I Nyoman Rinala , I Made Yudana , e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, 4, 1–12.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.



LAMPIRAN



Lampiran 1
Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bapak/Ibu yang Terhormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Adapun biodata saya sebagai berikut:

Nama : Fitriani
Nim : 105721130820
Prodi/Jurusan : Manajemen
Semester : 8 (Delapan)
No. Hp : 087844326275

Adapun judul penelitian saya adalah **“Pengaruh Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Positif Perusahaan Umum Daerah Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa”**. Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu/ Saudara (i) bersedia untuk memberikan tanggapan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenar-benarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (bukan individual). Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menghasilkan penelitian yang saya lakukan.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) mengisi kuesioner ini.

A. Identitas Responden

Berilah tanda (✓) di kolom yang tersedia pada pernyataan tentang karakteristik responden di bawah ini :

1. Nama :

2. Umur : Tahun

3. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/>	Laki-laki
<input type="checkbox"/>	Perempuan

4. Domisili :

5. Pekerjaan :

<input type="checkbox"/>	PNS
<input type="checkbox"/>	Karyawan Swasta
<input type="checkbox"/>	Karyawan BUMN/BUMD
<input type="checkbox"/>	Mahasiswa/ Pelajar
<input type="checkbox"/>	Lain-lain

6. Pendidikan Terakhir :

<input type="checkbox"/>	SD
<input type="checkbox"/>	SMP
<input type="checkbox"/>	SMA
<input type="checkbox"/>	D3/ S1

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda centang “ ✓ “ pada kolom yang menunjukkan tingkat persetujuan anda pada pertanyaan-pertanyaan dengan kategori jawaban sebagai berikut :

SS	S	KS	TS	STS
Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

Isi kuesioner dengan tanda “ ✓ “ pada kolom jawaban yang paling tepat

NO	Pernyataan Pengendalian Internal (X1)	Pendapat Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Lingkungan Pengendalian					
1.	Adanya lingkungan pengendalian di PDAM yang memadai untuk memastikan keamanan dan keberlangsungan pelayanan air bersih					
2.	Karyawan mampu bertanggung jawab dalam setiap tugas yang diberikan oleh Perusahaan					
	Penilaian Resiko Manajemen					
1.	Pelayanan PDAM terkait resiko manajemen dapat memberikan keamanan dan keandalan yang memadai					
2.	PDAM memberikan informasi yang memadai terkait resiko manajemen dan tindakan yang diambil untuk mengurangi atau menghindari resiko					
	Informasi dan Komunikasi					
1.	Sistem informasi yang digunakan di PDAM dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu					
2.	Pegawai di PDAM memiliki pemahaman yang baik tentang pentingnya informasi dan komunikasi yang efektif dalam menjalankan tugas mereka					
	Aktivitas Pengendalian					
1.	PDAM memberikan informasi terkait jadwal pemeliharaan atau perbaikan pipa air					
	Pemantauan					
1.	PDAM memiliki sistem monitoring yang dapat memantau konsumsi air Masyarakat					

No.	Kualitas Pelayanan (X2)	Pendapat Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Daya Tanggap					
1.	Karyawan PDAM tepat waktu dalam menyelesaikan masalah atau memberikan pelayanan yang dibutuhkan					
2.	Karyawan selalu meluangkan waktu untuk menanggapi setiap keluhan dari pelanggan					
	Keandalan					
1.	Karyawan konsisten dalam bekerja/memberikan pelayanan					
2.	Karyawan bekerja dengan akurat sesuai dengan apa yang telah ditugaskan					
	Empati					
1.	Karyawan diperusahaan selalu memberikan perhatian ekstra kepada pelanggan yang memberikan keluhan/pengaduan					
2.	Perusahaan sudah mempunyai staff khusus untuk menangani keluhan-keluhan/pengaduan dari pelanggan					
	Jaminan					
1.	Karyawan dalam Perusahaan memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan yang ada dalam Perusahaan					
2.	Perusahaan mempunyai struktur yang jelas mengenai proses pelayanan yang ada dalam Perusahaan					
	Bukti fisik					
1.	Karyawan bertanggung jawab atas tugas atau pekerjaan yang di kerjakan					
2.	keryawan berpartisipasi secara langsung dalam melakukan perbaikan pipa air					

No	Citra Positif (Y)	Pendapat Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Reputasi					
1.	Karyawan dalam Perusahaan memberikan kualitas produk atau pelayanan yang konsisten dan memuaskan bagi pelanggan					
2.	Perusahaan mempunyai komunikasi yang jelas dan terbuka dengan pemangku kepentingan					
	Nilai					
1.	Karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan etika yang baik					
2.	Perusahaan berkontribusi pada Masyarakat melalui program sosial					
	Dukungan Publik					
1.	Karyawan berpartisipasi dalam kegiatan Masyarakat dan bekerja dengan kelompok Masyarakat					
2.	Mempunyai komunikasi dua arah seperti mendengarkan opini dan komentar public atau Masyarakat					

Lampiran 2

Tabulasi Karakteristik Responden

NO	NAMA	UMUR	KLASIFIKASI	KODE	JENIS KELAMIN	KODE	PEKERJAAN	KODE	IDDIKAN TERAK	KODE
1	Abbas salloi	50	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	lain-lain	4	SD	1
2	Basri tola	51	51 - 60 Tahun	4	laki-laki	1	lain-lain	4	SD	1
3	Muh.Jafar Alling	61	> 60 Tahun	5	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
4	Yuliati Arif	45	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	lain-lain	4	SMP	2
5	Hasrullah	65	> 60 Tahun	5	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
6	Musdalifah	48	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
7	Badullah	52	51 - 60 Tahun	4	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
8	Suriyanto	63	> 60 Tahun	5	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
9	Mading	47	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	lain-lain	4	SD	1
10	Mustafa Masfud	53	51 - 60 Tahun	4	perempuan	2	lain-lain	4	SMP	2
11	Dinar	32	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
12	Hasniah	35	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	Karyawan BUMN/BUMD	3	D3/S1	4
13	Yusuf	39	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
14	Normawani	37	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	Karyawan swasta	2	D3/S1	4
15	Usman	54	51 - 60 Tahun	4	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
16	Ambo mai	49	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	lain-lain	4	SD	1
17	Tahan kusran	41	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
18	Rahmaniah	48	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	PNS	1	D3/S1	4
19	Sakka Rahim	46	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	Karyawan BUMN/BUMD	3	D3/S1	4
20	P Manu	63	> 60 Tahun	5	laki-laki	1	lain-lain	4	SMP	2
21	Hengki Johari	39	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	SMA	3
22	Hj. Simba	55	51 - 60 Tahun	4	perempuan	2	lain-lain	4	SMP	2
23	Kamaruddin	40	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SD	1
24	Hernawati	35	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
25	Sarni	44	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
26	Sainang	60	51 - 60 Tahun	4	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
27	Hermansyah	36	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	SMA	3
28	Harunah	47	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
29	Muh. Nuzul	36	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
30	Muliati	48	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	lain-lain	4	SD	1
31	Setyo Utomo	49	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	Karyawan BUMN/BUMD	3	D3/S1	4
32	Irfan Zainal	41	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
33	Asrianto	48	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
34	Fitriani S.Pd	49	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	PNS	1	D3/S1	4
35	Sirajuddin Dg. Sila	59	51 - 60 Tahun	4	laki-laki	1	lain-lain	4	SMP	2
36	Muhammad Lukma	58	51 - 60 Tahun	4	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
37	Baco bodo Dg.Nasa	63	> 60 Tahun	5	laki-laki	1	lain-lain	4	D3/S1	4
38	Kamisriadi	39	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
39	Muh. Asbir	39	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	D3/S1	4
40	The Joseph Tendra	35	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	Karyawan BUMN/BUMD	3	D3/S1	4
41	Haslinda	35	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	Karyawan Swasta	2	SMA	3
42	Irfan Kadir	27	< 30 Tahun	1	laki-laki	1	lain-lain	4	D3/S1	4
43	Firman, S.pd., M.Pd	29	< 30 Tahun	1	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
44	Andi Ishak	27	< 30 Tahun	1	laki-laki	1	lain-lain	4	D3/S1	4
45	Sukardi	40	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMP	2
46	Muh. Nur Rahmat	42	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
47	Arisno Nur	29	< 30 Tahun	1	laki-laki	1	lain-lain	4	D3/S1	4
48	Abd. Basir	45	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	SMA	3
49	Neneng Nilawati	24	< 30 Tahun	1	perempuan	2	Karyawan BUMN/BUMD	3	D3/S1	4
50	Arifin	38	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	Karyawan BUMN/BUMD	3	D3/S1	4
51	Muh. Ikbai Amran	29	< 30 Tahun	1	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
52	Arbaina	31	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	lain-lain	4	D3/S1	4
53	Asni	34	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
54	Muh. Erwin Saputra	28	< 30 Tahun	1	laki-laki	1	Karyawan BUMN/BUMD	3	D3/S1	4
55	Putri Indra Dewi	27	< 30 Tahun	1	perempuan	2	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
56	Ahmad Ruhyat	33	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
57	Hermawan	35	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
58	Inka Hashari	29	< 30 Tahun	1	perempuan	2	Karyawan BUMN/BUMD	3	D3/S1	4
59	Syafran Marzuki	43	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	PNS	1	D3/S1	4
60	Gita Suarni	32	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
61	Nur Rahmi	40	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
62	Nur Imam	36	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	Karyawan BUMN/BUMD	3	D3/S1	4
63	Zulfadli Yazin	44	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
64	Rasmi	40	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	PNS	1	D3/S1	4
65	H. Abd. Haris Sarro	54	51 - 60 Tahun	4	laki-laki	1	lain-lain	4	SMP	2
66	Sunardi	49	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	lain-lain	4	D3/S1	4
67	Nur Laily	32	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
68	Arni Ali	31	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
69	Rina Asriani	27	< 30 Tahun	1	perempuan	2	karyawan swasta	2	D3/S1	4
70	Rahmatiah	49	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
71	Faizal	32	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
72	Sri Vivi Andrianti	27	< 30 Tahun	1	perempuan	2	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
73	M Basri	50	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	lain-lain	4	SD	1
74	Ratnasari	42	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	Karyawan Swasta	2	SMA	3
75	Wahyu Indra	35	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
76	Sitti Nahariah	33	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	lain-lain	4	D3/S1	4
77	Asdar	39	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
78	Inri Najj	28	< 30 Tahun	1	perempuan	2	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
79	Mila karmila	28	< 30 Tahun	1	perempuan	2	Karyawan Swasta	2	SMA	3
80	Nindhita	28	< 30 Tahun	1	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
81	Nobel	36	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
82	Ibnu kalam	40	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
83	Muhammad zahair	39	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	karyawan swasta	2	SMA	3
84	Husna Djafar	44	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	lain-lain	4	SMP	2
85	Bagus	37	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SD	1
86	Kamriadi	41	41 - 50 Tahun	3	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
87	Mansyur	39	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3
88	Riswanda	33	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	Karyawan Swasta	2	D3/S1	4
89	Andi Hamka	29	< 30 Tahun	1	laki-laki	1	lain-lain	4	D3/S1	4
90	Karmi	37	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
91	Sirajuddin	36	31 - 40 Tahun	2	laki-laki	1	lain-lain	4	SMA	3
92	Mira	33	31 - 40 Tahun	2	perempuan	2	lain-lain	4	SD	1
93	Hasnawati	51	51 - 60 Tahun	4	perempuan	2	lain-lain	4	SD	1
94	Ramlah	47	41 - 50 Tahun	3	perempuan	2	lain-lain	4	SMA	3

Lampiran 4
Hasil Olah Data

1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	56	59,6	59,6	59,6
	Perempuan	38	40,4	40,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30	15	16,0	16,0	16,0
	31 - 40	38	40,4	40,4	56,4
	41 - 50	26	27,7	27,7	84,0
	51 - 60	10	10,6	10,6	94,7
	> 60	5	5,3	5,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	4	4,3	4,3	4,3
	Karyawan Swasta	23	24,5	24,5	28,7
	Karyawan BUMN/BUMD	9	9,6	9,6	38,3
	Lain - Lain	58	61,7	61,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	10	10,6	10,6	10,6
	SMP	8	8,5	8,5	19,1
	SMA	38	40,4	40,4	59,6
	D3/S1	38	40,4	40,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

2. Deskripsi Variabel Pengendalian Internal (X1)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Setuju	65	69,1	69,1	71,3
	Sangat Setuju	27	28,7	28,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	61	64,9	64,9	64,9
	Sangat Setuju	33	35,1	35,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	61	64,9	64,9	64,9
	Sangat Setuju	33	35,1	35,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	56	59,6	59,6	59,6
	Sangat Setuju	38	40,4	40,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	50	53,2	53,2	53,2
	Sangat Setuju	44	46,8	46,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	81	86,2	86,2	86,2
	Sangat Setuju	13	13,8	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	48	51,1	51,1	51,1
	Sangat Setuju	46	48,9	48,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	54	57,4	57,4	57,4
	Sangat Setuju	40	42,6	42,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	1	1,1	1,1	2,1
	Setuju	62	66,0	66,0	68,1
	Sangat Setuju	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Setuju	57	60,6	60,6	62,8
	Sangat Setuju	35	37,2	37,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3,2	3,2	3,2
	Setuju	52	55,3	55,3	58,5
	Sangat Setuju	39	41,5	41,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Setuju	59	62,8	62,8	63,8
	Sangat Setuju	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	60	63,8	63,8	63,8
	Sangat Setuju	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	62	66,0	66,0	66,0
	Sangat Setuju	32	34,0	34,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	8,5	8,5	8,5
	Setuju	56	59,6	59,6	68,1
	Sangat Setuju	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4,3	4,3	4,3
	Setuju	64	68,1	68,1	72,3
	Sangat Setuju	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Setuju	66	70,2	70,2	71,3
	Sangat Setuju	27	28,7	28,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Setuju	55	58,5	58,5	60,6
	Sangat Setuju	37	39,4	39,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

4. Deskripsi Variabel Citra Positif (Y)

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Setuju	60	63,8	63,8	66,0
	Sangat Setuju	32	34,0	34,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	2	2,1	2,1	3,2
	Setuju	66	70,2	70,2	73,4
	Sangat Setuju	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Setuju	56	59,6	59,6	60,6
	Sangat Setuju	37	39,4	39,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Setuju	53	56,4	56,4	57,4
	Sangat Setuju	40	42,6	42,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Setuju	53	56,4	56,4	58,5
	Sangat Setuju	39	41,5	41,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	53	56,4	56,4	56,4
	Sangat Setuju	41	43,6	43,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

5. Uji Asumsi Klasik

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Citra Positif	26,17	1,841	94
Pengendalian Internal	34,87	2,709	94
Kualitas Pelayanan	43,19	2,787	94

Correlations

		Citra Positif	Pengendalian Internal	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Citra Positif	1,000	,636	,639
	Pengendalian Internal	,636	1,000	,587
	Kualitas Pelayanan	,639	,587	1,000
Sig. (1-tailed)	Citra Positif	.	,000	,000
	Pengendalian Internal	,000	.	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	,000	.
N	Citra Positif	94	94	94
	Pengendalian Internal	94	94	94
	Kualitas Pelayanan	94	94	94

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Pengendalian Internal ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Citra Positif

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,716 ^a	,512	,501	1,300	1,701

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengendalian Internal

b. Dependent Variable: Citra Positif

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	161,453	2	80,726	47,757	,000 ^b
	Residual	153,824	91	1,690		
	Total	315,277	93			

a. Dependent Variable: Citra Positif

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengendalian Internal

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,174	2,186		2,367	,020
	Pengendalian Internal	,271	,061	,398	4,402	,000
	Kualitas Pelayanan	,268	,060	,405	4,478	,000

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pengendalian Internal	,655	1,526
	Kualitas Pelayanan	,655	1,526

a. Dependent Variable: Citra Positif

Collinearity Diagnostics^a

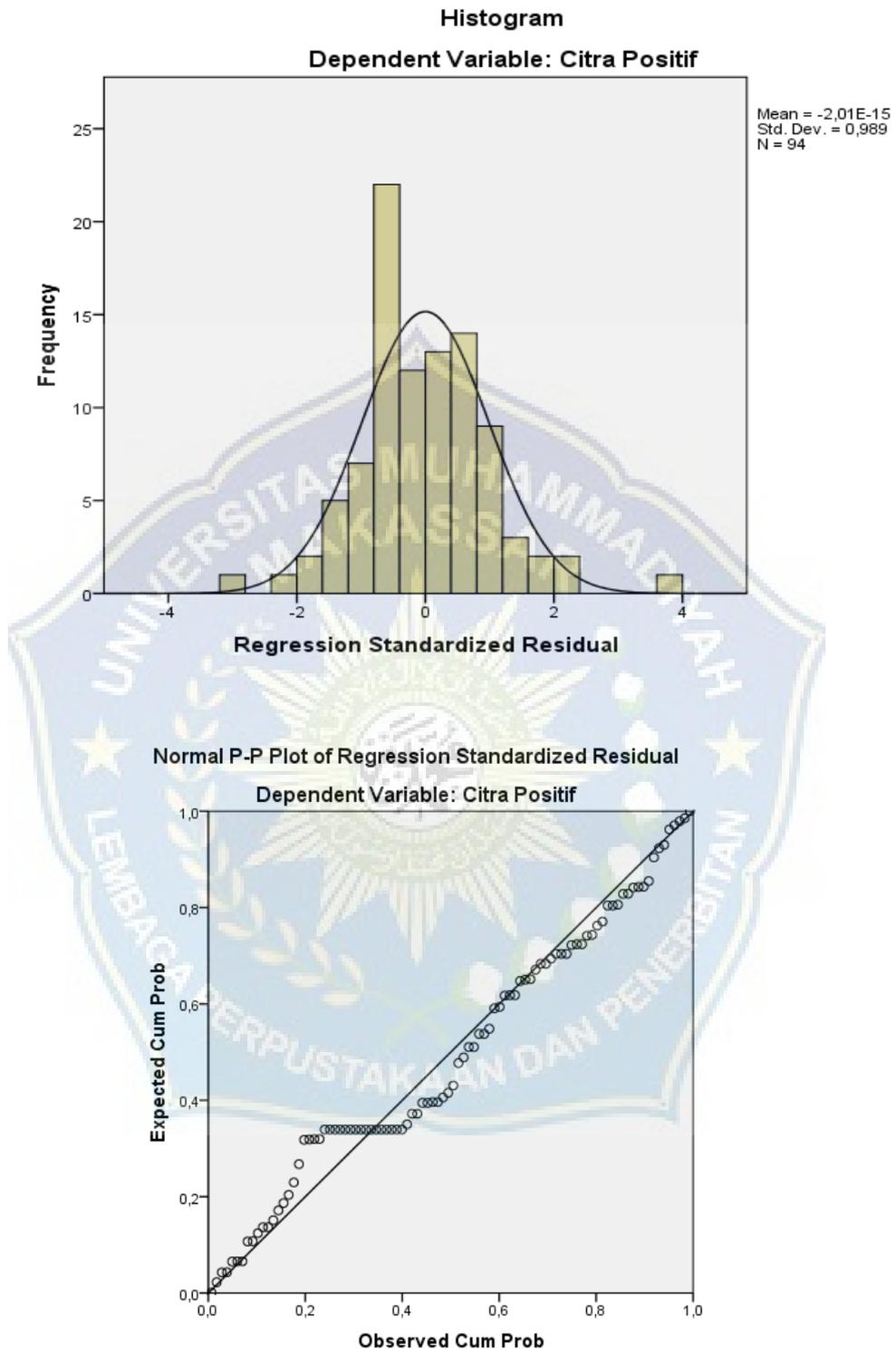
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Pengendalian Internal	Kualitas Pelayanan
1	1	2,995	1,000	,00	,00	,00
	2	,003	31,740	,61	,68	,00
	3	,002	40,883	,39	,32	1,00

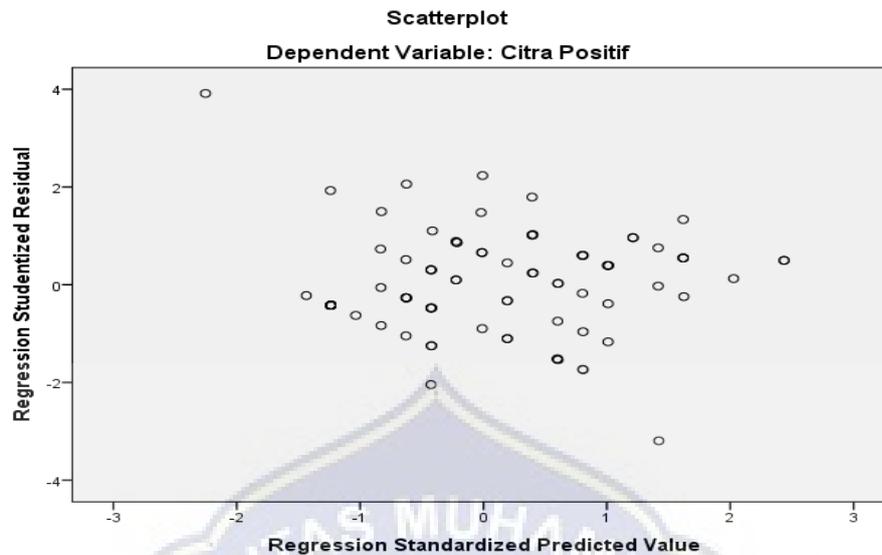
a. Dependent Variable: Citra Positif

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	23,20	29,38	26,17	1,318	94
Std. Predicted Value	-2,254	2,436	,000	1,000	94
Standard Error of Predicted Value	,146	,433	,224	,060	94
Adjusted Predicted Value	22,60	29,33	26,16	1,329	94
Residual	-4,042	4,799	,000	1,286	94
Std. Residual	-3,109	3,691	,000	,989	94
Stud. Residual	-3,194	3,914	,003	1,012	94
Deleted Residual	-4,267	5,397	,009	1,347	94
Stud. Deleted Residual	-3,371	4,269	,006	1,039	94
Mahal. Distance	,176	9,312	1,979	1,727	94
Cook's Distance	,000	,636	,016	,068	94
Centered Leverage Value	,002	,100	,021	,019	94

a. Dependent Variable: Citra Positif





6. Uji Validitas Variabel Pengendalian Internal (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
X1.1	Pearson Correlation	1	,595**	,436*	,376**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
X1.2	Pearson Correlation	,595**	1	,440*	,348**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001
	N	94	94	94	94
X1.3	Pearson Correlation	,436*	,440*	1	,530**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94
X1.4	Pearson Correlation	,376**	,348**	,530**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	
	N	94	94	94	94
X1.5	Pearson Correlation	,314**	,248*	,427**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,002	,016	,000	,000
	N	94	94	94	94
X1.6	Pearson Correlation	,431**	,416**	,416**	,361**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
X1.7	Pearson Correlation	,219	,305*	,305*	,581**
	Sig. (2-tailed)	,034	,003	,003	,000
	N	94	94	94	94
X1.8	Pearson Correlation	,278*	,223	,223	,519**
	Sig. (2-tailed)	,007	,030	,030	,000
	N	94	94	94	94
Pengendalian Internal	Pearson Correlation	,663**	,639**	,672**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94

Correlations

		X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
X1.1	Pearson Correlation	,314**	,431**	,219*	,278**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,034	,007
	N	94	94	94	94
X1.2	Pearson Correlation	,248*	,416**	,305**	,223*
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,003	,030
	N	94	94	94	94
X1.3	Pearson Correlation	,427**	,416**	,305**	,223*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,030
	N	94	94	94	94
X1.4	Pearson Correlation	,617**	,361**	,581**	,519**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
X1.5	Pearson Correlation	1	,304**	,617**	,659**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000	,000
	N	94	94	94	94
X1.6	Pearson Correlation	,304**	1	,409**	,216*
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,036
	N	94	94	94	94
X1.7	Pearson Correlation	,617**	,409**	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94
X1.8	Pearson Correlation	,659**	,216*	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,036	,000	
	N	94	94	94	94
Pengendalian Internal	Pearson Correlation	,757**	,602**	,757**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94

Correlations

		Pengendalian Internal
X1.1	Pearson Correlation	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X1.2	Pearson Correlation	,639**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X1.3	Pearson Correlation	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X1.4	Pearson Correlation	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X1.5	Pearson Correlation	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X1.6	Pearson Correlation	,602**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X1.7	Pearson Correlation	,757**

	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
X1.8	Pearson Correlation	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	94
Pengendalian Internal	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	94

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

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

7. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	Pearson Correlation	1	,134	,204	,258*	,133
	Sig. (2-tailed)		,198	,048	,012	,201
	N	94	94	94	94	94
X2.2	Pearson Correlation	,134	1	,200	,181	,216*
	Sig. (2-tailed)	,198		,053	,081	,037
	N	94	94	94	94	94
X2.3	Pearson Correlation	,204	,200	1	,286*	,120
	Sig. (2-tailed)	,048	,053		,005	,248
	N	94	94	94	94	94
X2.4	Pearson Correlation	,258*	,181	,286*	1	,269*
	Sig. (2-tailed)	,012	,081	,005		,009
	N	94	94	94	94	94
X2.5	Pearson Correlation	,133	,216	,120	,269*	1
	Sig. (2-tailed)	,201	,037	,248	,009	
	N	94	94	94	94	94
X2.6	Pearson Correlation	,159	,119	,276*	,079	,067
	Sig. (2-tailed)	,126	,252	,007	,447	,524
	N	94	94	94	94	94
X2.7	Pearson Correlation	,223*	,148	,216*	,046	,189
	Sig. (2-tailed)	,030	,155	,037	,660	,068
	N	94	94	94	94	94
X2.8	Pearson Correlation	,218*	,170	,324**	,136	,389**
	Sig. (2-tailed)	,035	,101	,001	,192	,000
	N	94	94	94	94	94
X2.9	Pearson Correlation	,106	,255*	,249*	,175	,357**
	Sig. (2-tailed)	,308	,013	,015	,091	,000
	N	94	94	94	94	94
X2.10	Pearson Correlation	,111	,222*	,281**	,313**	,309**
	Sig. (2-tailed)	,288	,031	,006	,002	,002
	N	94	94	94	94	94
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,483**	,492**	,596**	,505**	,555**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94

Correlations

		X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10
X2.1	Pearson Correlation	,159	,223 [*]	,218 [*]	,106	,111
	Sig. (2-tailed)	,126	,030	,035	,308	,288
	N	94	94	94	94	94
X2.2	Pearson Correlation	,119	,148	,170	,255 [*]	,222 [*]
	Sig. (2-tailed)	,252	,155	,101	,013	,031
	N	94	94	94	94	94
X2.3	Pearson Correlation	,276 ^{**}	,216 [*]	,324 ^{**}	,249 [*]	,281 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,007	,037	,001	,015	,006
	N	94	94	94	94	94
X2.4	Pearson Correlation	,079	,046	,136	,175	,313 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,447	,660	,192	,091	,002
	N	94	94	94	94	94
X2.5	Pearson Correlation	,067	,189	,389 ^{**}	,357 ^{**}	,309 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,524	,068	,000	,000	,002
	N	94	94	94	94	94
X2.6	Pearson Correlation	1	,095	-,021	,103	,132
	Sig. (2-tailed)		,361	,838	,325	,205
	N	94	94	94	94	94
X2.7	Pearson Correlation	,095	1	,310 ^{**}	,303 ^{**}	,233 [*]
	Sig. (2-tailed)	,361		,002	,003	,024
	N	94	94	94	94	94
X2.8	Pearson Correlation	-,021	,310 ^{**}	1	,436 ^{**}	,307 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,838	,002		,000	,003
	N	94	94	94	94	94
X2.9	Pearson Correlation	,103	,303 ^{**}	,436 ^{**}	1	,358 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,325	,003	,000		,000
	N	94	94	94	94	94
X2.10	Pearson Correlation	,132	,233 [*]	,307 ^{**}	,358 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,205	,024	,003	,000	
	N	94	94	94	94	94
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,363 ^{**}	,537 ^{**}	,610 ^{**}	,612 ^{**}	,608 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94

Correlations

		Kualitas Pelayanan
X2.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,483** ,000 94
X2.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,492** ,000 94
X2.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,596** ,000 94
X2.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,505** ,000 94
X2.5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,555** ,000 94
X2.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,363** ,000 94
X2.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,537** ,000 94
X2.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,610** ,000 94
X2.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,612** ,000 94
X2.10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,608** ,000 94
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 94

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

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

8. Uji Validitas Variabel Citra Positif (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y1	Pearson Correlation	1	,051	,268**	,388**	,086
	Sig. (2-tailed)		,624	,009	,000	,409
	N	94	94	94	94	94
Y2	Pearson Correlation	,051	1	,078	,050	-,086
	Sig. (2-tailed)	,624		,457	,630	,410
	N	94	94	94	94	94
Y3	Pearson Correlation	,268**	,078	1	,166	,270**
	Sig. (2-tailed)	,009	,457		,110	,009
	N	94	94	94	94	94
Y4	Pearson Correlation	,388**	,050	,166	1	,377**
	Sig. (2-tailed)	,000	,630	,110		,000
	N	94	94	94	94	94
Y5	Pearson Correlation	,086	-,086	,270**	,377**	1
	Sig. (2-tailed)	,409	,410	,009	,000	
	N	94	94	94	94	94
Y6	Pearson Correlation	,375**	,237*	,351**	,459**	,318**
	Sig. (2-tailed)	,000	,022	,001	,000	,002
	N	94	94	94	94	94
Citra Positif	Pearson Correlation	,603**	,378**	,594**	,682**	,555**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94

Correlations

		Y6	Citra Positif
Y1	Pearson Correlation	,375**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	94	94
Y2	Pearson Correlation	,237*	,378**
	Sig. (2-tailed)	,022	,000
	N	94	94
Y3	Pearson Correlation	,351**	,594**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000
	N	94	94

Y4	Pearson Correlation	,459**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	94	94
Y5	Pearson Correlation	,318**	,555**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000
	N	94	94
Y6	Pearson Correlation	1	,762**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	94	94
Citra Positif	Pearson Correlation	,762**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	94	94

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

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

9. Uji Reabilitas Variabel Pengendalian Internal (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	94	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	30,63	5,634	,520	,840
X1.2	30,52	5,908	,514	,839
X1.3	30,52	5,822	,555	,834
X1.4	30,47	5,499	,690	,817
X1.5	30,40	5,534	,658	,821
X1.6	30,73	6,326	,511	,840
X1.7	30,38	5,529	,659	,821
X1.8	30,45	5,669	,601	,828

10. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	94	100,0

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,724	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	38,90	6,604	,314	,714
X2.2	38,84	6,609	,330	,711
X2.3	38,81	6,243	,445	,692
X2.4	38,84	6,609	,352	,707
X2.5	38,83	6,508	,417	,698
X2.6	38,85	7,031	,202	,729
X2.7	38,96	6,342	,359	,708
X2.8	38,96	6,278	,473	,688
X2.9	38,91	6,380	,488	,687
X2.10	38,82	6,257	,466	,689

11. Uji Reabilitas Variabel Citra Positif (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	94	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,632	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	21,85	2,515	,377	,583
Y2	21,95	2,933	,096	,686
Y3	21,79	2,535	,366	,587
Y4	21,76	2,359	,482	,541
Y5	21,78	2,584	,304	,611
Y6	21,73	2,240	,604	,493

12. Analisis Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 ^a	,512	,501	1,300

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengendalian Internal

b. Dependent Variable: Citra Positif

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	5,174	2,186	
	Pengendalian Internal	,271	,061	,398
	Kualitas Pelayanan	,268	,060	,405

13. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,174	2,186		2,367	,020
	Pengendalian Internal	,271	,061	,398	4,402	,000
	Kualitas Pelayanan	,268	,060	,405	4,478	,000

14. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,716 ^a	,512	,501	1,300	1,701

Lampiran 5

Persuratan


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor :07/05/A.2-II/XI/45/2023
2023

Makassar, 16 November

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Fitriani

Stambuk : 105721130820

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Positif Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuanya diucapkan terimakasih.



Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar

Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. 0411-866972 Fax. 0411-865588 Makassar 90221
Gedung Iqra Lantai 7 Kampus Talasalapang Makassar - Sulawesi Selatan



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2781/05/C.4-VIII/XI/1445/2023
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

30 Rabiul Akhir 1445
14 Nopember 2023 M

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 07/05/A.2-II/XI/45/2023 tanggal 16 Nopember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : FITRIANI
No. Stambuk : 10572 1130820
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA POSITIF PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 21 Nopember 2023 s/d 21 Januari 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : plsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 29623/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Gowa
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2781/05/C.4-CIII/XI/1445/2023 tanggal 14 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: FITRIANI
Nomor Pokok	: 105621130820
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA POSITIF PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDA) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 16 November 2023 s/d 16 Januari 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 16 November 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Website: dpmptsp.gowakab.go.id || Jl. Masjid Raya No. 38 || Tlp. 0411-887188 || Sungguminasa 92111

Nomor : 503/1332/DPM-PTSP/PENELITIAN/XI/2023
 Lampiran :
 Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

KepadaYth.
 Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta
 Jeneberang Kabupaten Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 29623/S.01/PTSP/2023 tanggal 16 November 2023 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **FITRIANI**
 Tempat/Tanggal Lahir : Sinjai / 7 Agustus 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Nomor Pokok : 105721130820
 Program Studi : Manajemen
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Palae

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul :
"PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA POSITIF PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA"

Selama : 16 November 2023 s/d 16 Januari 2024
 Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. **Penelitian** tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Kepada yang bersangkutan wajib memakai masker;
5. Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi protokol kesehatan pencegahan COVID-19

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

Ditetapkan di : Sungguminasa
 Pada Tanggal : 21 November 2023



Ditandatangani secara elektronik Oleh:
 a.n. **BUPATI GOWA**
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA
H.INDRA SETIAWAN ABBAS, S.Sos,M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Muda
 Nip : 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar
3. Yang bersangkutan;
4. Peringgal

REGISTRASI/1912/DPM-PTSP/PENELITIAN/XI/2023

1. Dokumen ini diterbitkan sistem Sicantik Cloud berdasarkan data dari Pemohon, tersimpan dalam sistem Sicantik Cloud, yang menjadi tanggung jawab Pemohon
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE-BSSN.





**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
"TIRTA JENEBERANG"
KABUPATEN GOWA**



Jl. Tirta Jeneberang No. 17 Telp. (0411) 8220242 Email. perumdatirtajeneberang@gmail.com

K e p a d a
Yth. Ketua LP3M UNISMUH Makassar
Di -
Makassar

Nomor : UM.513/PDAM-GW/XII/2023
Perihal : Penelitian

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat izin penelitian nomor : 503/1332/DPM-PTSP/PENELITIAN/XI/2023 Tanggal 21 November 2023 atas nama Sebagai berikut :

Nama : FITRIANI
Tempat/Tanggal Lahir : Sinjai / 07 Agustus 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi (S1)
Alamat : Palae
Judul : "PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA POSITIF PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA JENEBERANG KAB. GOWA"

Pada prinsipnya kami mengizinkan untuk melakukan penelitian, sesuai dengan disiplin ilmu yang di miliknya.

Demikianlah disampaikan untuk menjadi bahan seperlunya.

Sungguminasa, 06 Desember 2023

a.n Direktur Utama,
Kepala Bagian Personalia

H. Muli Ilham, SE
NIK: 215 978 170

Tembusan Yth :

1. Arsip

Lampiran 6
Dokumentasi





Fitriani 105721130720 Bab I

by Tahap Tutup



Submission date: 19-Mar-2024 09:33AM (UTC+0700)

Submission ID: 2324356656

File name: BAB_I_1_4.docx (33.96K)

Word count: 841

Character count: 5695

Fitriani 105721130720 Bab I

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id
Internet Source



10%



Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

Fitriani 105721130720 Bab II

by Tahap Tutup

Submission date: 18-Mar-2024 07:01AM (UTC+0700)

Submission ID: 2322962098

File name: BAB_II_-_2024-03-18T070001.732.docx (49.58K)

Word count: 4181

Character count: 28838

itriani 105721130720 Bab II

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	6%
2	text-id.123dok.com Internet Source	4%
3	www.neliti.com Internet Source	4%
4	123dok.com Internet Source	3%
5	repository.uinsu.ac.id Internet Source	3%
6	media.neliti.com Internet Source	2%
7	riset.unisma.ac.id Internet Source	2%
8	ejurnal.undana.ac.id Internet Source	2%

Fitriani 105721130720 Bab III

by Tahap Tutup



Submission date: 19-Mar-2024 09:34AM (UTC+0700)

Submission ID: 2324357110

File name: BAB_III_1_1.docx (556.61K)

Word count: 1433

Character count: 9214

triani 105721130720 Bab III

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

publication.petra.ac.id

Internet Source

5%

2

vdocuments.pub

Internet Source

3%

3

www.slideshare.net

Internet Source

2%

4

library.polmed.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



Submission date: 19-Mar-2024 09:35AM (UTC+0700)

Submission ID: 2324358229

File name: BAB_IV_1_1.docx (169.13K)

Word count: 4408

Character count: 26194

criani 105721130720 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

e-journal.uajy.ac.id

Internet Source

3%

2

Submitted to Universitas Muhammadiyah

Makassar

Student Paper

2%

3

sintama.stibsa.ac.id

Internet Source

2%

4

eprints.ubhara.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off



Fitriani 105721130720 Bab V

by Tahap Tutup



Submission date: 19-Mar-2024 09:35AM (UTC+0700)

Submission ID: 2324358674

File name: BAB_V_1_2.docx (8.05K)

Word count: 234

Character count: 1717

Fitriani 105721130720 Bab V

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.perbanas.ac.id
Internet Source



5%



Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Fitriani
Nim : 105721130720
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	25 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 22 Maret 2023
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


U. Nur Sulum., M.I.P.
NIM 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

RIWAYAT HIDUP



Fitriani, panggilan Fira lahir di Sinjai pada tanggal 07 Agustus 2002 dari pasangan suami istri Bapak Mappi dan Ibu Hj. Nursani. Peneliti adalah anak ke empat dari 4 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Dusun Serre, Desa Palae, Kecamatan Sinjai selatan, Kabupaten

Sinjai Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SDN 135 Palae lulus tahun 2014. SMPN 12 Sinjai Selatan lulus tahun 2017, SMA Negeri 11 Sinjai lulus tahun 2020, dan mulai mengikuti program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.