



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

## 1 PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan pertanian yang dilakukan oleh Kementerian Pertanian, selain didukung fungsi perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan, juga harus ditopang oleh fungsi pengawasan yang efektif. Pengawasan merupakan kegiatan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang seharusnya terjadi dan apabila terjadi perbedaan maka peran lembaga pengawasan sebagai pemberi masukan, penyempurna dan pengkoreksi. Oleh karena itu berdasarkan Peraturan Presiden No.47 Tahun 2009 tentang pembentukan Organisasi Kementerian Pertanian (Kementan), Inspektorat Jenderal mempunyai tugas melaksanakan pengawasan intern di lingkungan Kementerian Pertanian. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Inspektorat Jenderal menyelenggarakan fungsi-fungsi antara lain: 1) Penyiapan perumusan kebijakan pengawasan intern; 2) Pelaksanaan pengawasan intern terhadap kinerja dan keuangan melalui kegiatan audit, reviu, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lainnya; 3) Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penguasaan Menteri; 4) Penyusunan laporan hasil pengawasan; dan 5) Pelaksanaan administrasi Inspektorat Jenderal. Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian (Itjen) sebagai lembaga pengawasan independen intern memiliki peran yang strategis dalam mendukung keberhasilan pembangunan pertanian (Itjen, 2010a). Kebijakan pengawasan Itjen diarahkan untuk mendukung pencapaian 4 target utama Kementerian Pertanian, yaitu: (1) Pencapaian Swasembada dan Swasembada Berkelanjutan; (2) Peningkatan Diversifikasi Pangan, (3) Peningkatan Nilai Tambah, Daya Saing, dan Ekspor, dan (4) Peningkatan Kesejahteraan.

Pada masa lalu kebijakan dan paradigma pengawasan lebih bersifat *watch dog* atau pengawasan beorientasi menghukum, instruktif, kurang memberi solusi dan kesempatan kepada auditi (pihak yang diaudit) untuk menjelaskan sesuatu. Menurut Rolandas dan Romas (2005) saat ini pengawas internal/auditor internal tidak hanya bertujuan untuk efektifitas kegiatan pengawasan internal, *fraud investigation*, dan asistensi lembaga pengawasan eksternal, namun juga mencakup identifikasi resiko organisasi, berperan sebagai konsultan organisasi terkait manajemen resiko, peningkatan proses organisasi dan operasional global dimana bersama manajemen organisasi, auditor eksternal dan auditor internal merupakan batu penjuru (*cornerstones*) dari suatu organisasi pemerintah.

Seiring tuntutan reformasi birokrasi, saat ini fungsi pengawasan atau internal audit diarahkan bersifat *consulting partner* atau pengawasan dengan pendekatan koordinatif, partisipatif maupun konsultatif, untuk memberikan solusi atas masalah dan hambatan yang dihadapi auditi dalam mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sawyer *et al.* (2005) bahwa di dunia audit internal telah berkembang dari profesi dengan fokus hanya pada masalah teknis akuntansi menjadi profesi yang berorientasi memberikan nilai tambah bagi organisasi. Pengembangan tersebut mengarah pada pemeriksaan dan penilaian atas kontrol, kinerja, risiko dan tata kelola (*governance*) serta adanya upaya menjalin kerjasama yang produktif dengan klien melalui aktivitas-aktivitas yang memberikan nilai tambah bagi manajemen melalui kegiatan konsultansi mencari

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



solusi untuk perbaikan langsung terhadap kondisi organisasi dan penilaian keandalan (*assurance*) serta relevansi dari data dan operasi.

Jasa *assurance* merupakan suatu pemeriksaan objektif terhadap bukti dengan tujuan memberikan penilaian independen terhadap proses-proses manajemen risiko, kontrol atau tata kelola organisasi (Sawyer *et al.*, 2006). Sebagai *Quality Assurance* dalam pencapaian tujuan dan sasaran pembangunan pertanian, Itjen diharapkan dapat mendeteksi secara dini segala kesalahan maupun penyimpangan yang menyebabkan tujuan dan sasaran pembangunan pertanian tidak tercapai secara efektif dan efisien. Adanya audit internal oleh Itjen Kementan, Menteri Pertanian dapat mengetahui informasi yang independen mengenai kinerja unit eselon satu dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Berperan sebagai *counseling partner* dan *quality assurance*, fungsi pelayanan auditor internal Inspektorat Jenderal (Itjen) terhadap auditi dalam hal ini satuan kerja (satker) eselon 1 (satu) di lingkungan Kementerian Pertanian menjadi hal yang utama. Hal ini juga sebagai salah satu tuntutan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal, bahwa kini Itjen mengarah pada tumbuhnya peran konsultan bagi manajemen. Peran *conseling partner* terkait dengan jasa konsultasi yang disediakan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya yang dapat berupa jasa fasilitasi, rancangan proses, pelatihan dan pemberian saran (Sawyer *et al.*, 2006).

Jika dapat dikatakan bahwa jasa auditor internal merupakan produk, maka kepuasan manajemen terhadap jasa auditor internal dapat diidentikkan dengan kepuasan pelanggan pada suatu produk. Namun karakteristik jasa yang diberikan oleh Itjentan berbeda dengan jasa komersial yang timbul akibat adanya permintaan dari konsumen. Karakteristik jasa yang diberikan oleh Itjentan sebagai lembaga pemerintah yang non profit, didasari atas prinsip layanan prima sesuai Undang-Undang nomor 29 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa dimana pelanggan yang dimaksud adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal. Pemerintah diharapkan berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*), yaitu pemerintah yang meletakkan pelanggan sebagai hal yang terdepan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan dengan mendengar suara pelanggan dimana dalam hal ini yang merupakan pelanggan Itjentan yaitu manajemen satuan kerja eselon satu di lingkungan Kementerian Pertanian (masyarakat internal Kementan).

Kepuasan pelanggan Itjentan dilihat dari kepuasan terhadap pelayanan auditor Itjentan dalam memberikan konsultasi atas masalah-masalah baik operasional maupun kebijakan yang dihadapi oleh organisasi auditi dan saran-saran atau rekomendasi yang dituangkan dalam laporan hasil pengawasan internal pada saat audit maupun diluar kegiatan audit. Selain itu juga kepuasan masyarakat baik internal maupun eksternal terhadap kualitas pelayanan publik merupakan tujuan akhir reformasi birokrasi (Yuniningsih, 2004).

Dibentuknya Itjentan bertujuan untuk mewujudkan *good and clean governance*, akan tetapi pada kenyataannya belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan pemerintah dan masyarakat. Banyaknya fakta-fakta yang terungkap tentang kinerja pemerintah yang bisa dinilai kurang memuaskan, mulai dari pengungkapan kasus-kasus korupsi hingga penganggaran yang diluar batas

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.



wajar, membuat tuntutan terhadap akuntabilitas sektor publik sangatlah tinggi. Akuntabilitas sektor publik berhubungan dengan praktik transparansi dan pemberian informasi kepada publik dalam rangka pemenuhan hak publik. Berdasarkan hasil audit selama tahun 2012 pelaksanaan target sukses pembangunan pertanian masih menghadapi banyak hambatan seperti kebijakan penganggaran pengadaan bantuan langsung benih belum sesuai dengan asas lima tepat (tepat waktu, tepat tempat, tempat jumlah, tepat jenis dan tepat mutu), adanya ketidaksinkronan data mulai dari tingkat peternak, dinas kabupaten, dinas propinsi hingga tingkat pusat terkait jumlah populasi sapi, tingkat konsumsi daging per kapita, masalah teknis dilapangan, moda transportasi hewan dan lain-lain menyebabkan swasembada daging belum tercapai.

Selain itu penggunaan dana Bantuan Langsung Masyarakat Program Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP) belum sepenuhnya untuk usaha agribisnis, pengadaan sarana pascapanen belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara optimal, sedangkan dari sisi pelaporan keuangan, hasil reviu semester II tahun 2012 masih terdapat perbedaan data baik estimasi pendapatan, pagu belanja, realisasi pendapatan, maupun realisasi belanja dan juga terkait pencatatan aset serta hibah yang menyebabkan laporan keuangan Kementerian Pertanian masih berstatus Wajar Dengan Pengecualian (WDP) dari BPK. Hal-hal tersebut mengindikasikan secara tidak langsung bahwa pengawasan internal yang dilakukan Itjentan terhadap unit satuan kerja belum optimal. Perbaikan kualitas akuntabilitas kinerja instansi pemerintah melalui penerapan akuntansi yang baik diharapkan akan berimplikasi pada minimalnya praktik korupsi sehingga tercipta *good governance* (Santoso dan Pabelum, 2008).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga audit merupakan hal yang penting saat munculnya tanda-tanda adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan, disamping pula kualitas audit seharusnya memberikan penjelasan mengenai atribut-atribut yang menentukan kepuasan klien (Sutton, 1993). Suatu lembaga audit akan memiliki posisi terbaiknya jika dapat mengidentifikasi kebutuhan klien (auditi) dibandingkan hanya bereaksi terhadap ketidakpuasan klien (Ismail *et al.*, 2006).

Berdasarkan penelitian Ismail *et al.* (2006), Turk (2009), Marliyati (2009), Turner (2010) layanan jasa audit yang bersifat tidak berwujud dapat dinilai dengan menggunakan metode *Service Quality* (*servqual*). Instrumen *servqual* ini diperkenalkan oleh Zeithaml *et al* (1990) yang menjadi acuan pengukuran yang dilakukan pelanggan terhadap pelayanan jasa yaitu meliputi dimensi: wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Auditor internal merupakan profesi yang memberikan jasa/pelayanan kepada pelanggan untuk meningkatkan penggunaan sumberdaya secara efisien dan efektif (Sawyer *et al.*, 2005).

Sebagai sebuah profesi, auditor Inspektorat Jenderal harus menaati standar audit dan kode etik auditor internal dalam menjalankan tugasnya. Standar audit merupakan ukuran mutu minimal untuk melakukan kegiatan audit dan mencerminkan ekspektasi profesi auditor oleh para pemangku kepentingan (Sawyer *et al.*, 2006). Kode etik terkait dengan prinsip moral dan nilai sebagai pedoman tingkah laku dalam melaksanakan tugas pengawasan. Dengan menaati standar audit dan kode etik tersebut diharapkan kinerja auditor akan baik sehingga pelaksanaan kegiatan pengawasan berkualitas dan memberi kepuasan serta



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.





4

manfaat bagi perbaikan operasional satuan kerja. Untuk meningkatkan proses pengawasan internal, auditor internal harus mampu menyakinkan satuan kerja/auditi terkait kualitas hasil kerja auditor sehingga mampu mengajak manajemen auditi untuk mengimplementasikan hasil rekomendasi auditor (Marika dan Azzone, 2009). Temuan dan rekomendasi audit tidak akan berguna kecuali adanya komitmen manajemen untuk mengimplementasikannya (Mihret dan Yismaw, 2007).

Menurut Wardhana dan Baso (2012), dengan diketahuinya tingkat kepuasan auditi terhadap kinerja pengawasan diharapkan dapat: 1) diidentifikasi kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan kegiatan pengawasan; 2) diketahui 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. Tingkat kepuasan auditi terhadap kinerja pengawasan dapat dilihat dari upaya dari auditi dalam menindaklanjuti temuan dalam laporan hasil audit, persepsi auditi terhadap kinerja auditor, intensitas permintaan pendampingan, asistensi dan pembinaan (Hardiningsih, 2010).

### Rumusan Masalah

Pelaksanaan audit internal oleh Itjentan hingga saat ini masih belum sesuai harapan, mengingat pelaksanaan dan hasil laporannya cenderung banyak berfokus pada audit ketaatan (*compliance audit*). Hal tersebut disebabkan pedoman umum pelaksanaan audit belum cukup operasional, kemampuan SDM auditor relatif terbatas, format laporan yang belum fokus ke arah kinerja dan kebijakan sehingga kurang mendapat perhatian pimpinan manajemen unit kerja atau satker (Itjen, 2010).

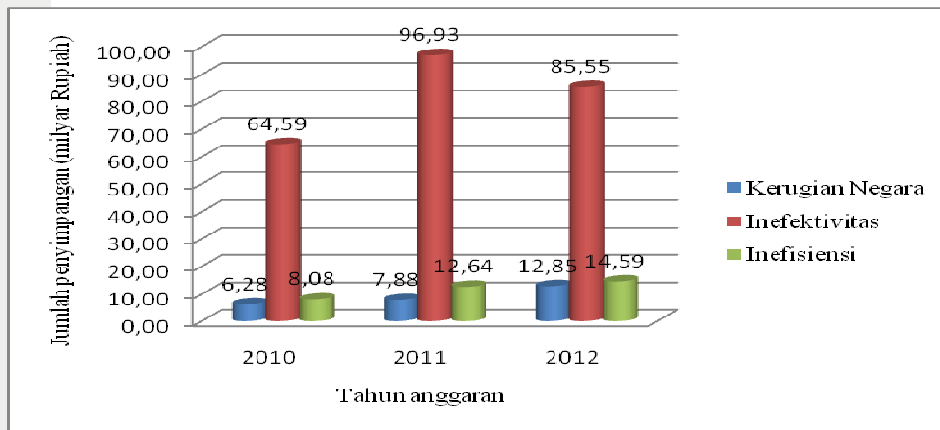
Berdasarkan hasil pemeriksaan kinerja yang dituangkan dalam Laporan Hasil Audit (LHA) oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian, BPKP dan BPK-RI tahun 2010-2012 pengelolaan keuangan negara di lingkungan Kementerian Pertanian belum terlalu baik yang terlihat dari nilai kerugian negara, penggunaan anggaran tidak efektif dan tidak efisien yang cenderung meningkat yaitu masing-masing dengan peningkatan rata-rata pertahunnya sebesar 44,27%, 19,16% dan 35,93% dalam tiga tahun terakhir (Gambar 1). Peningkatan penyimpangan pengelolaan keuangan negara tersebut seiring dengan peningkatan jumlah anggaran yang diaudit yaitu senilai 5,14 trilyun Rupiah di tahun 2010, 5,96 trilyun Rupiah di tahun 2011, dan senilai 12 trilyun Rupiah di tahun 2012.

Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, kerugian negara merupakan kekurangan uang, surat berharga dan barang, yang nyata dan pasti jumlahnya sebagai akibat perbuatan melawan hukum baik sengaja maupun lalai. Konsep penggunaan anggaran efektif menunjukkan anggaran dapat digunakan sesuai kebutuhan masyarakat sedangkan penggunaan anggaran efisien menunjukkan bahwa output yang maksimal dapat dicapai dengan anggaran yang tersedia (Badjuri dan Trihapsari, 2004). Masih tingginya tingkat penyimpangan anggaran salah satu penyebabnya karena selama ini pendekatan pengawasan internal oleh Itjentan masih fokus kepada *post audit* yaitu pemeriksaan kinerja satker yang dilakukan setelah program/kegiatan selesai sehingga rekomendasi perbaikan yang diberikan auditor tidak bersifat pembinaan. Hal ini tidak sesuai

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



dengan filosofi pengendalian internal yang seharusnya membantu manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.



Sumber: Itjentan, 2013

Gambar 1. Perkembangan Penyimpangan Anggaran di Kementerian Pertanian Tahun 2010-2012 (Milyar Rupiah)

Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai salah satu fungsi Itjentan dalam tiga tahun terakhir jumlahnya meningkat signifikan. Pada tahun 2010 jumlah pengaduan yang memiliki unsur pengawasan tercatat sebanyak 14 pengaduan, meningkat menjadi 28 pengaduan di tahun 2011 dan menjadi 31 pengaduan di tahun 2012 atau meningkat rata-rata 55,36% per tahun (Tabel 1). Pengaduan masyarakat tersebut umumnya terkait dengan pengadaan barang dan jasa, bantuan sosial masyarakat dan kegiatan strategis di daerah yang dikirimkan melalui pos surat, sms center maupun surat elektronik. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja satuan kerja (satker) auditi belum memadai yang secara tidak langsung peran Itjentan untuk melakukan pengawasan internal di lingkungan satker Kementan belum memadai.

Tabel 1 Jumlah pengaduan masyarakat tahun 2010-2012

Tahun	Jumlah Pengaduan Masyarakat
2010	14
2011	28
2012	31

Sumber: Itjen (2011, 2012, 2013)

Inspektorat Jenderal sebagai sebuah lembaga pelayanan jasa, kepuasan auditi dapat menjadi indikator keberhasilan lembaga tersebut. Pada unit pengawasan internal kementerian dan lembaga lain seperti Kementerian Energi dan Sumberdaya Mineral, Kementerian Keuangan, dan Badan Pemeriksa Keuangan tingkat kepuasan auditi telah menjadi Indikator Kinerja Utama (IKU) yang menjadi tolok ukur keberhasilan suatu organisasi (Wardhana dan Baso, 2012, Soebroto, 2010, Astuti, 2010). Sedangkan berdasarkan dokumen Penetapan Kinerja Inspektorat Jenderal Kementan Tahun 2013, IKU yang menjadi fokus yaitu efektivitas, efisiensi dan keekonomisan pelaksanaan program/kegiatan pada satuan kerja lingkup Kementan yang diaudit, jumlah unit kerja yang berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan memiliki Sistem Pengendalian Internal



(SPI) berpredikat handal. Tolok ukur tersebut dinilai masih bersifat penilaian kinerja terhadap operasional organisasi, belum menyentuh pada manfaat yang dirasakan dan persepsi satker sebagai pengguna jasa layanan auditor Inspektorat Jenderal.

Selain itu saat ini, penilaian kinerja Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian masih berbasis SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) sesuai dengan amanat Instruksi Presiden No. 7 Tahun 1999 bahwa setiap instansi pemerintah diharuskan menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Laporan kinerja tersebut merupakan salah satu bentuk penerapan manajemen strategik dalam organisasi pemerintah untuk mengevaluasi kinerja setiap tahunnya. Metode yang biasa dipergunakan adalah metode perbandingan capaian sasaran dengan membandingkan antara target dengan realisasi sasaran yang hanya berfokus pada pencapaian hasil, tanpa memperhatikan aspek persepsi *stakeholder* yang ikut menentukan kinerja suatu program yaitu pihak auditi sebagai mitra kerja. Padahal output yang dihasilkan auditor internal berupa Laporan Hasil Audit (LHA) diharapkan dapat memberikan manfaat dan upaya perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan manajemen satuan kerja.

Penelitian ini akan mendalami permasalahan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan auditi terhadap pelaksanaan audit internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian. Faktor-faktor kepuasan yang digunakan adalah kualitas pelayanan audit yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Dimensi *tangibles* meliputi penampilan fasilitas fisik pelayanan jasa, dimensi *reliability* terkait dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan audit secara akurat, dimensi *responsiveness* terkait dengan kecepat tanggapan auditor dalam memberikan pelayanan jasa audit maupun konsultasi, dimensi *assurance* terkait dengan jaminan yang dapat diberikan oleh auditor untuk menumbuhkan rasa percaya auditi terhadap kualitas pelayanan audit, dan dimensi *empathy* terkait dengan kepedulian dan perhatian individual yang diberikan oleh auditor kepada satker. Berbagai dimensi tersebut diukur dengan indikator-indikator yang diadopsi standar audit, kode etik auditor internal dan dari berbagai penelitian terdahulu. Dari analisis tingkat kepuasan yang dilakukan diharapkan hasilnya dapat memberikan umpan balik dalam menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pelayanan auditor Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian.

Dengan demikian, aspek-aspek permasalahan dalam penelitian ini terkait pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan auditi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan auditi terhadap kinerja auditor Itjentan?
3. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan auditi terhadap fungsi pengawasan internal oleh Itjentan?

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan auditi.
2. Menganalisis tingkat kepuasan auditi terhadap kinerja auditor Itjentan.

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.





*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

3. Merumuskan upaya meningkatkan kepuasan auditi terhadap kinerja pelayanan auditor Itjentan.

### **Manfaat Penelitian**

Bertitik tolak dari latar belakang dan tujuan yang hendak dicapai, maka manfaat penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian (Itjentan) sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kepuasan unit kerja eselon I lain terhadap kualitas pelayanan audit. Selain itu hasil penelitian ini dapat menjadi suatu model untuk mengukur kinerja Itjentan dari sisi kepuasan stakeholder (unit kerja eselon I lain) sebagai bahan masukan penyempurnaan IKU Itjentan sebagai tolok ukur keberhasilan organisasi.
- b. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana pengembangan wawasan dalam mengukur tingkat kepuasan unit kerja eselon I lain terhadap pelayanan audit Itjentan.
- c. Sebagai referensi dan bahan pembanding bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama dalam hal penelitian mengenai pengukuran tingkat kepuasan stakeholder terhadap kinerja audit di level pemerintahan.

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada satuan kerja yang langsung dibawah wewenang Menteri Pertanian yaitu 12 (dua belas) satuan kerja eselon 1 (satu) Pusat beserta Unit Pelayanan Teknis pada masing-masing satuan kerja tersebut. Saat ini di Kementerian Pertanian terdapat 189 satuan kerja yang tersebar di seluruh Indonesia.

## **2 TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kerangka Pemikiran Teoritis**

Penelitian ini menggunakan beberapa teori yang mendukung sebagai alat bantu teoritis untuk menganalisis terkait kepuasan auditi terhadap kinerja auditor. Adapun teori-teori tersebut antara lain:

#### **Konsep Audit Internal**

Menurut Arens & Loebbecke (2008) audit internal didefinisikan sebagai proses sistematis pengumpulan dan pengevaluasian bukti-bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi yang dimaksud dengan kriteria - kriteria yang telah ditetapkan yang dilakukan oleh seorang yang kompeten dan independen. Sejalan dengan hal tersebut audit internal didefinisikan sebagai sebuah penilaian yang sistematis dan objektif yang dilakukan auditor internal terhadap operasi dan kontrol yang berbeda-beda dalam organisasi untuk menentukan apakah: (1) informasi keuangan dan operasi telah akurat dan dapat diandalkan; (2) risiko yang dihadapi perusahaan telah diidentifikasi dan diminimalisasi; (3) peraturan eksternal serta kebijakan dan prosedur internal yang bisa diterima telah diikuti; (4) kriteria operasi yang memuaskan telah dipenuhi; (5) sumberdaya telah digunakan secara efektif dan ekonomis; dan (6) tujuan organisasi telah dicapai secara efektif - semua dilakukan dengan tujuan untuk dikonsultasikan dengan manajemen dan

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.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© *Hak Cipta milik IPB, tahun 2014*



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

**Untuk Selengkapnya Tersedia di Perpustakaan MB-IPB**

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.