

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah merupakan proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar Pemerintah Daerah berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Audit sebagai salah satu bentuk kegiatan pengawasan dilakukan dengan cara membandingkan antara peraturan/rencana/program dengan kondisi dan kenyataan yang ada. Tujuan suatu audit adalah untuk menghasilkan perbaikan dalam pengelolaan aktifitas program kegiatan obyek yang diperiksa (auditan), dengan cara memberikan saran-saran perbaikan, bagaimana pelaksanaan suatu kegiatan itu lebih efisien dan efektif. Mewujudkan tujuan audit tersebut bukan saja ditentukan oleh kualitas auditor, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap perilaku auditor sebagai pelayan terhadap auditannya (pelanggan), dan selain itu rencana strategis organisasi pengawasan harus dapat disusun dengan cermat sehingga mampu memberikan arah dalam visi pengawasan.

Perubahan manajemen pengawasan harus dilakukan baik di tingkat pusat maupun daerah, sehingga kehadiran para auditor benar-benar dapat membantu memperbaiki manajemen kinerja auditan. Audit

yang dapat memutuskan kesalahan-kesalahan yang ditemukan pada para auditannya, sehingga auditor tidak dapat bersikap menekan dalam bentuk lain terhadap auditannya. Untuk itulah auditan bukan lagi semata-mata sebagai obyek, tetapi lebih tepat berkedudukan sebagai pelanggan yang harus dilayani oleh para auditor dengan baik.

Pelayanan yang diberikan kepada auditor kepada auditannya adalah pelayanan di sektor jasa, yang merupakan sesuatu tidak berwujud. Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler (1997) bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Bentuknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.

Kualitas layanan kepada pelanggan (auditan), sumber daya manusia dan proses audit, menjadi hal yang prinsip dalam mengembangkan organisasi pengawasan, sehingga hasil audit benar-benar dapat memperbaiki manajemen kinerja auditan. Oleh karena itu dapatlah diterima pendapat Payne (2000), bahwa bauran pemasaran untuk jasa selain produk, promosi, harga dan tempat, lebih pantas ditambah tiga unsur tambahan yaitu:

1. Layanan pelanggan (*Customer Service*). Ini meliputi konsumen yang lebih menuntut dan memerlukan tingkat jasa yang lebih tinggi, semakin pentingnya layanan pelanggan, dan kebutuhan untuk

2. Orang (*People*). Orang-orang merupakan unsur yang penting, baik dalam produksi maupun penyampaian kebanyakan jasa. Orang-orang secara bertahap menjadi bagian diferensial yang mana perusahaan jasa mencoba menciptakan nilai tambah dan memperoleh keunggulan kompetitif.
3. Proses (*Processing*). Proses merupakan seluruh prosedur, mekanisme dan kebebasan dimana sebuah jasa diciptakan dan disampaikan kepada pelanggan, termasuk keputusan-keputusan kebijakan tentang beberapa keterlibatan pelanggan dan persoalan-persoalan keleluasaan karyawan, karena manajemen proses merupakan aspek kunci penyempurnaan kualitas jasa.

Kepuasan para auditannya sebagai pelanggan sangat tergantung pada kualitas hasil audit, yang meliputi: kemampuan dari organisasi pengawasan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Organisasi pengawasan juga harus tanggap, terutama para auditor untuk membantu auditan serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan auditan. Selain itu para auditor perlu bersikap penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah-masalah auditan. Kemampuan auditor untuk membangkitkan rasa percaya diri dan keyakinan para auditan, bahwa auditor akan mampu memenuhi kebutuhan auditannya, serta kemampuan memperlakukan auditan



## 1.2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus pada pokok permasalahan dan dapat memberikan gambaran yang mendetail mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Kulon Progo, menurut persepsi auditan (pelanggan), maka penulis membatasi penelitiannya pada :

1. Obyek penelitian adalah para pimpinan kerja/unit/instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang langsung bertanggung jawab untuk menindaklanjuti hasil temuan audit.
2. Karakteristik responden adalah Kepala Badan, Kepala Dinas, Kepala Unit, Kepala Kantor, Camat dan Kepala Desa, yang sudah pernah diperiksa oleh BAWASDA, minimal tiga kali pemeriksaan, sehingga mereka dapat menggambarkan rasa kepuasannya terhadap pemeriksaan dan mempunyai persepsi terhadap kriteria auditor.
3. Penilaian kriteria auditor di dasarkan pada penggabungan kriteria dari Badan Pengawas Keuangan Pembangunan dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor: 25/KEP/M.PAN/4/2002, tanggal 25 April 2002, tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara, yang terdiri dari 17 pasang nilai-nilai dasar budaya kerja, yaitu: 1) komitmen dan konsisten, 2) wewenang dan tanggung jawab 3) keikhlasan dan kejujuran, 4) integritas dan profesionalisme, 5) kreativitas dan sensitivitas, 6) kepemimpinan dan

ketepatan dan kecepatan, 9) rasionalitas dan kecerdasan emosi 10) keteguhan dan ketegasan, 11) disiplin dan keteraturan kerja, 12) keberanian dan kearifan, 13) dedikasi dan loyalitas, 14) semangat dan motivasi, 15) ketekunan dan kesabaran, 16) keadilan dan keterbukaan, dan 17) penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sedangkan kriteria yang ditetapkan oleh Badan Pengawas Keuangan Pembangunan (BPKP, 2001) adalah: 1. Standar kecakapan profesional: (1) tingkat pendidikan, (2) pengalaman dan (3) pengetahuan yang luas; 2. Standar kecakapan profesional: (1) tingkat pendidikan, (2) pengalaman dan (3) pengetahuan yang luas; 3. Aturan perilaku: : (1) perilaku auditor sesuai dengan tuntutan organisasi, (2) perilaku auditor dalam interaksi sesama auditor, (3) perilaku auditor dalam interaksi dengan auditan

### 1.3. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah yang diungkapkan di atas, maka rumusan permasalahan adalah:

1. Apakah terdapat perbedaan persepsi auditan terhadap kriteria auditor berdasarkan karakteristik auditan (jabatan, pendidikan, masa kerja, frekuensi pemeriksaan dan lembaga yang memeriksa auditan) ?
2. Apakah terdapat perbedaan persepsi auditan terhadap kondisi auditor Bawasda Kabupaten Kulon Progo berdasarkan karakteristik auditan

..... dan lembaga

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perbedaan persepsi auditor terhadap kriteria auditor berdasarkan karakteristik auditor (jabatan, pendidikan, masa kerja, frekuensi pemeriksaan dan lembaga yang memeriksa auditor).
2. Untuk mengetahui perbedaan persepsi auditor terhadap kondisi auditor Bawasda Kabupaten Kulon Progo berdasarkan karakteristik auditor (jabatan, pendidikan, masa kerja, frekuensi pemeriksaan dan lembaga yang memeriksa auditor).

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan masukan kepada BAWASDA Kabupaten Kulon Progo, mengenai kriteria-kriteria auditor yang dapat mewujudkan kualitas laporan hasil audit, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada auditor.
2. Bagi Peneliti. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan tentang konsep pemasaran yang dapat diterapkan pada Instansi Pemerintah yang melayani sektor publik. Disamping itu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam bidang ini