
JURNAL RISET AKUNTANSI DAN BISNIS

VOLUME 3 NO 1
JANUARI 2017

Jurnalakuntansi.lp3ibd@gmail.com

DAMPAK POTENSIAL AUDIT KINERJA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK POLITEKNIK NEGERI BANDUNG

Ahmad Syarief – Politeknik Negeri Bandung

ABSTRAK

Activity pemerintah terhadap public service agencies have been less memuaskan both in the fields of education, health and other fields it is caused by many governments cope faktor. Untuk always conduct an audit of the performance (activity) conducted by Government agencies in carrying out his ministry. This study aims to examine the level of public services provided by POLBAN as an institution engaged in education. With the internal and external audit whether the service had to be increased, stable or decreasing of statistical test study can see the progression.

Keywords: Audit performance, public services, institutions Government.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Fungsi utama instansi pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat, sehingga keperluannya bisa terpenuhi. Aktivitas instansi pemerintah biasanya didukung oleh APBN atau APBD yang pada hakikatnya berasal dari pajak yang dibayar oleh masyarakat kemudian dikembalikan lagi ke masyarakat lewat pelayanan yang diberikan oleh instansi pada masing-masing departemen. Salah satu contoh institusi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Politeknik Negeri Bandung. Politeknik Negeri Bandung atau POLBAN merupakan lembaga pendidikan yang melayani masyarakat, dalam hal ini adalah mahasiswa yang sedang studi. Baik studi di bidang rekayasa maupun bidang tata niaga untuk tenaga ahli yang nantinya akan menjadi tenaga siap pakai dalam rangka memenuhi pasaran tenaga kerja.

Tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pada masyarakat sangat dipengaruhi oleh keadaan internal instansi pemerintah tadi yang antara lain tertib administrasi, SDM, keuangan, peralatan, dan lain-lain. Pada gilirannya dipakai untuk menunjang aktivitas dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat yang pada dasarnya adalah sumber pembiayaan aktivitas instansi tersebut. Setiap kegiatan dalam instansi pemerintah harus didukung oleh sistem administrasi yang memadai dan standar operasional prosedur yang jelas sehingga para pelaksana bekerja sesuai dengan *job description* yang sudah ditentukan sehingga pelayanan kepada masyarakat optimal.

Dari politeknik yang ada di Indonesia, POLBAN menempati ranking ke 14 sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya untuk menempati ranking yang lebih baik jika bisa menjadi ranking yang teratas. Bila tingkat pelayanan kepada masyarakat belum optimal harus dicari penyebabnya baik yang bersifat teknis maupun administratif sehingga tingkat pelayanan tadi bisa berjalan kembali dengan normal dan optimal sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Hal ini penting dilakukan untuk menjaga reputasi instansi pemerintah dalam rangka pelayanan pada masyarakat.

Audit kinerja bisa digunakan untuk memeriksa apakah suatu instansi pemerintah dalam melakukan aktivitas sesuai dengan SOP yang ada atau belum, hal ini penting untuk mengetahui tingkat ekonomi, efisiensi dan efektivitas dari kegiatan instansi pemerintah tersebut. Dalam melakukan audit kinerja pelaksanaan SOP sangat diperhatikan, karena tingkat keberhasilan pelayanan oleh suatu instansi pemerintah sangat tergantung dari pelaksanaan SOP. Oleh karena itu menyusun SOP harus hati-hati sesuai dengan instansi pemerintah tersebut dalam menjalankan aktivitasnya.

Tingkat pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah bila tidak sesuai dengan harapan dan bila diaudit banyak temuan yang direkomendasikan auditor karena tidak diterapkannya SOP maka hal itu mencerminkan tidak baiknya sistem pelaksanaan SOP pada instansi pemerintah tersebut sehingga bisa diketahui apakah aktivitasnya ekonomis, efisien dan efektif. Dari paparan diatas maka dapat dilakukan penelitian tentang “Dampak Potensial Audit Kinerja terhadap Tingkat Pelayanan Publik di Politeknik Negeri Bandung.”

Rumusan Masalah

Sehubungan dengan keterbatasan waktu, yang menjadi objek peneliti adalah pelaksanaan SOP dan pejabat pelaks SOP di POLBAN. Objek peneliti hanya berlaku pada SOP yang bersifat memberikan pelayanan pada masyarakat POLBAN. Sedangkan dalam penelitian ini rumusan masalah mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Apakah sudah terdapat standar operasional prosedur yang sifatnya global untuk menjalankan aktivitas pelayanan publik.
2. Apakah audit kinerja berpengaruh pelaksanaan pelayanan publik?
3. Berapabesarpengaruh audit kinerja terhadap peningkatan pelayanan publik?

METODOLOGI

Adapun proses maupun tahapan yang digunakan dalam penelitian ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Sasaran penelitian
Sasaran penelitian ini adalah pegawai Politeknik Negeri Bandung yang memberikan pelayanan kepada internal dan eksternal di lingkungan Politeknik Negeri Bandung.
2. Lokasi Penelitian
Penelitian ini mengambil tempat di POLBAN.
3. Jenis Penelitian
Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional POLBAN
4. Populasi dan Sampel
Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pegawai dan dosen di yang kemudian dipilih secara sampling untuk penelitian.

5. Metode Penerapan Sampel

Sampel penelitian ditetapkan dengan metode simple random sampling, ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin (Umar 2003)

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian (5%)

6. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung berupa kuesioner.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur serta sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

7. Prosedur Perolehan Data

a. Kuesioner, yaitu mengajukan sejumlah daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

b. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data internet yang berasal dari buku-buku, catatan-catatan, dan internet yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

c. Wawancara

d. Pengamatan

8. Metoda Analisis

a. Penentuan variabel penelitian

Dalam penelitian ini audit kinerja merupakan variabel independen (X), sedangkan pelayanan publik adalah variabel dependen (Y).

b. Definisi Operasional dan Variabel

1) Audit Kinerja

Audit kinerja adalah “audit kinerja merupakan suatu proses sistematis dalam mendapatkan dan mengevaluasi bukti secara objektif atas kinerja suatu organisasi, program, fungsi atau kegiatan. Evaluasi dilakukan berdasarkan aspek ekonomi dan efisiensi operasi, efektivitas dalam mencapai hasil yang diinginkan serta kepatuhan terhadap peraturan, hukum, dan kebijakan yang terkait. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui tingkat keterkaitan antara kinerja dan kriteria yang ditentukan serta mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Fungsi audit kinerja adalah memberikan review independen dari pihak ketiga atas kinerja manajemen dan menilai apakah kinerja organisasi dapat memenuhi halaman.” (Rai; 2008; 40)

2) Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no. 63 tahun 2003, “segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan menurut Mahmudi dalam Analisa Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (2010 halaman 223) “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Ekonomi

Pengertian ekonomi “merupakan aspek kinerja yang berkaitan dengan input yang umumnya mengacu pada kegiatan pengadaan sumber daya, ekonomi berkaitan erat dengan penyediaan sumber daya dalam jumlah dan mutu yang tepat, pada waktu yang tepat, dengan biaya serendah mungkin.” (Rai, 2008)

4) Efisiensi

Pengertian efisiensi “merupakan perbandingan antara output dan input. Suatu organisasi dapat dikatakan efisien apabila organisasi tersebut :

- Menghasilkan output yang lebih besar dengan menggunakan input tertentu
- Menghasilkan output yang tetap untuk input yang lebih rendah dari seharusnya.
- Menghasilkan produang lebih besar dari penggunaan sumber dayanya.
- Mencapai hasil dengan biaya serendah mungkin (Rai, 2008)

5) Efektivitas

Pengertian efektivitas “merujuk pada hubungan antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Suatu organisasi, program atau kegiatan dikatakan efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.” (Rai, 2008)

6) Management Risk

Yaitu audit kinerja dengan menggunakan analisis risiko untuk menentukan area penting yang seharusnya menjadi fokus audit (Rai, 2008).

7) Signifikansi

Suatu Area audit yang berkaitan dengan dampak yang dihasilkan area tersebut terhadap objek audit secara keseluruhan (Rai, 2008)

8) Dampak Audit

Merupakan nilai tambah yang diharapkan dari audit, yaitu perubahan dan perbaikan yang dapat meningkatkan 3 E (Rai, 2008).

9) Auditabilitas

Kemampuan tim audit untuk melaksanakan auditing sesuai standar profesi (Rai, 2008)

c. Penentuan Skor

Variabel-variabel independen penelitian ini, diukur dengan skala Likert masing-masing jawaban skor sebagai berikut :

- 1) Untuk jawaban tidak setuju bernilai 1
- 2) Untuk jawaban kurang setuju bernilai 2
- 3) Untuk jawaban setuju bernilai 3
- 4) Untuk jawaban sangat setuju bernilai 4

d. Pengujian Instrumen Penelitian

1) Uji validasi

Yaitu menguji keakuratan data yang digunakan dalam penelitian. Pengukuran validasi menggunakan eknik *corrected item-total correlation*, menggunakan Korelasi Product Moment (Umar, 2003)

2) Uji reliabilitas

Yaitu menguji konsistensi data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini reliabilitas diukur melalui pendekatan Reliabilitas Konsistensi Internal. Teknik pengujian yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*.

e. Analisa Deskriptif

Analisa ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum masing-masing variabel pada objek yang diteliti. Alat analisa yang digunakan, yaitu :

1) Ukuran pemusatan

- Rata-rata hitung
- Modus

2) Ukuran penyebaran

- Standar deviasi

f. Analisa Regresi

Model persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan dua variabel independen dalam penelitian ini adalah (Djawarto dan Subagyo, 2005) :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = peningkatan pelayanan publik

a = konstanta, harga Y bila $X = 0$

X = dampak potensial audit kinerja

Sugiyono (2006) mengemukakan bahwa analisis regresi digunakan apabila kita ingin mengetahui bagaimana variabel terkait/kriteria dapat diprediksikan melalui variabel bebas atau prediktor, X dikatakan mempengaruhi Y , jika berubahnya nilai X akan menyebabkan berubahnya nilai Y , artinya naik turunnya X akan membuat Y juga naik turun, dengan demikian nilai Y ini akan bervariasi. Namun nilai Y bervariasi tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh X , karena masih ada faktor lain yang menyebabkannya. Bentuk umum dair regresi sederhana (Riduwan; 2007)

PEMBAHASAN

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar di Jurusan, UPT, bagian dan PD atau Staf PD. Dari 40 kuesioner yang disebar berhasil dikumpulkan kembali seluruhnya. Namun, kuesioner yang dapat diolah hanya sebanyak 37 responden. Untuk menguji instrumen penelitian maka diperlukan pengujian terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validas digunakan untuk melihat sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang diukurnya atau dengan kata lain dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Berikut hasil pengujian validitas dan reliablitas dari seluruh item pertanyaan penelitian.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100
	Excluded ^a	0	0
	Total	37	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap seluruh item pertanyaan dapat diketahui bahwa semua valid. Berikutnya dilakukan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Berikut hasil dari pengujian reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel di bawah.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,775	2

Dari hasil pengujian realibilitas dengan teknik Cronbach's Alpha diketahui bahwa nilainya sebesar 0,775. Kriteria pengambilan keputusan ditetapkan sebesar 0,6. Sehingga nilai alpha diketahui lebih besar dari 0,6 dan dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan penelitian bersifat reliabel.

Audit kinerja dan peningkatan pelayan publik secara deskriptif diketahui dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 18 for Window terhadap data hasil kuesioner yang telah disebarkan bahwa responden mempunyai persepsi yang baik terhadap audit kinerja dan peningkatan pelayanan publik.

Setelah dilakukan pengujian instrumen, maka selanjutnya membuat model persamaan Regresi Linear Sederhana. Melalui bantuan program SPSS diperoleh koefisien sebagai berikut.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,659	5,299		3,522	0,001
X	0,376	0,037	0,867	10,279	0

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, dapat dibuatkan model persamaan model regresi dengan memasukkan koefisien menjadi berikut:

$$Y = 18.659 + 0,376X$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa jika nilai X (Potensial Audit Kinerja) = 0, maka nilai Y (Pelayanan Publik) adalah sebesar 18,659. Setiap penambahan satu persen dari variabel X (Potensial Audit Kinerja) akan menambah nilai Y (Pelayanan Publik) sebesar 0,376. Begitupun

bila terjadi penurunan praktek Potensial Audit Kinerja sebesar satu persen akan ikut menurunkan tingkat Pelayanan Publik sebesar 0,376. Dengan demikian, jika POLBAN meningkatkan Pelayanan Publik maka perusahaan tersebut juga telah meningkatkan Potensial Audit Kinerja.

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	164,321	1	164,321	105,653	,000 ^a
1 Residual	54,435	35	1,555		
Total	218,757	36			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Selain itu, tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t hitung dan F hitung lebih besar dari nilai T tabel dan F tabel. Nilai signifikansi untuk uji t 0,000 di bawah 0,05, begitupun dengan nilai signifikansi untuk uji F yaitu 0,000 masih di bawah 0,05. Dengan demikian maka Potensial Audit Kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan Publik.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,867 ^a	0,751	0,744	1,24711

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Data di atas menunjukkan bahwa R-squared sebesar 0,751. Hal ini menunjukkan bahwa Potensial Audit Kinerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap Pelayanan Publik, yaitu sebesar 75,1%. Sementara sisanya sebesar 24,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa audit kinerja berpengaruh cukup besar terhadap pelayanan publik di POLBAN. Semakin ditingkatkan audit kinerja maka akan semakin tinggi pula pelayanan publik.

Dalam melaksanakan audit kinerja maupun pelayanan Publik Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan hal yang penting karena merupakan Pedoman untuk melaksanakan pelayanan tersebut sedangkan audit kinerja adalah pemeriksaan 75,1%. Pengaruh audit kinerja terhadap peningkatan pelayanan menunjukkan seberapa besar variasi dalam audit kinerja dapat dijelaskan oleh variabel peningkatan pelayanan terhadap publik. regresi pada tabel diatas menunjukkan berapa besar variabel dampak audit mempengaruhi variabel, oleh faktor lain. penjelasan diatas sekaligus menjawab pertanyaan rumusan masalah kedua dari penelitian. Hasil inipun menerima hipotesis yang menyatakan bahwa variabel dampak audit ini menunjukkan bahwa kombinasi antar indikator variabel dampak audit signifikan mempengaruhi tingkat pelayanan publik. Dengan kata lain variabel dampak audit kinerja merupakan prediktor yang baik terhadap peningkatan pelayanan publik. Hal inipun menjawab pertanyaan penelitian no tiga tentang berapa besar pengaruh variabel dampak audit kinerja terhadap peningkatan pelayanan publik.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam melakukan kegiatan di POLBAN belum sepenuhnya didukung oleh standar Operasional Prosedur, sehingga pelaksanaannya kurang optimal.
 2. Hasil audit kinerja terhadap Standar Operasional Prosedur yang berupa temuan audit memberikan kesempatan melakukan perbaikan kinerja pelayanan kepada publik.
- 75,1% variabel audit kinerja berpengaruh pada peningkatan pelayanan publik di POLBAN

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam melakukan semua kegiatan semua unit, jurusan dan lain-lainnya harus dibuat Standar Operasional Prosedurnya yang merupakan acuan dalam melaksanakan semua kegiatan.
2. Dalam melakukan aktifitas harus menjalankan rekomendasi Laporan hasil Audit (LHA) dari auditor yang memeriksa aktifitas pelayanan kepada masyarakat tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto PS, dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. Edisi Kelima. Yogyakarta : BPFE.
- Mahmudi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Nomor: 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Rai, I Gusti Agung. 2008. *Audit Kinerja Pada Sektor Publik*. Jakarta : Grafindo.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. 2007. *Metode Penelitian untuk Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Umar, Husein. 2003, *Metode Riset Akuntansi Terapan*. Jakarta: Ghalia Indonesia, Cetakan Pertama.