

**PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM
MENUNJANG KEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK
PADA PERUSAHAAN PDAM TIRTA MALEO
KABUPATEN POHUWATO**

Oleh:

**INDRI NAPU
E1119138**

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG
KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK PADA
PERUSAHAAN PDAM TIRTA MALEO
KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

**INDRI NAPU
E1119138**

SKRIPSI

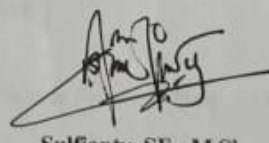
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
dan Telah di Setujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal
Gorontalo, 16 Juni 2022

PEMBIMBING I



Kartini Muslimin, SE., M.Ak
NIDN : 09 131276 01

PEMBIMBING II



Sulfianty, SE., M.Si
NIDN : 09 030984 03

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN PDAM TIRTA MALEO KABUPATEN POHUWATO

Oleh

INDRI NAPU
E1119138

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)
Universitas Ichsan Gorontalo

1. Purnama Sari, SE., M.Si
(Ketua Penguji)

2. Agus Baku, SE., M.Si
(Anggota Penguji)

3. Taufik Udango, SE., M.Ak
(Anggota Penguji)

4. Kartini Muslimin, SE., M.Ak
(Pembimbing Utama)

5. Sulfianty, SE., M.Si
(Pembimbing Pendamping)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Musafir, SE., M.Si
NIDN: 09 281169 01

Ketua Program Studi Akuntansi



Melinda Ibrahim, SE., M.SA
NIDN: 09 200586 01

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan secara acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Gorontalo, 16 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan



(INDRI NAPU)
E1119138

ABSTRACT

INDRI NAPU. E1119138. THE ROLE OF OPERATIONAL AUDIT IN SUPPORTING THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES AT THE REGIONAL WATER COMPANY OF TIRTA MALEO IN POHUWATO REGENCY

This research is a type of qualitative research aimed at describing or explaining the concept of carrying out the role of the Internal Auditor or Internal Control System in supporting the role of the Regional Water Company of Tirta Maleo in Pohuwato Regency in running duties to serve the public. In this study, the researcher employs five informants. The method used in data collection is the interview technique. The research data analysis is descriptive. The results of this study illustrate or show that the service theories and concepts used in analyzing the service level of the Regional Water Company of Tirta Maleo in Pohuwato Regency have been effective in the implementation.

Keywords: internal auditor, internal control system

ABSTRAK

INDRI NAPU. E1119138. PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK PADA PDAM TIRTA MALEO KAB.POHUWATO

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang tujuannya untuk menggambarkan atau menerangkan konsep dalam menjalankan peran dari Auditor Internal atau system pengendalian internal dalam mendukung peran dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato dalam menjalankan tugasnya untuk melayani publik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan responden sebanyak 5 orang. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengambilan data menggunakan teknik wawancara. Analisis data penelitian bersifat deskriptif. Hasil dari penelitian ini menggambarkan atau menunjukan bahwa pelayanan teori dan konsep yang digunakan dalam menganalisis rating pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato sudah efektif.

Kata kunci: auditor internal, system pengendalian internal

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.3.1. Maksud Penelitian.....	4
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Audit	6
2.1.1. Pengertian Audit.....	6
2.2 Fungsi Audit	10
2.3. Audit Operasional	13

2.3.1. Pengertian Audit Operasional.....	13
2.3.2. Fungsi Audit Operasional.....	16
2.3.3. Jenis Audit Operasional.....	16
2.3.4. Kriteria Audit Operasional.....	18
2.4. Pelayanan Publik.....	19
2.5. Efektifitas Dalam Pelayanan Publik	21
2.6. Penelitian Terdahulu	23
2.7. Kerangka pikir	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Objek Penelitian.....	26
3.2. Metode Pengumpulan Data	26
3.3. Definisi Operasional Variabel	28
3.4. Sumber Data	28
3.5. Instrumen Penelitian	29
3.6. Informan	29
3.7. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Gambaran umum PDAM.....	32
4.1.1. Sejarah PDAM.....	32
4.1.2. Struktur Organisasi.....	33
4.1.3. Visi Misi.....	34
4.2. Pelaksanaan audit operasional PDAM.....	34
4.2.1. Audit pendahuluan.....	35
4.2.2. Langkah-langkah Audit Internal PDAM dalam pemeriksaan.	38
4.2.3. Pelaksanaan audit	39
4.3. Pelayanan dan penyelesaian problem keluhan masyarakat	43
BAB V PENUTUP	45
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka konseptual

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	23
Tabel 3.1 Devinisi variabel	28
Tabel 3.2 Daftar Informan.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jadwal penelitian	49
Lampiran 2 <i>Abstract</i>	50
Lampiran 3 Abstrak	51
Lampiran 4 Kuisisioner	52
Lampiran 5 Foto Wawancara	54
Lampiran 6 Standar Operasional Prosedur	55
Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian	57
Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian	58
Lampiran 8 Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi	59
Lampiran 9 Hasil Turnitin	60
Lampiran 10 Curriculum <i>Vitae</i>	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Audit operasional merupakan sebagai bagian dari fungsi pengendalian yang merupakan sebagai alat untuk manajemen dalam mengukur serta mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. manajemen harus memperhatikan segala aspek dalam perusahaan terutama unsur-unsur yang dapat mempengaruhi efektivitas pada pelayanan publik.

Seiring dengan berkembangnya perkembangan dunia bisnis maka semakin banyak problem yang muncul dan harus dihadapi oleh setiap perusahaan. Salah satunya dalam menghadapi situasi bisnis yang semakin komplis dan kompetitif. Agar setiap perusahaan bisa bertahan dan terus beroperasi maka, setiap perusahaan dituntut harus bisa dalam memenuhi kebutuhan atau permintaan pasar dengan harga produk yang layak bagi konsumen, serta dengan berkualitas dan bermutu begitupun juga dalam pelayanan yang optimal. Agar dapat tercapai

setiap pemimpin perusahaanlah yang harus bisa mengoptimalkan segala sumber daya yang ada.

suatu perusahaan dalam menentukan keberhasilan serta ingin mendapatkan keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari adanya suatu pengendalian yang efektif atas semua kegiatan yang dilakukan dalam perusahaan, maka dengan itu perusahaan harus berusaha untuk dapat menghindari adanya pemborosan dalam hal-hal yang dapat membawa kepada kerugian bagi perusahaan. Menurut Antonius Effendi (2005) dalam penelitiannya menyatakan bahwa, audit operasional sebagai bagian dari salah fungsi pengendalian merupakan suatu alat bagi manajemen dalam mengukur serta mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Manajemen harus memperhatikan segala aspek dalam perusahaan terutama unsur-unsur yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi perusahaan. Salah satu elemen penting yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi perusahaan adalah penjualan, karena penjualan merupakan salah satu kegiatan utama yang dilaksanakan dalam suatu perusahaan, sehingga perlu untuk mendapat perhatian yang cukup besar serta pengelolaan yang sebaik mungkin. Kegagalan dalam aktivitas penjualan akan sangat berpengaruh terhadap kontinuitas operasi perusahaan, karena penjualan merupakan sumber pendapatan utama perusahaan.

Menurut Santoyo Gondodiyoto (2007) dalam bukunya yang berjudul Audit Sistem Informasi, audit operasional adalah aktivitas operasi suatu organisasi yang bertujuan untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Aktivitas pemeriksaan operasional akan bermanfaat banyak bagi perusahaan karena dapat

menunjang kelancaran dari pelaksanaan operasi perusahaan terhadap kontinuitas perusahaan dimasa yang akan datang.

Fokus pada penelitian ini adalah pelayanan publik oleh perusahaan daerah khususnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo kabupaten Pohuwato. selaku perusahaan yang menguasai kebutuhan vital yaitu kepada masyarakat. Pengadaan air bersih merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, di mana air yang merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lainnya. Berdasarkan landasan tersebut dapat kita hayati bahwa negara kita ini telah mempunyai keinginan yang besar dalam mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal penyediaan air minum memerlukan peranan yang matang. Dalam artian bahwa perlu ditangani secara efektif serta efisien sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Kebutuhan akan dasar air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di kota-kota.

Kunci dalam mencapai tujuan perusahaan adalah memaksimalkan peran audit operasional dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara melaksanakan audit operasional dengan berkaitan

prosedur-prosedur pada perusahaan. Audit operasional memiliki peran untuk mengevaluasi keefektifan, keefisienan dan keekonomisan operasi perusahaan.

Audit operasional ini mengidentifikasi timbulnya penyelewengan dan penyimpangan yang terjadi dan kemudian membuat laporan yang berisi rekomendasi yang akan digunakan oleh perusahaan untuk mengambil tindakan lebih lanjut dalam berbagai bidang khususnya pemasaran. Dalam hal ini dibidang pemasaran audit operasional dimaksudkan untuk mencapai tingkat pemasaran yang ekonomian, efisien, dan efektif..

Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan keunggulan untuk mengharapkan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk mencapai keinginan masyarakat. Pelayanan terbaik pada masyarakat dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik serta konsisten untuk dapat mempertemukan harapan setiap masyarakat.

Atas dasar latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang ingin diteliti yaitu seberapa besar peran “Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Pada Perusahaan PDAM Tirta Maleo”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran audit operasional Pada PDAM Tirta Maleo.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana peran dari pelaksanaan audit operasional

Pada PDAM dalam menunjang keefektifan pelayanan publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato?

1.3.Maksud dan Tujuan

1.3.1Maksud Penelitian

Maksud pada penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar peran audit internal dalam menunjang atau mendukung efektifitas dari pelayanan publik di PDAM Tirta Maleo.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk menjawab pengaruh audit Audit internal terhadap efektivitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik yang ada pada PDAM Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis:

- a. Dapat digunakan sebagai masukan dalam melaksanakan audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik bagi perusahaan.
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam hal pemanfaatan bagi audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik bagi perusahaan.

2. Manfaat Praktis:

Untuk mendapatkan pengalaman dan wawasan mengenai prosedur pelaksanaan audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik bagi perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Audit

2.1.1. Pengertian Audit

Audit adalah kegiatan peninjauan kembali data-data konkrit dalam suatu laporan agar akurat. Data yang tertulis dalam laporan diperiksa secara detail apakah ada yang melenceng atau sudah sesuai dengan kenyataan yang ada. Selain itu, data-data tadi dievaluasi kembali alasan terjadinya. Biasanya audit dilakukan untuk memeriksa laporan keuangan. Baik dalam suatu perusahaan maupun perorangan. Hasil dari audit tadi akan memengaruhi perusahaan dalam mengambil keputusan ke depannya. Ini penting dilakukan untuk kemajuan perusahaan tersebut. Misalnya audit terhadap laporan keuangan pabrik garmen selama 1 tahun.

Apakah modal yang dikeluarkan sesuai antara kenyataan dan yang ada dalam catatan. Kalau ada catatan yang ganjil, hal tersebut akan diperiksa sedetail-detailnya. Ini dilakukan karena menyangkut untung dan rugi perusahaan dalam 1 tahun. Apabila ternyata ada pengeluaran-pengeluaran yang sekiranya bisa ditekan, akan ditekan ke depannya.

Istilah audit berasal dari kata Latin “audite” yang berarti mendengar keaslian akun dijamin dengan bantuan tinjauan independen. Audit dilakukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas informasi. Pemeriksaan pembukuan, rekening atau suatu sistem dengan bukti, data dan dokumen pendukung untuk mendeteksi dan

mencegah kesalahan, fungsi utama audit adalah pmencagah tindakan *fraud* atau keurangan Auditor harus memeriksa keefektifan sistem pengendalian internal untuk menentukan sejauh mana pemeriksaan audit.

Awalnya arti dan kegunaannya terbatas hanya pada audit kas, dan auditor harus memastikan apakah orang-orang yang bertanggung jawab atas pemeliharaan akun telah mempertanggungjawabkan secara memadai semua penerimaan kas dan pembayaran atas nama prinsip ini. Tetapi kata audit memiliki penggunaan yang luas, dan sekarang berarti pemeriksaan menyeluruh terhadap pembukuan dan tujuan utamanya adalah untuk memverifikasi posisi keuangan yang diungkapkan oleh neraca dan akun untung dan rugi perusahaan. Singkatnya, audit menyiratkan investigasi dan laporan. Proses pengecekan dan penjaminan berlanjut sampai studi selesai dan auditor memungkinkan dirinya sendiri untuk melaporkan sesuai ketentuan penunjukannya.

Diluar proses finansial, audit adalah proses penilaian dan memastikan tujuan dan proses operasional, dan strategis dalam organisasi untuk menentukan apakah mereka sesuai dengan prinsip-prinsip yang dinyatakan di samping kesesuaian dengan organisasi dan yang lebih penting, persyaratan peraturan.

Memang, di antara tujuan audit seperti yang disebutkan di atas, kesesuaian dengan norma regulasi dan aturan dan regulasi memang merupakan salah satu pendorong di balik audit dan secara historis dan tradisional, telah menjadi

alasan utama mengapa organisasi mendapatkan laporan keuangan, proses operasional, dan perencanaan strategis yang diaudit.

“Audit adalah pemeriksaan catatan akuntansi yang dilakukan dengan tujuan untuk menetapkan apakah catatan tersebut benar dan benar-benar mencerminkan transaksi yang dimaksudkan untuk berhubungan.” –Lawrence R. Dickey. “Audit didefinisikan sebagai penyelidikan atas beberapa pernyataan tokoh yang melibatkan pemeriksaan bukti tertentu, sehingga memungkinkan auditor untuk membuat laporan atas pernyataan tersebut.” –Taylor dan Perry “Suatu audit menunjukkan pemeriksaan neraca dan laporan laba rugi yang disiapkan oleh orang lain bersama dengan pembukuan dan voucher yang berkaitan dengannya sedemikian rupa sehingga auditor dapat memuaskan dirinya sendiri dan secara jujur melaporkan bahwa menurut pendapatnya saldo tersebut lembar dibuat dengan benar untuk menunjukkan pandangan yang benar dan benar tentang keadaan masalah tertentu sesuai dengan informasi dan penjelasan yang diberikan kepadanya dan seperti yang ditunjukkan oleh buku.

F.R.M De Paula(2018) “Audit adalah pemeriksaan sistematis atas pembukuan bisnis atau organisasi lain untuk memastikan atau memverifikasi dan melaporkan fakta-fakta mengenai operasi keuangannya dan hasilnya.”

Prof. Montgomery(2015) “Mengaudit pemeriksaan pembukuan dan bukti bisnis sedemikian rupa sehingga memungkinkan auditor untuk meyakinkan dirinya sendiri bahwa neraca disusun dengan benar sehingga memberikan pandangan yang adil dan benar tentang keadaan bisnis dan apakah akun laba

rugi memberikan pandangan yang benar dan adil tentang untung dan rugi untuk periode keuangan menurut informasi dan penjelasan terbaik

Audit adalah istilah untuk suatu proses pemeriksaan. Arti audit sendiri lebih sering dikaitkan dengan pemeriksaan pada penyajian laporan keuangan perusahaan. Apa itu audit? Dikutip dari *The Economic Times*, audit adalah pemeriksaan pembukuan hingga pemeriksaan fisik untuk memastikan suatu departemen dalam organisasi atau perusahaan sudah mengikuti sistem pencatatan yang terdokumentasi. Audit juga berfungsi untuk memastikan bahwa sistem pembukuan dan tata kelola perusahaan terhindar dari kesalahan penyajian atau penipuan (*fraud*). Audit adalah berfungsi untuk memastikan keakuratan laporan keuangan yang disajikan oleh organisasi atau perusahaan. Orang yang melakukan audit disebut dengan auditor.

Arti audit sendiri bisa dilakukan dua pihak, yakni audit oleh internal perusahaan yang dilakukan oleh karyawan bagian pemeriksaan atau kepala departemen tertentu. Audit ini disebut dengan audit internal. Kedua yakni audit eksternal yakni proses audit yang dilakukan oleh pihak luar yakni auditor independen. Saat ini, arti audit juga sudah meluas, tak hanya memeriksa, namun juga melakukan investigasi. Ini karena fungsi audit adalah pencegahan atas tindakan fraud.

Berikut ini merupakan definisi audit menurut para ahli, antara lain : Konrath (2002 : 5) yang mendefinisikan audit sebagai : “Suatu proses sistematis untuk secara objektif mendapatkan dan mengevaluasi bukti mengenai asersi tentang kegiatan-kegiatan dan kejadiankejadian ekonomi

untuk meyakinkan tingkat keterkaitan antara asersi tersebut dan kriteria yang telah diterapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan”.

Sedangkan menurut Alvin A. Arens, Mark S. Beasley dan Randal J. Elder (2011 : 4) mendefinisikan audit sebagai : *“Auditing is the accumulation and evaluation of evidence about information to determine and report on the degree of correspondence between the information and established criteria. Auditing should be done by a competent, independent person”*.

Menurut Sukrisno Agoes menyatakan bahwa audit merupakan : “Suatu pemeriksaan yang dapat dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan pembukuan dan bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai suatu kewajaran laporan keuangan tersebut”.

2.2.Fungsi Audit

Fungsi audit internal di dalam sebuah organisasi adalah untuk menentukan apakah *internal control* perusahaan sudah baik atau belum, menentukan kehandalan informasi yang telah dibuat oleh pihak manajemen serta untuk menentukan tingkat efektivitas dan efisiensi atas berbagai kegiatan operasional organisasi.

Fungsi audit internal adalah untuk memeriksa dan mengevaluasi aktivitas-aktivitas perusahaan. Dalam perusahaan, audit internal dapat

berfokus pada manajemen risiko, proses pengamanan aktiva atau bahkan mempertahankan kepatuhan (*audit compliance*) terhadap peraturan. Fokus audit internal juga tergantung dari banyaknya departemen bisnis yang ada dalam perusahaan.

Bila audit yang umum adalah aktivitas mengumpulkan dan memeriksa, audit internal atau internal audit menetapkan seberapa efektif dan efisien prosedur kegiatan dalam sebuah organisasi dengan lingkup dalam. Keduanya sama-sama menilai sejauh mana kesesuaiannya berjalan. Menurut para ahli, tujuan audit internal adalah mampu menjadi pendukung sebuah organisasi, mendisiplinkan, mengevaluasi, meningkatkan efektivitas, pengendalian dan tata kelola tertentu.

Auditor akan memeriksa informasi yang terdapat dalam sebuah dokumen dan merencanakan bagaimana proses audit akan dilakukan. Setiap seorang auditor pastinya memiliki gaya pengauditan yang berbeda-beda. Workshop dapat dilakukan oleh tim audit untuk mengidentifikasi kemungkinan masalah yang akan muncul selama proses audit. Dan kemudian seorang auditor akan menyusun rencana audit sesuai workshop atau melakukan diskusi yang sudah dilakukan oleh tim audit.

Dalam pengertian auditor memiliki fungsi yang penting dalam sebuah perusahaan, yaitu mengadakan pengawasan atas pembukuan akuntansi perusahaan. Namun sejalan dengan meningkatnya sistem informasi, aktivitas auditor tidak lagi berputar pada pengawasan pembukuan saja.

Melainkan mencakup pada pemeriksaan dan evaluasi terhadap kecukupan dan efektivitas sistem organisasi, serta mengontrol kualitas kertas kerja manajemenn dalam melaksanakan tanggung jawab yang dibebankannya. Berikut beberapa fungsi yang terdapat dalam pengertian auditor :

- a. Seorang auditor memiliki fungsi dalam menentukan baik tidaknya internal control dengan memperhatikan pemeriksaan fungsi dan apakah prinsip dasar akuntansi benar-benar telah dilaksanakan atau tidak.
- b. Seorang auditor berfungsi untuk memastikan terkait peraturan dan prosedur yang harus dipatuhi oleh seluruh elemen manajemen.
- c. Seorang auditor berfungsi dalam memberi penilaian yang baik dan meningkatkan pengawasan efektif dengan biaya sewajarnya serta mengidentifikasi sistem pengendalian yang diterapkan. meliputi pengendalian internal manajemen dan kegiatan operasioanl yang berkaitan.
- d. Berfungsi dalam rangka memperbaiki sistem operasioanl perusahaan agar lebih efektif dan efesien.
- e. Memastikan bahwa data yang dimiliki dan diolah di dalam perusahaan dapat dipertanggungjawabkan.

2.3.Audit Operasional

2.3.1 Pengertian Audit Operasional

Audit operasional adalah cara pemeriksaan perusahaan dalam menjalankan bisnis, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnis. Jenis audit ini sejatinya berbeda dari audit normal, dengan tujuan memeriksa pengendalian dan mengevaluasi kewajaran penyajian laporan keuangan. Audit operasional biasanya dilakukan oleh staf audit internal, dengan spesialis yang tetap dapat dipekerjakan untuk jenis audit ini. Pengguna utama audit operasional adalah tim manajemen, dan terutama para manajer di area terkait.

Ada 3 jenis audit operasional, yang pertama yaitu audit fungsional. Audit fungsional adalah sarana untuk mengkategorikan aktivitas perusahaan seperti fungsi penjualan atau fungsipenagihan. Yang kedua audit organisasional, audit operasional atas suatu organisasi menyangkut keseluruhan organisasi seperti departemen, cabang atau anak perusahaan. Dan yang ketiga atau yang terakhir adalah Penugasan Khusus, penugasan audit operasional khusus timbul atas permintaan manajemen, misalnya penentuan penyebab tidak efektifnya sistem PDE, penyelidikan kemungkinan kecurangan dalam suatu divisi dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya produksi suatu barang. Untuk auditor yang melaksanakan audit operasional adalah Auditor Intern, Auditor Pemerintah, dan Akuntan Publik Terdaftar. Adapun tahap-tahap dalam audit operasional, yakni: memilih auditee, merencanakan audit, melaksanakan audit, melaporkan temuan, dan melakukan tindak lanjut. Audit operasional tentunya

berbeda dengan audit keuangan. Apa yang membedakan audit operasional dengan audit keuangan?

Ada 3 perbedaannya yaitu:

1. Tujuan Audit, Audit keuangan menekankan pada ketepatan pencatatan informasi historis, sedangkan audit operasional menekankan pada efektivitas dan efisiensi.
2. Orientasi, Audit keuangan berorientasi pada masa lampau, sementara audit operasional berfokus pada peningkatan kinerja masa depan.
3. Distribusi Laporan, Laporan audit keuangan biasanya didistribusikan kepada pengguna laporan keuangan eksternal, misalnya pemegang saham dan pihak bank, sedangkan laporan audit operasional ditujukan terutama kepada manajemen.

Area Non Keuangan, Audit keuangan terbatas hanya pada hal-hal yang langsung mempengaruhi kewajaran laporan keuangan, sedangkan audit operasional meliputi aspek efektivitas dan efisiensi dalam organisasi.

Menurut Agoes (2012:11) Audit operasional adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah efektif, efisien dan ekonomis. Menurut Bayangkara (2011:2) audit manajemen adalah pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektivitas operasi suatu perusahaan. Sedangkan Arens et al (2010) berpendapat :*“An operational audit evaluates the efficiency and effectiveness of any part of an organization’s operating procedures and methods. At the*

completion of an operational audit, management normally expects recommendations for improving operations.” Dalam Bahasa Indonesia bisa diartikan audit operasional mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dari semua bagian prosedur dan metode operasional organisasi. Pada saat penyelesaian audit operasional, manajemen berharap rekomendasi yang bisa meningkatkan operasional. Merujuk pada jurnal Abdul aziz (2013) “audit operasional adalah serangkaian prosedur yang terstruktur dan sistematis untuk menilai metode operasi suatu organisasi secara efektif, efisien, dan ekonomis berdasarkan standar kinerja yang ditetapkan oleh manajemen serta melaporkan kepada orang yang tepat dalam bentuk rekomendasi untuk perbaikan.” Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa audit operasional adalah serangkaian pemeriksaan kegiatan operasional perusahaan untuk menilai ekonomi, efisiensi dan efektivitas seluruh kegiatan operasional perusahaan berdasarkan standar kinerja yang ditetapkan untuk memberikan rekomendasi yang bisa meningkatkan operasional.

Audit operasional mencari celah proses yang menyebabkan ketidakefektifan sumber daya, yang kemudian merekomendasikan solusi atas masalah tersebut. Audit operasional juga menambah nilai serta layanan profesional bisnis. Sistematis dan disiplin yang tinggi juga merupakan bagian jenis audit ini guna memastikan bahwa audit operasional memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

2.3.2. Fungsi Audit Operasional

Audit operasional merupakan bagian dari fungsi pengendalian serta sebagai suatu alat bagi manajemen dalam mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Manajemen harus memperhatikan segala aspek dalam perusahaan terutama unsur-unsur yang dapat memengaruhi penetapan laba rugi perusahaan. Salah satu elemen penting yang dapat memengaruhi penetapan laba rugi perusahaan adalah penjualan, karena dimana penjualan merupakan salah satu kegiatan utama yang dilaksanakan dalam suatu perusahaan, sehingga perlu untuk mendapat perhatian yang cukup besar serta pengelolaan yang sebaik mungkin.

Audit operasional merupakan pemeriksaan terhadap kegiatan operasional suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis (Agoes, 2012). Dari aktifitas ini akan memberikan manfaat bagi kontinuitas perusahaan karena dapat menunjang kelangsungan dari proses produksi perusahaan. Audit operasional dapat dilaksanakan oleh berbagai macam perusahaan. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perusahaan industri tidak terlepas dari proses produksi karena bagian produksi merupakan faktor penentu keberhasilan perusahaan.

2.3.3 Jenis Audit Operasional

Jenis Audit Operasional Menurut Arens dan Loebbecke yang diterjemahkan Jusuf A.A pada buku 2 (2003), membagi audit operasional menjadi tiga jenis yaitu : “1.Functional Audit 2. Organizational Audit 3. Special Assignment.” Dari kutipan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1 Functional Audit Fungsi merupakan suatu alat penggolongan kegiatan suatu perusahaan, seperti fungsi penerimaan kas atau fungsi produksi. Seperti yang tersirat dalam namanya, audit fungsional berkaitan dengan sebuah fungsi atau lebih dalam suatu organisasi. Keunggulan audit fungsional adalah memungkinkan adanya spesialisasi oleh auditor. Auditor dapat lebih efisien memakai seluruh waktu mereka untuk memeriksa dalam bidang itu. Kekurangan audit fungsional adalah tidak dapat dievaluasinya fungsi yang saling berkaitan didalam organisasi.
- 2 Organizational Audit Audit operasional atas suatu organisasi menyangkut keseluruhan unit organisasi, seperti departemen, cabang, atau anak perusahaan. Penekanan dalam suatu audit organisasi adalah seberapa efisien dan efektif fungsi-fungsi yang saling berinteraksi.
- 3 Special Assignment Penugasan audit operasional khusus timbul atas permintaan manajemen. Ada banyak variasi dalam audit seperti itu. Contoh-contohnya mencakup penentuan penyebab tidak efektifnya system PDE, penyelidikan kemungkinan kecurangan dalam suatu

divisi, dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya produksi suatu barang.

2.3.4 Kriteria Audit Operasional

Kriteria Audit Operasional Salah satu kesulitan yang dihadapi dalam audit operasional adalah menentukan kriteria untuk mengevaluasi apakah efisiensi dan efektivitas telah tercapai. Di dalam audit keuangan, Standar Akuntansi Keuangan merupakan kriteria umum untuk mengevaluasi kewajaran penyajian laporan keuangan, dalam audit operasional tidak ada kriteria standar yang dapat digunakan sebagai pedoman. Menurut Arens et al (2008:781), ada beberapa sumber kriteria yang dapat digunakan :

1. Kinerja Historis (Historical Performance) Historical Performance merupakan kriteria yang didasarkan pada hasil aktual dari periode (atau audit) sebelumnya. Hal ini dilaksanakan untuk membandingkan apakah prestasi kerja periode sekarang lebih baik atau lebih buruk dibandingkan dengan prestasi kerja periode sebelumnya. Keuntungan penggunaan kriteria ini adalah tidak dapat memberikan gambaran apakah perusahaan tersebut benar-benar berjalan dengan baik atau sebaliknya.
2. Kinerja yang dapat diperbandingkan (Benchmarking) Benchmarking merupakan kriteria yang ditetapkan berdasarkan hasil yang dicapai oleh entitas yang sama dalam organisasi secara keseluruhan atau diluar organisasi. Data prestasi dari entitas dibandingkan merupakan sumber yang baik untuk kriteria dalam benchmarking.

3. Standar Rekayasa (Engineered Standards) 15 Engineerd Standards merupakan kriteria yang ditetapkan berdasarkan standar teknik, seperti time and motion study untuk menentukan banyaknya output yang harus diproduksi. Penggunaan krteria ini efektif untuk menyelesaikan berbagai masalah operasional yang penting, tetapi pembuatan kriteria ini memerlukan keahlian yang khusus sehingga memakan banyak waktu dan biaya yang cukup tinggi.
4. Diskusi dan Kesepakatan (*Discussion and Agreement*) *Discussion and Agreement* merupakan kriteria yang ditetapkan berdasarkan hasil diskusi dan kesepakatan bersama antara pihak manajemen dan entitas yang akan diaudit, auditor operasional, dan pihak yang akan menerima laporan hasil audit operasional. Kriteria ini umum digunakan karena pembuatan kriteria yang lalu sering kali sulit dan membutuhkan biaya yang tinggi.

2.4 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat

(Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan

2.5 Efektifitas Dalam Pelayanan Publik

Konsep efektivitas sendiri telah banyak dikemukakan oleh para ahli organisasi maupun manajemen dan memiliki makna yang berbeda tergantung kepada kerangka acuan yang dipergunakan. Stoner (1982:6), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Istilah efektivitas itu sendiri sangat bervariasi dimana penjelasannya dapat menyangkut berbagai dimensi yang memusatkan perhatian kepada berbagai kriteria evaluasi. Selanjutnya pengukurannya relatif beraneka ragam dimana kriteria yang berbeda dilakukan secara serempak. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Selanjutnya Georgopoulos dan Tannenbaum (dalam Steers, 1985:60), mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa efektivitas sangat tergantung kepada faktor eksternal dan internal organisasi.

Menurut Sharma (1982:9), kriteria atau ukuran suatu efektivitas dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi, serta dari ada tidaknya ketegangan dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi. Selanjutnya menurut Wisnu & Nurhasanah (2005:26) dikatakan bahwa suatu organisasi efektif jika (1) mengamankan skill dan sumber daya langka dari luar; (2) secara kreatif mengkoordinasikan sumber daya dengan skill karyawan untuk menemukan produk dan berselaras dengan perubahan kebutuhan konsumen (pendekatan sistem internal); dan (3) secara efisien mengubah skill dan sumber daya menjadi barang dan jasa (pendekatan teknis)

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.5.1

Penelien Terdahulu

No	NAMA	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Jarwati Nurhartati, (2013)	Studi tentang Kualitas Pelayanan Publik pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Balikpapan.	Kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Balikpapan dari dimensi bukti langsung (tangibles) dapat dikatakan cukup baik
2	Martha Ogotan, dkk (2016)	Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa.	penelitian sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarikbeberapa kesimpulan sebagai berikut: Produksi : Dari hasil penelitian yang dilakukan produksi yang ada di kantor PDAM kualitas kinerja pegawai cukup baik Kualitas Kerja:Dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor PDAM kualitas kinerja pegawai cukup baik. Oleh

			<p>Pegawai Efisiensi pelayanan cukup baik. Kepuasan :Dilihat dari penelitian kepada masyarakat tentang kepuasan pelayanan yang diberikan pegawai kantor PDAM masyarakat masih kurang puas.</p> <p>Pelayanan : Menurut Indrastuti Dwi Suryani, (2010) hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kantor PDAM cukup baik.</p>
3	<p>Abbas</p> <p>Nurwahidah</p> <p>(2018)</p>	<p>Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publikterhadap Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar</p>	<p>Prosedur Pelaksanaan Audit telah berperan dalam menunjang keefektifan pelayanan publik hal ini dapat dilihat dari hasil survey yang dilakukan dengan laporan yang diterima dari tim Satuan Pengawas Internal (SPI).</p>

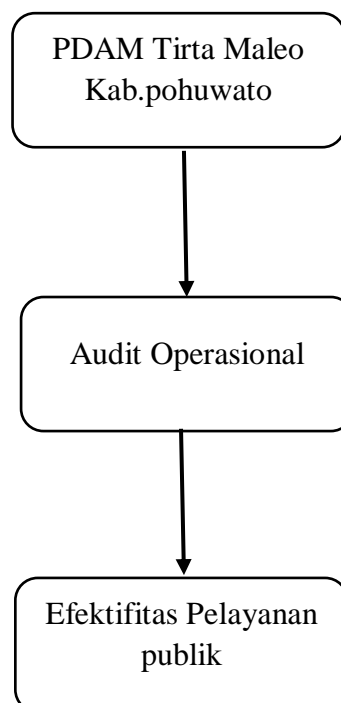
2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konsep menurut (Sugiyono, 2014) adalah suatu hubungan yang akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu, antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan di amati atau di ukur melalui penelitian yang akan di laksanakan.

Berdasarkan landasan teori dan hasil peneliti terdahulu yang telah dipaparkan sebelumnya maka kerangka konseptual penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1

Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek pada penelitian. Kegiatan riset ini tentu tidak bisa dilakukan tanpa menentukan dulu objek penelitian tersebut. Objek dari riset sering juga disebut dengan istilah sumber data riset karena memang mengarah pada hal yang sama ketika didefinisikan. Dalam menentukan objek, seorang peneliti harus mengenal pengertian dari objek tersebut di dalam riset dan tahapan dalam menentukannya

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2012, hlm. 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan teori tersebut yang menjadi objek dari penelitian ini adalah efektifitasnya pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Maleo terhadap masyarakat.

3.2. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik wawancara

Wawancara merupakan pembuktian terhadap informasi yang telah diperoleh. Teknik yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam, yang merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian. Wawancara dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka dengan mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan, dan memberikan pertanyaan lagi, ketika informan memberikan jawaban. Tanya semua kepada informan, untuk memenuhi kebutuhan data yang diperlukan.

2 Observasi

Observasi merupakan proses peneliti dalam melihat situasi dalam melihat situasi penelitian. Informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah tempat, pelaku, kegiatan atau peristiwa, dan waktu.

3 Studi kepustakaan

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder, yaitu penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data dengan menggunakan sumber – sumber, menganalisis dan menarik suatu kesimpulan melalui buku – buku yang ada hubungan nya dengan penelitian ini, penelitian ini akan menjadi landasan teoritis bagi pelaksanaan analitis yang akan dilakukan

4 Dokumentasi

Menurut Arikunto (2002 : 206), metode dokumentasi ialah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Hadari Nawawi (2005:133) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.

Dalam penelitan ini, dokumentasi yang harus saya peroleh dari arsip kegiatan dari pelayanan yang dilakukan oleh PDAM terhadap Konsumen atau masyarakat yang menjadi pelanggan di PDAM tirta Maleo Kabupaten Pohuwato.

.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi Konseptual dan Operasional Variabel Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis dan memahasiswa hasil penelitian serta mempermudah penulis dalam menentukan perihal wawancara, maka diperlukan definisi operasional variabel. Adapun definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.1

Definisi Variabel

NO	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Audit Operasional(Santoyo Gondodiyoto ,2007)	audit operasional merupakan aktivitas operasi suatu organisasi yang bertujuan untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan.	1. Independensi 2. Kompetensi 3. Program Audit 4. Tahap Audit Pendahuluan 5. Audit Lanjutan
2	Pelayanan PublikMahmudi (2007:128)	Suatu tindakan pemberian dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik.	1. Keterbukaan 2. Kesederhanaan 3. Kejelasan 4. Keamanan

3.4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai “Penerapan Audit Operasional dan Internal Audit Dalam Menunjang Pengendalian Internal”, Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Adapun pengertian dari data primer dan sekunder menurut Andi Supangat (2008:2) adalah sebagai berikut :

- “Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual (responden) maupun dari suatu instansi yang mengolah data keperluan dirinya sendiri”.

Adapun pengertian dari data sekunder menurut Andi Supangat (2008:2) Data sekunder adalah sebagai berikut : “

- Data sekunder data yang diperoleh secara langsung untuk mendapatkan informasi (keterangan) dari objek yang diteliti, biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual (responden) maupun dari suatu badan (instansi) yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainya untuk keperluan penelitian dari para pengguna”

3.5. Instrumen Penelitian

Suharsimi Arikunto (2002: 136), menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Berdasarkan teknik

pengumpulan data yang digunakan, maka instrumen penelitian ini menggunakan panduan wawancara dan panduan dokumentasi.

3.6. Informan

Penelitian Kualitatif tidak dimaksudkan membuat generalisasi dan hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian tidak dikenal adanya populasi dan sampel (Suyanto, 2005 : 171) Subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan dalam proses penelitian. Informan adalah seorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut.

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan informan

No	Nama	Informan
1	Direktur PDAM	1
2	Kepala Bagian Umum & Keuangan	1
3	Kepala Bagian Hubungan Langganan	1
4	Kepala Satuan Pengawas Internal	1
5	Anggota Auditor	1

3.7. Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian kualitatif, data dapat diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan pengumpulan data yang bermacam-macam sampai mencapai titik maksimal yang sering dinamakan dengan titik jenuh.

1. Pengumpulan Data 2. Reduksi Data

Menurut sugiyono terdapat tiga model interaktif dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

1. Instrumen pengumpulan data merupakan suatu alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dan supaya pengumpulan tersebut sistematis dan mudah. Instrumen penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting dan strategi kedudukannya dalam keseluruhan kegiatan penelitian. Dengan instrumen, akan diperoleh data yang merupakan bahan penting untuk menjawab permasalahan, mencari sesuatu yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dan membuktikan hipotesis. Data yang dikumpulkan ditentukan oleh variabel-variabel yang ada dalam hipotesis.
2. Reduksi data termasuk dalam kategori pekerjaan analisis data. Data yang berupa catatan lapangan (*field notes*) jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum PDAM Tirta Maleo

4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya PDAM Tirta Maleo.

Sebagai salah satu perusahaan yang dimiliki oleh daerah pohuwato yaitu perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Maleo dalam sejarahnya sekitar tahun 1999 Kabupaten Gorontalo dimekarkan menjadi kabupaten Gorontalo dan Boalemo dan setahun kemudian Gorontalo pun dipisahkan yang membawahi 1 kota dan 2 kabupaten yaitu kota Gorontalo, Kabupaten Gorontalo dan Boalemo dengan pemekaran tersebut mengakibatkan pembentukan satuan-satuan perangkat kerja daerah baru, hal ini berimbas pula bagi BPAM (Badan Pengelola Air Minum). Dimana seluruh aktifitas atau kegiatan mulai dari asset dan pelayanan yang tadinya berpusat di Limboto Kabupaten Gorontalo dialihkan ke Boalemo membawahi beberapa unit antarlain unit Paguyaman, Tilamuta, Paguat, Marisa, Lemito dan Unit Popayato.

Pemekaran-pemekaran daerah yang terjadi dimana-mana dengan tuntutan pemerataan pembangunan dan memperkecil rentang kendali, sehingga pada tahun 2003 di provinsi Gorontalo terjadi pemekaran daerah dimana Kabupaten Gorontalo dimekarkan menjadi Gorontalo dan Bone Bolango, sedangkan Boalemo dimekarkan menjadi kabupaten Boalemo dan

Pohuwato. Wilayah kabupaten Gorontalo masih cukup luas maka dimekarkan lagi menjadi kabupaten Boalemo dan Kabupaten Pohuwato.

4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang unit-unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan utama perusahaan. Berdasarkan bidang kompetensi dan tanggung jawab dalam struktur organisasi, dapat diketahui kepada siapa seorang pegawai bertanggung jawab atas tugas-tugas yang dilakukan.

Struktur organisasi terdiri dari Dewan Pengawas, Dewan (Ketua, Direktur Umum dan Keuangan dan Direktur Teknik) dan Bagian (Bagian Umum, Bagian Keuangan, Bagian Perencanaan Teknis dan Bagian Transmisi dan Distribusi). Berikut ini adalah gambaran singkat tentang struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo di Kabupaten Pohuwato.

a. Badan Pengawas

Badan Pengawas PDAM Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato di angkat dengan Surat Keputusan Bupati Pohuwato dengan susunan berikut :

- a) Ketua
- b) Sekertaris
- c) Anggota

- b. Direksi Direktur Utama PDAM Tirta Maleo Kabupaten Puhuwato di angkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa. 2022 dengan susunan sebagai berikut:
- a) Direktur Utama
 - b) Direktur umum dan keuangan
 - c) Direktur Teknik

4.1.3. Visi Misi

Visi

“Menjadi PDAM yang sehat dengan pelayanan prima “

Bila Pelayanan prima kepada pelanggan/masyarakat sudah dapat dilaksanakan oleh PDAM Tirta Maleo Puhuwato maka pada akhirnya diharapkan PDAM Puhuwato menjadi sehat. Sehat disini dimaksudkan bahwa PDAM dalam menjalankan perusahaan dapat memperoleh keuntungan sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan dapat pula memberikan kontribusi terhadap peningkatan PAD kepadapemilik (PEMDA POHUWATO).

Misi

- ✓ Meningkatkan kepuasan pelanggan
- ✓ Berperan aktif tetap menjaga kelestarian sumber air baku
- ✓ Meningkatkan kinerja keuangan perusahaan
- ✓ Mewujudkan terciptanya budaya kerja yang positif.
- ✓ Meningkatkan kesejahteraan karyawan

4.2. Pelaksanaan Audit Operasional Pada PDAM Tirta Maleo

Dalam proses pelaksanaan audit operasional sama seperti pada umumnya yaitu untuk menilai kinerja manajemen dari sebuah organisasi apakah sudah terlaksana dengan baik atau tidak serta kebijakan seperti apa yang akan diambil ketika mendapatkan masalah-masalah dalam operasional organisasinya, serta bagaimana cara menyelesaikan dari pihak manajemen. Pemeriksaan yang dibutuhkan oleh organisasi bukan hanya sekedar pemeriksaan keuangan atau audit financial saja, tetapi juga pihak manajemen perusahaan yang harus melakukan pemeriksaan terhadap kegiatan operasional yang sedang berjalan atau biasa disebut dengan audit operasional. audit operasional merupakan suatu kegiatan evaluasi dari berbagai kegiatan operasional organisasi, tujuannya adalah untuk memastikan ke-efektifan dan ke-efesienan kegiatan operasional di dalam organisasi telah berjalan,Sebab pentingnya menilai ekonomis, efesiensi dan efektivitas perusahaan jasa adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan jasa perusahaan sehingga penjualan dapat terus ditingkatkan.Peneliti dalam melakukan penelitian secara langsung melihat fenomena yang ada dalaam PDAM tirta Maleo.

4.2.1 Audit Pendahuluan

Audit awal atau pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang belakang dari objek yang akan diaudit. Selain itu, pada audit ini juga akan dilakukan *review* terhadap berbagai peraturan, ketentuan, dan kebijakan berkaitan dengan kegiatan yang diaudit, serta menganalisis berbagai informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi hal-hal yang potensial mengandung

kelemahan pada objek yang akan diaudit. audit pendahuluan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang objek yang diaudit dan menetapkan tujuan audit sehingga proses audit dapat berjalan seperti yang diharapkan.

Pada tahap audit pendahuluan ini, auditor melakukan berbagai program kerja audit, seperti:

- a. Mengumpulkan atau membuat perencanaan audit, yang terdiri dari:
 - a. Menentukan latar belakang pemeriksaan,
 - b. Mengetahui tujuan pemeriksaan objek yang ingin di audit
 - c. Menentukan ruang lingkup objek yang akan di audit
 - d. Menentukan metodologi perusahaan
 - e. Menetapkan periode pemeriksaan secara rutin
 - f. Menentukan langkah-langkah perusahaan/program pelaksanaan audit
- b. Mengumpulkan data-data yang terkait dalam pemeriksaan, seperti:
 - a. *Standar Operational Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh PDAM Tirta Maleo
 - b. *Sales Marketing Strategic*
 - c. Struktur organisasi
 - d. Deskripsi tertulis pemisahan tugas pegawai
- c. Melakukan pemeriksaan, seperti:

- Melaksanakan review atas aktivitas pegawai perusahaan sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan
 - Mengidentifikasi kelemahan atas pengendalian internal perusahaan
 - Mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam perusahaan
- d. Langkah-langkah dalam audit pendahuluan, yaitu :
- Melakukan komunikasi awal dengan pihak General Manager secara langsung mengenai tujuan dan langkah kerja dari pemeriksaan yang akan dilakukan.
 - Mencari informasi umum mengenai sejarah, latar belakang, bidang usaha, struktur organisasi dan beberapa uraian tugas.
 - Melakukan observasi yang memiliki tujuan untuk melihat dengan jelas bagaimana aktivitas operasional dan prosedur kerja yang memiliki kaitan dengan pelayanan jasa.
 - Menginformasikan kepada pimpinan (Direktur) mengenai temuan yang ditemukan sebagai hasil dari audit yang dijadikan rekomendasi dalam mengatasi kelemahan yang terjadi dan rekomendasi untuk meningkatkan manajemen operasional pad PDAM Tirta Maleo.

Hasil Wawancara peneliti Dengan SPI atau Auditor : kalau kita disini melakukan tugas pokok dari torang pebidang di SPI atau auditor, team mo audit pendahuluan dulu, sebelum melakukan audit yang lebih dalam. Dia

punya tujuan itu supaya so ada gambaran apa yang nanti team mo periksa selanjutnya (Ungkap Sri Rahayu Mbuinga, SE).

Dari hasil wawancara tersebut peneliti berkesimpulan bahwa Systeem Pengendalian Internal atau Auditor dalam melakukan audit pendahuluan serta tahap-tahapan untuk persiapan untuk mengaudit sudah sesuai dengan standar prosedur yang secara umumnya. Walaupun masih ada sesuatu yang tidak bias diungkapkan kepada peneliti dalam wawancara secara langsung. Karena ada hal-hal yang bersifat kerahasiaan yang bersifat internal dalam perusahaan.

4.2.2 Langkah Langkah Audit Internal PDAM Tirta Maleo Dalam Pemeriksaan

1. Jadwal audit dan perencanaan proses

Langkah pertama dalam audit internal adalah merencanakan rencana audit dan menentukan bagaimana mengimplementasikannya. Pada tahap ini, auditor internal perlu berkoordinasi dengan manajemen (atau perwakilannya) tentang seberapa sering mereka dapat melakukan sinkronisasi internal sebelum rencana audit eksternal tiba.

2. Pelaksanaan proses audit

Langkah selanjutnya dalam melakukan audit internal adalah melakukannya secara berkesinambungan sampai laporan keuangan manajemen diaudit dengan baik. Proses melakukan audit semacam itu tidak harus biasa. Perwakilan manajemen dan auditor dapat dengan

bebas menentukan durasi dan intensitas audit, mis. Misalnya setiap 2 minggu sekali, sebulan sekali dll.

3. Penyusunan laporan

Setelah proses kinerja audit internal dinyatakan selesai, auditor internal ditugaskan untuk membuat laporan atas temuan audit internal. Kemudian, hasilnya harus dipresentasikan kepada manajemen untuk pengambilan keputusan lebih lanjut.

4. Pengambilan Tindak Selanjutnya

Selama proses audit, auditor internal mungkin menemukan beberapa kesalahan perhitungan, ketidakkonsistenan penulisan, dan data yang mencurigakan. Setelah penyampaian laporan audit internal, auditor dapat memberikan saran dan himbauan kepada manajemen untuk segera memperbaiki kesalahan dalam laporan keuangan.

Dalam Penelitian ini peneliti mewawancarai secara langsung kepada pihak Satuan Pengawas Internal (SPI) sebagai salah satu informan. yaitu karyawan bagian Satuan Pengawas Internal (SPI) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tirta Maleo yaitu : Ibu Sri Rahayu Mbuinga, SE. Adapun hasil wawancaranya yaitu :

4.2.3. Pelaksanaan Audit

Pelaksanaan Audit pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato dilakukan langsung oleh Satuan Pengawas Intern (SPI) atau auditor internal. Hal ini terjadi karena latar belakang pendidikan yang berbeda-beda (multidisiplin), yang menjadi

sebagai aturan, mereka lebih memahami keadaan perusahaan, lebih mudah untuk mendapatkan data yang diperlukan, sehingga efektivitas perusahaan dapat lebih ditingkatkan. Ada beberapa hal dalam Standar Auditor Internal yang sangat perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan auditor, yaitu:

a. Independensi

Independensi adalah poin penting untuk ditekankan ketika mendefinisikan audit internal. Seorang auditor internal harus independen dan objektif dalam melaksanakan tugasnya. Independen di sini diartikan sebagai keadaan yang bebas dari situasi yang dapat membahayakan kemampuan audit internal untuk melaksanakan tugasnya secara imparial (IIA). Seorang auditor internal harus didukung dalam pelaksanaan tugasnya oleh semua manajemen dan dewan pengawas untuk memastikan independensinya. Dukungan dari seluruh manajemen dan Dewan Komisi dapat membantu auditor internal memenuhi tugasnya dan menyampaikan pandangannya sesuai dengan standar auditing yang berlaku. Idealnya, audit internal dianggap independen ketika dapat menjalankan tugasnya secara bebas dan objektif. Seorang auditor internal mengandalkan kebebasannya untuk melakukan tugasnya secara tidak memihak dan objektif. Independensi dan objektivitas merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam audit internal.

Auditor internal dapat bersikap objektif dengan mengandalkan independensinya. Demikian pula sikap objektif mencerminkan independensi seorang auditor internal. Dalam struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Marisa, posisi Satuan Pengawas Intern (SPI) menempati posisi khusus di perusahaan yaitu posisi staf. Satuan Pengawasan Intern (SPI) yang merupakan wadah bagi auditor yang berada pada jabatan efektif karena terpisah dari departemen lain sehingga memiliki kewenangan yang jelas dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini dapat mendorong auditor internal untuk bekerja secara independen dan objektif. Adapun Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian SPI Ibu Sri rahayu mbuinga,SE. .mengenai independensi dari seorang Auditor :

Saat ini ada beberapa kekuasaan eksekutif Satuan Pengawas Intern (SPI), yaitu:

- Mengkoordinir kegiatan pemeriksaan, penyajian laporan, evaluasi serta saran perbaikan secara independen terhadap pengelolaan PDAM sesuai dengan standar audit.
- Membentuk dan menugaskan tim pemeriksa internal untuk melaksanakan tugas pemeriksaan.
- Melakukan konfirmasi, pengujian dan penilaian atas pemeriksaan.
- Menyampaikan rekomendasi hasil kajian atau temuan pemeriksaan.

- Memberikan persetujuan atas pelaksanaan rencana pekerjaan masing-masing unit kerja di Satuan Pengawas Internal (SPI).
- Memberikan rekomendasi penilaian atas kinerja pegawai di Satuan Pengawas Internal (SPI).
- Dapat mengakses seluruh data kegiatan perusahaan.

b. Kompetensi

Kompetensi lain yang diidentifikasi dalam survei termasuk keterampilan organisasi, keterampilan manajemen perubahan, pemikiran kritis, kerja tim dan keterampilan negosiasi. Meskipun peran audit internal dalam organisasi bukanlah hal baru dalam lingkungan bisnis, beberapa individu yang diberi tanggung jawab audit internal masih belum dapat sepenuhnya menggambarkan situasi dalam organisasi dan mengabaikan risiko yang ada. Pengetahuan internal juga diperoleh melalui lokakarya, pendampingan dan pelatihan bagi auditor internal yang dapat mendukung manajemen di tingkat strategis, sistemik dan operasional dalam organisasi untuk memastikan bisnis yang terus berkembang dan berkelanjutan.

Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Marisa, tingkat kompetensi dari seorang auditor juga harus diterapkan agar kualitas kinerja dari perusahaan dapat berjalan dengan efektif, sehingga diperlukan pegawai yang handal dan profesional di bidang auditor internal. Selain pendidikan formal, seorang auditor juga akan dievaluasi pengetahuan dan keterampilan akuntansinya untuk menjaga

kompetensi auditor internal. Sikap jujur dan tegas, mentaati peraturan, teliti dalam bekerja dan mampu berkomunikasi dengan baik serta bertanggung jawab atas proses hasil laporan audit.

c. Program Audit Internal Auditor

internal menyiapkan program audit sebelum audit dilaksanakan. Program audit didasarkan pada Program Kerja Audit Tahunan Unit Audit Internal (SPI) perusahaan, yang mengatur tentang pelaksanaan audit, yang pelaksanaannya tergantung pada kebutuhan audit.

Independensi berarti bahwa auditor jujur dalam mempertimbangkan fakta dan bahwa auditor menggunakan pertimbangan yang objektif dan tidak memihak dalam merumuskan dan menyatakan pendapat. Begitupun dengan kompetensi Auditor yang dimiliki oleh auditor PDAM Tirta Maleo. Menurut peneliti sudah sangat memadai untuk melaksanakan pekerjaannya. Karena para auditor yang ada dalam Perusahaan telah mengikuti pelatihan maupun BIMTEK Jadi, kompetensi Auditor ini dapat dihubungkan ke hal-hal yang berkaitan dengan jenis tugas serta mendukung efektifitas PDAM Tirta Maleo dalam melakukan pelayanan public.

4.3 Pelayanan dan Penyelesaian Problem Keluhan Masyarakat

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan kepentingan umum, dari situlah konsep pelayanan publik berasal. Layanan diperlukan oleh setiap manusia, bisa juga dikatakan layanan ini tidak bias terpisah dari kehidupan manusia. layanan adalah pemecahan masalah antara orang sebagai konsumen perusahaan sebagai donor Penyedia layanan.

Dalam melaksanakan Pelayanan public PDAM Tirta Maleo yang diutamakan yaitu Kepuasan terhadap Pelanggan, kepuasan pelanggan ini merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya. Pelayanan publik yang dilakukan oleh PDAM ini berupa menyediakan kebutuhan dasar yaitu Air bersih bagi masyarakat pohuwato. Begitupun dengan Pemerintah Daerah Kabupaten pohuwato menyelenggarakan pelayanan publik tersebut melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo.

Hasil Wawancara peneliti pada bagian pelayanan bapak mohamad kadir: kami disini berusaha semaksimal mungkin menagangani persoalan-persoalan masyarakat yang dalam hal ini pelanggan ketika datang dikantor baik melakukan pembayaran atau datang membawa keluhan persoalan air kami melayani dengan rasa penuh hormat agar pelanggan atau masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan PDAM tirta maleo. Dalam melakukan pelayanan kami mempunyai pedoman dari perusahaan yang telah diatur. Maka dalam melakukan peayanan terhadap pelanggan InsyaAllah pelanggan akan merasa puas akan apa yang diinginkan dari PDAM sebagai penyedia Air yang memenuhi kebutuhan mereka.

Adapun hasil wawancara peneliti bersama direktur PDAM tirta Maleo Bapak Ir. Hairudi Usman, S.T, Beliau mengatakan bahwa : dalam melakukan pelayanan publik kami mempunyai standar operaisonal prosedur yang telah disusun dan wajib dijalankan oleh setiap karyawan. Itu tidak lepas dari SPI selaku pengawas internal atau auditor perusahaan. dan nanti ketika ada problem atau masalah dalam

melaksanakan SOP pelayanan maka perlu nanti adanya perbaikan. Itu tidak lepas dari pengawasan internal kami. Biasanya yang sering ada permasalahan ini di lapangan. Dimana penyaluran air bersih tidak jalan karena faktor alam. Dalam proses ketika ada laporan. Kami harus cepat dan tepat dalam menangani persoalan tersebut

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan secara langsung serta teori dan konsep yang digunakan dalam menganalisis rating pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato sudah efektif, namun terlepas dari itu dalam meningkatkan pelayanan publik kepada pelanggan tidak lepas dari adanya unsur pengawasan langsung dari bagian Sistem Pengendalian Internal yang merupakan sebagai Auditor Internal perusahaan, efektivitas Pelayanan PDAM Tirta Maleo juga tidak lepas dari semua unsur yang ada di perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Dimana untuk mengukur efektif atau tidaknya pelayanan publik yang dilakukan oleh PDAM bisa dilihat dari indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Secara dapat disimpulkan sudah baik.

Namun dalam efektifitas pelayanan di lapangan harus lebih dioptimal dalam memberikan pelayanan. Karena dari hasil wawancara dengan direktur bahwa pelayanan dibagian lapangan akan lebih ditingkatkan. Dan menurut peneliti berarti masih ada sedikit kekuarangan dalam melaksanakan pelayanan. terkait penanganan pengaduan yang disampaikan. Dan Semoga kedepan akan Mewujudkan pelayanan prima dan memenuhi harapan masyarakat Karena ini merupakan salah satu tujuan dari pelayanan publik PDAM Tirta Maleo.

5.2 Saran

Saran dalam penelitian ini ditujukan untuk:

1. Manajemen PDAM Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato; Untuk terus meningkat serta menjaga kualitas pelayanan publiknya terhadap masyarakat/pelanggan sehingga kepuasan terhadap pelayanan dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat Pohuwato. Perbaikan pada hal-hal yang dianggap masi kurang (misalnya adanya atribut-atribut yang tidak ada di ruang pelayanan), dalam pelayanannya kepada masyarakat, yang harus segera dilacak agar efektifitas kerja perusahaan selalu dapat berjalan dengan baik.
2. Komunitas/Pelanggan; Mematuhi segala aturan atau prosedur yang berlaku di PDAM Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato, melaporkan segala masalah yang ada atau keluhan yang dianggap tidak sesuai dengan pelayanan serta diharuskan untuk memenuhi kewajiban seperti pembayaran tagihan dengan baik dan tepat waktu, serta ikut berperan aktif dalam memberi saran, kritikan, serta masukan kepada pimpinan taua direktur PDAM tirta maleo untuk memastikan kualitas dari pelayanan public.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Nurwahidah, 2018, Skripsi, *Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar*. Universitas Muhamadiyah.
- Arens , et al, 2012. *Auditing and Assurance Service*, Erlangga, Jakarta.
- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Arens, Alvin A. & James L. Loebbecke. 2008. *Auditing Pendekatan Terpadu, Terjemahan oleh Amir Abadi Yusuf*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Arvianita. R. 2015. *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap*.
- Astasari, V. 2011. *Peran Audit operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Kegiatan Perkreditan (Studi Kasus Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang)*. Skripsi. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Andalas
- Ayu Enny Kiranayanti, Ida dan Made Adi Erawati, Ni. 2016. *Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sistem Pengendalian Internal, dan Pemahaman Berbasis Akrua Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. 16 (2): 1290-1318. ISSN: 2302-8556.
- Azhar Susanto., 2017, *Sistem Informasi Akuntansi – Pemahaman Konsep Secara Terpadu*, Edisi Perdana, Cetakan pertama, Bandung: Lingga Jaya
- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewantara, A. 2006. *Peranan Audit Operasional Dalam Efektivitas Penyelenggaraan*.
- Fathin Hanafi, 2012, *Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Produksi*, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. Vol. 4 No.11.
- Fitri Sakinah, 2013, *Peranan Audit Operasional Dalam Mendorong Efektivitas*
- Humairoh, Iftiah Dian. 2013. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa 2013. Universitas Jember: Jawa Timur.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2015. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irwansyah, 2013, *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan*, Jurnal Ilmu Pemerintahan.

- Jarwati Nurhartati, 2013, Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Balikpapan, Jurnal Administrasi Negara. Vol 1 No 2.
- Martha Ogotan, dkk, 2016, Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) DI Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa, Online Vol.3 No.2 (<https://media.neliti.com> diakses 2 februari 2018).
- Moenir Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2007. Manajemen Publik. Jakarta : Grasindo.
- Mulyadi, 2002. Auditing, Buku Dua, Edisi ke Enam, Salemba Empat, Jakarta.
- Nova Wahyuningsih, 2016, Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (studi Empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang), Jurnal & Riset Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang Vol 99 No 99.
- Umum Qeen Latifa Yogyakarta). Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Wahyuningsi Novia, *Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang) NOVA WAHYUNINGSIH*, Journal Riset Mahasiswa, ISSN: 2337-56xx. Volume: xx, Nomor: xx.

[illegible][illegible]

ABSTRAK

INDRI NAPU. E1119138. PERAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK PADA PDAM TIRTA MALEO KAB.POHUWATO

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang tujuannya untuk menggambarkan atau menerangkan konsep dalam menjalankan peran dari Auditor Internal atau system pengendalian internal dalam mendukung peran dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato dalam menjalankan tugasnya untuk melayani publik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan responden sebanyak 5 orang. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengambilan data menggunakan teknik wawancara. Analisis data penelitian bersifat deskriptif. Hasil dari penelitian ini menggambarkan dan menunjukkan bahwa pelayanan teori dan konsep yang digunakan dalam menganalisis rating pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato sudah efektif.

Kata kunci: auditor internal, sistem pengendalian internal



ABSTRACT

INDRI NAPU, E1119138. THE ROLE OF OPERATIONAL AUDIT IN SUPPORTING THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES AT THE REGIONAL WATER COMPANY OF TIRTA MALEO IN POHUWATO REGENCY

This research is a type of qualitative research aimed at describing or explaining the concept of carrying out the role of the Internal Auditor or Internal Control System in supporting the role of the Regional Water Company of Tirta Maleo in Pohuwato Regency in running duties to serve the public. In this study, the researcher employs five informants. The method used in data collection is the interview technique. The research data analysis is descriptive. The results of this study illustrate or show that the service theories and concepts used in analyzing the service level of the Regional Water Company of Tirta Maleo in Pohuwato Regency have been effective in the implementation.

Keywords: internal auditor, internal control system



KUISIONER

No	Pertanyaan	YA	Tidak
Untuk Direktur			
1	Apakah Ada Internal Kontrol atau tim Audit Internal Dalam PDAM Tirta Maleo?		
2	Apakah Kinerja Audit internal Sudah Efektif dalm Menjalankan Tugssnya?		
3	Apakah Auditor Internal melaporkan hasil pemeriksaan kepada direktur perusahaan?		
4	Dalam melaksanakan pemeriksaan apakah sudah di jadwalkan dan diketahui oleh pimpinan perusahaan ?		
5	Apakah Auditor terbuka dengan pimpinan mengenai hasil temuan ?		
Bagian Umum dan Keuangan			
6	Apakah Auditor melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh PDAM?		
7	Apakah dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat PDAM bersifat terbuka ?		
8	Ketika Ada kesalahan dalam pelayanan Apakah Auditor memberikan solusi pada bagian yang di periksa?		
9	Daam Melakukan pelayanan apakah sudah sesuai prosedur yang diterapkan oleh perusahaan ?		
Kepala Bagian Hubungan Langgan			
10	Apakah bagian hubungan langganan menangani keluhan pelanggan sudah benar dan sesuai prosedur ?		
11	Apakah keluhan oleh pelanggan atau masyarakat langsung diatasi atau menunggu perintah dari direktur untuk menyelesaikan problem ?		

12	Ketika Ada problem di Sub bagian hubungan lannganan pihak SPI atau Auditor Internal memberikan solusi ?		
13	Apakah kinerja pelayanan atau SDM yang ad dibagian hubungan langganan sesuai dengan keahliannya?		
14	Apaka Bagian hubungan lannggana sering melakukan survey kepuasan pelanggan ?		
Kepala Satuan Pengawas Internal			
15	Apakah perusahaan memeberikan kekuasaan Pada SPI untuk menindaki hal-hal berupa pelanggaran?		
17	Apakah Disiplin Pegawai pada PDAM berjalan dengan baik?		
18	Rencana Kerja SPI apaka sudah tersusun dari awal dalam melaksanakan kerjanya?		
19	Apakah SPI memantau setiap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?		
Auditor Internal			
20	Apakah tim Audit melaksanakan pekerjaannya bebas dan objektif?		
21	Apakah Anggota Staf Auditor pernah ikut serta dalam pendidikan keahlian dibidangnya ?		
22	Apakah dalam program Audit terdapat Evaluasiterhadap kegiatan operasional Audit?		
23	Dalam melaksanakan Audit sudah sesuai berdasarkan program audit yang sebelumnya?		
24	Apakah laporan hasil Audit dicantumkan rekomendasi yang diperlukan ?		

STRUKTUR ORGANISASI



Wawancara Bersama Bagian Hubungan Langganan & Auditor



Wawancara Bersama Direktur PDAM Tirta Maleo Kab.pohuwato



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

➤ VISI

Menjadi pemeriksa yang berprinsip independen ,profesional ,kompetensi yang memiliki integritas tinggi dan mampu memberikan nilai tambah bagi perusahaan sehingga dapat menjadi play maker untuk pertumbuhan perusahaan dengan menerapkan prinsip GCG.

➤ Misi

Membantu direktur utama dalam memenuhi kewajibanya memastikan pencapaian tujuan perusahaan dengan melakukan rivew,evaluasi terhadap proses pengendalian kegiatan operasi,dan pengelolaan risiko.

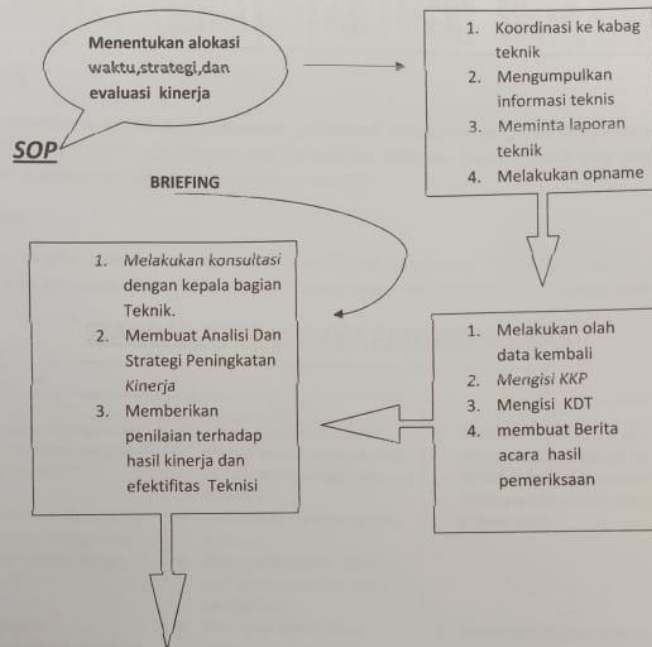
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

STEP I	STEP II	FINIS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Menyusun strategi dan program kerja pengawas tahunan (PKPT) ❖ Memonitori pencapaian tujuan dan melakukan kajian/Evaluasi secara berkala ❖ Melakukan peneletian,pengamatan konsultasi di lapangan setiap waktu pada seluruh tingkatan manajemen ❖ Membuat program khusus berdasar masing-masing tupoksi pengawas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Menindak lanjuti adanya khusus penyimpangan yang terjadi di lingkungan internal PDAM ❖ Melakukan opname setiap bulanya ❖ Mengaudit seluruh laporan dari semua data dan aset perusahaan ❖ Membuat berita acara setiap hasil pemeriksaan ❖ Meengisi kertas kerja pengawasan (KKP) ❖ Mengisi kertas data temuan (KDT) ❖ Mendokumentasikan semua hasil kegiatan pengawasan dari pencapaian tujuanya. ❖ Membuat laporan hasil pengawasan setiap bulan (LHP) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Melaporkan seluruh hasil pengawasan langsung ke direktur dan memberikan tembusan ke dewan pengawas komite audit ❖ Membuat analisis kinerja serta saran –saran strategi peningkatan kinerja PDAM

MARISA, JANUARI 2021
PDAM "TIRTA MALEO"KABUPATEN POHUWATO
DIREKTUR

Ir.HAIRUDIN USMAN
NPP : 61.01.06.07.003

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BAGIAN TEKNIK



MARISA, JANUARI 2021
 PDAM "TIRTA MALEO" KABUPATEN POHUWATO
 KEPALA SATUAN PENGAWAS INTERN

SRI RAHAYU MBUINGA, SE
 NPP : 84.07.09.03.035

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN
Kampus Unisan Gorontalo Lt 3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

No : 19215/PIP/LEMLIT-UNISAN/IV/2022
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

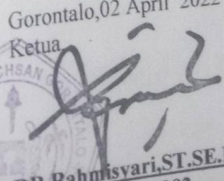
Kepada YTH.
Kepala Kesbangpol Kab. Pohuwato
Di Tempat


Saya yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : DR. Rahmisyari, ST. SE. MM
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan proposal/skripsi, kepada:

Nama Mahasiswa : Indri Napu
NIM : E1119138
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Lokasi Penelitian : PDAM Tirta Maleo
Judul penelitian : Peran Audit Operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik Pada Perusahaan PDAM Tirta Maleo

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 02 April 2022
Ketua

DR. Rahmisyari, ST. SE. MM
NIDN : 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN POHUWATO
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MALEO

Alamat : Jl. Trans Sulawesi Kec. Buntulia Kabupaten Pohuwato Telp. 0443 - 210094, 0443 - 210516 Fax. 0443 - 210590



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NOMOR : 158.04/DIR/PERUMDAM-TM/PHWT/UM/VI-2022

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ir. Hairudin Usman
Jabatan : Direktur
Alamat : Jln Trans Sulawesi Desa Buntulia Tengah Kec. Buntulia

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

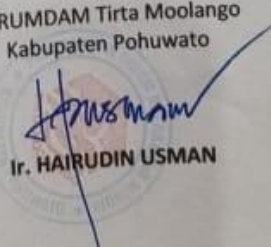
Nama : Indri Napu
NIM : E1119138
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Universitas : Universitas Ichsan Gorontalo


Telah selesai melakukan Penelitian di Perumdam Tirta Moolango Kabupaten Pohuwato Mulai Penelitian Tanggal 02 Juni 2022 memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: "***Peran Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Pada PDAM TIRTA MALEO KAB. POHUWATO***"

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

Marisa, 21 Juni 2022

Direktur
PERUMDAM Tirta Moolango
Kabupaten Pohuwato


Ir. HAIRUDIN USMAN


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS EKONOMI
 SK. MENDIKNAS NOMOR 84/DIO/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT.DIKTI
 Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax.(0435) 819975 Kota Gorontalo, www.fe.unisan.ac.id

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
 No. 122/SRP/FE-UNISAN/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

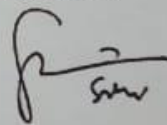
Nama : Dr. Musafir, SE., M.Si
 NIDN : 0928116901
 Jabatan : Dekan


Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Indri Napu
 NIM : E1119138
 Program Studi : Akuntansi
 Fakultas : Ekonomi
 Judul Skripsi : Peran Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Public Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 30%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan. Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 09 Juni 2022
Tim Verifikasi,


Muh. Sabir M, SE., M.Si
 NIDN. 0913088503


 diketahui
DR. Musafir, SE., M.Si
 NIDN. 0928116901

Terlampir :
 Hasil Pengecekan Turnitin

Dipiudai dengan CamScanner



Similarity Report ID: oid:25211:18386543

PAPER NAME

SKRIPSI INDRI NAPU (2).docx

AUTHOR

INDRI NAPU

WORD COUNT

7317 Words

CHARACTER COUNT

50625 Characters

PAGE COUNT

48 Pages

FILE SIZE

107.2KB

SUBMISSION DATE

Jun 8, 2022 1:30 PM GMT+8

REPORT DATE

Jun 8, 2022 1:31 PM GMT+8

● 30% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 30% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 3% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

Summary



Similarity Report ID: oid:25211:18386543

30% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 30% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 3% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	docplayer.info	5%
	Internet	
2	digilibadmin.unismuh.ac.id	4%
	Internet	
3	scribd.com	3%
	Internet	
4	staging.harmony.co.id	2%
	Internet	
5	id.scribd.com	2%
	Internet	
6	media.neliti.com	1%
	Internet	
7	accurate.id	<1%
	Internet	
8	repository.untag-sby.ac.id	<1%
	Internet	

Sources overview

9	jtanzi.co.com	Internet	<1%
10	ccg.co.id	Internet	<1%
11	coursehero.com	Internet	<1%
12	jurnalekonomi.unisla.ac.id	Internet	<1%
13	ejournal.stiesia.ac.id	Internet	<1%
14	penerbitdeepublish.com	Internet	<1%
15	repository.uin-suska.ac.id	Internet	<1%
16	repository.uinsu.ac.id	Internet	<1%
17	ojs.unanda.ac.id	Internet	<1%
18	pt.scribd.com	Internet	<1%
19	indonesiasafetycenter.org	Internet	<1%
20	core.ac.uk	Internet	<1%

1. Identitas Pribadi



Nama : INDRI NAPU
 NIM : E1119138
 Tempat/Tgl Lahir: **MARISA, 5APRIL 1998**
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Angkatan : 2019
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Akuntansi
 Agama : Islam
 Alamat : Desa Pohuwato Kec, Marisa
 Kab. Pohuwato

2. Riwayat Pendidikan

1. Menyelesaikan Pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar di SDN 07 Marisa Pada Tahun 2011
2. Kemudian melanjutkan Ke jenjang selanjutnya Yakni di Madrasah Tsanawiyah dan Lulus Pada tahun 2014
3. Kemudian Melanjutkan Ke jenjang berikutnya yakni di SMK Negeri 1 Marisa Tahun 2017
4. Dan kemudian melanjutkan ke jenjang berikutnya yakni di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ichsan Pohuwato (STIE Ichsan Pohuwato) dengan Jurusan Akuntansi Kemudian Pada tahun 2019 di konversi ke Universitas Ichsan Gorontalo dan Alhamdulillah pada tahun 2022 telah menyelesaikan pendidikan di Universitas Ichsaan Gorontalo

