



## RINGKASAN

EVY FACHRAINI WINNASRI. Tingkat Kepuasan Auditi terhadap Kinerja Auditor Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian. Dibimbing oleh RITA NURMALINA dan SETIADI DJOHAR.

Keberhasilan pembangunan pertanian yang dilakukan oleh Kementerian Pertanian, selain didukung fungsi perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan, juga harus ditopang oleh fungsi pengawasan yang efektif. Di Kementerian Pertanian pengawasan internal dilakukan oleh Inspektorat Jenderal (Itjentan) melalui auditor internalnya. Audit internal adalah suatu aktivitas independen dalam menetapkan tujuan dan merancang aktivitas konsultasi (*consulting activity*) yang bernilai tambah (*value added*) dan meningkatkan operasi perusahaan. Dengan demikian *internal auditing* membantu organisasi dalam mencapai tujuan dengan cara pendekatan yang terarah dan sistematis untuk menilai dan mengevaluasi keefektifan manajemen resiko (*risk management*) melalui pengendalian dan proses tata kelola yang baik (Sawyer, 2005). Auditor internal tidak dapat lagi hanya berperan sebagai *watchdog* (mencari-cari kesalahan), namun harus dapat berperan sebagai mitra bisnis bagi manajemen. Oleh karena itu saat ini audit internal lebih berorientasi untuk memberikan kepuasan kepada jajaran manajemen pelanggan (*customer satisfaction*) yang dalam hal ini terdiri dari 12 unit eselon satu di lingkungan Kementerian Pertanian beserta Unit Pelayanan Teknis (UPT) di daerah (auditi).

Manfaat diketahuinya kepuasan pelanggan/manajemen ini antara lain: 1) dapat diidentifikasi kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan kegiatan pengawasan; 2) diketahuinya kinerja penyelenggaraan pengawasan yang telah dilaksanakan secara periodik; 3) sebagai bahan penetapan kebijakan pimpinan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; 4) bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit lembaga pengawasan. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk; 1) menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan auditi; 2) menganalisis tingkat kepuasan auditi terhadap kinerja auditor Itjentan; 3) merumuskan upaya meningkatkan kepuasan auditi terhadap kinerja pelayanan auditor Itjentan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui wawancara dan data diolah dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dan *software* LISREL 8.51. Penentuan responden dilakukan dengan *purposive sampling*. Responden yang dipilih yaitu pejabat pengelola anggaran terdiri dari Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Bendahara dan penanggung jawab kegiatan yang peneliti temui di lokasi penelitian maupun melalui wawancara via telepon dan email sehingga dapat mewakili masing-masing unit kerja eselon satu yang diteliti. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 193 responden. Untuk mengukur pendapat auditi terkait kinerja pelayanan audit (*audit service quality*) digunakan 5 (lima) rentang skala Likert mulai dari sangat tidak setuju = 1 sampai sangat setuju = 5.

Analisis SEM menunjukkan dari uji kecocokan keseluruhan model bahwa indikator derajat bebas (df), *chi square/df*, *P-value*, RMSEA, GFI dan AGFI telah memenuhi kriteria *goodness of fit* sehingga model yang dikembangkan secara keseluruhan dapat diterima dan model yang dibangun dapat menjelaskan informasi empiris di lapangan. Sedangkan hasil uji kecocokan model struktural





menunjukkan bahwa seluruh variabel laten eksogen memiliki hubungan yang signifikan dan positif dalam membentuk variabel kepuasan karena nilai uji-t masing-masing variabel laten tersebut lebih besar dari taraf nyata 5 persen (1,96). Variabel laten yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan auditi berturut-turut yaitu variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan yang terlemah variabel *reliability* dan *empathy*.

Variabel laten *tangible* yang direpresentasikan dalam bentuk dokumentasi bukti audit yang akurat untuk mendukung kesimpulan, temuan audit dan rekomendasi yang disajikan dalam Laporan Hasil Audit (LHA) sangat penting bagi kepuasan auditi mengingat laporan hasil audit merupakan sarana untuk mengkomunikasikan hasil pekerjaan audit secara komprehensif. Auditor yang mampu memberikan solusi atas permasalahan satker dengan cepat memberikan kontribusi terbesar terhadap variabel laten *responsiveness* dimana pada umumnya permasalahan yang dihadapi oleh auditi terkait dengan penyamaan persepsi berbagai peraturan keuangan, pengadaan barang dan jasa. Jika dilihat dari faktor muatan dari variabel indikator pembentuk dimensi *assurance* menunjukkan bahwa atribut penyajian temuan yang dilakukan secara objektif memberi kontribusi terbesar. Pengungkapan permasalahan secara apa adanya sesuai kondisi yang ada memberi keyakinan kepada auditi atas pelaksanaan operasional organisasi. Sedangkan variabel laten *reliability* melalui indikator pengetahuan auditor terkait substansi sasaran audit dan *empathy* terkait perhatian personal auditor memberikan pengaruh terlemah terhadap kepuasan auditi. Pengetahuan auditor terhadap peraturan perundang-undangan, penguasaan organisasi, tupoksi, program dan kebijakan satker, keterkaitan dengan K/L lain serta hal-hal terkait teknis kegiatan seperti perkarantinaan, veteriner, penelitian dan pengembangan pertanian perlu ditingkatkan. Disamping juga kemampuan *softskill* terkait perhatian auditor terhadap auditi dirasakan masih perlu ditingkatkan

Secara umum dapat dikatakan auditi Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian saat ini puas terhadap kinerja auditor dengan nilai indeks kepuasan auditi sebesar 77,60 persen. Namun demikian sebagai penyelenggara jasa menuju pelayanan prima kepuasan pelanggan yang tertinggi merupakan tujuan utama sehingga diperlukan berbagai upaya agar auditi merasa “sangat puas” terhadap pelayanan auditor atau dalam rentang skala indeks 80-100%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan Itjentan sebagai auditor internal benar-benar memberi manfaat dan nilai tambah bagi operasional organisasi auditi.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan auditi terhadap fungsi pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian yaitu dengan melakukan harmonisasi strategi pengawasan. Pertama, melalui pengubahan strategi pengawasan dari audit (pemeriksaan) menjadi pengawalan kinerja, evaluasi, asistensi ataupun konsultansi bagi satker vertikal Kementan. Kedua, dilakukan penyelarasan SDM auditor baik secara vertikal (peningkatan kualitas SDM) maupun secara horizontal (berupa perluasan wawasan pengawasan yang tidak hanya terfokus pada permasalahan, namun mampu memberikan solusi pemecahan masalah daripada pemaparan masalah). Ketiga, peningkatan kemampuan *softskill* auditor dalam berhubungan dengan auditi.

Kata kunci : Pengawasan internal, kepuasan auditi, *Service Quality*, *Structural Equation Modelling*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.