

**PROSEDUR PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL  
DALAM MENUNJANG KEEFEKTIFAN PELAYANAN  
PUBLIK TERHADAP PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KOTA MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Nurwahidah Abbas**

**NIM : 105730491714**



**Program Studi Akuntansi  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

**PROSEDUR PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL  
DALAM MENUNJANG KEEFEKTIFAN PELAYANAN  
PUBLIKTERHADAP PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KOTA MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**NURWAHIDAH ABBAS**

**105730491714**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Rangka  
Menyelesaikan Studi Pada Program Studi Strata 1  
Akuntansi**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

## **PERSEMBAHAN**

Karya Ilmiah Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku dan kakakku tercinta, atas segala do'a dan dukungannya sehingga saya bisa menyelesaikan karya ilmiah ini. Terima kasih juga untuk teman-temanku yang telah memberikan dukungan dan perhatiannya selama ini.

## **MOTTO HIDUP**

*“Jangan pernah menyerah atas segala cobaan yang kamu dapatkan, kesabaran adalah kunci kesuksesan untuk meraih impian”*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedunglqra Lt.7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

Nama Mahasiswa : Nurwahidah Abbas

No. Stambuk/NIM : 105730491714

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar

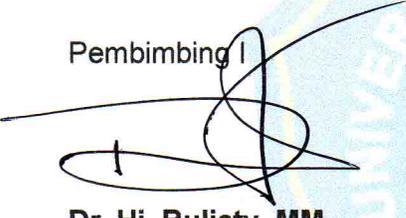
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 22 Desember 2018 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

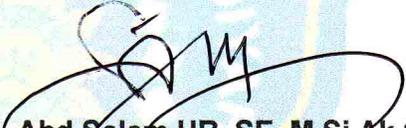
Makassar, 22 Desember 2018

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Hj. Ruliaty, MM**  
NDN: 0931126103

  
**Abd Salam HB, SE., M.Si.Ak.CA.CSP.**  
NIDN: 0931126607

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Akuntansi

  
**Ismail Rasulong, SE., MM**  
NBM : 903 078

  
**Ismail Badollahi, SE., M.Si.AK.CA**  
NBM : 107 3428



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. (0411) 860 132 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama NURWAHIDAH ABBAS, NIM 105730491714, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : M, tanggal H/M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

15 Rabiul Akhir 1440 H  
Makassar, \_\_\_\_\_  
22 Desember 2018 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM  
(Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agussalim HR, SE., MM  
(WD 1 Fak. Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Agussalim HR, SE., MM  
2. Faidhul Adziem, SE., M.Si  
3. Abd. Salam HB, SE., M.Si., Ak., CA CSP  
4. Ismail Rasulong, SE., MM

*Dr. H. Abd. Rahman Rahim*  
(.....)

*Ismail Rasulong*  
(.....)

*Dr. Agussalim HR*  
(.....)

*Dr. Agussalim HR*  
(.....)

*Faidhul Adziem*  
(.....)

*Abd. Salam HB*  
(.....)

*Ismail Rasulong*  
(.....)

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

**Ismail Rasulong, SE., MM**  
NBM : 903078



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. (0411) 860 132 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurwahidah Abbas  
Stambuk : 10573 0491714  
Program Studi : Akuntansi  
Dengan Judul : Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional  
Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan  
Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air  
Minum (PDAM) Kota Makassar.

Dengan ini menyatakan bahwa :

***Skripsi yang saya ajukan di depan tim penguji adalah ASLI hasil karya  
sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar dan telah di ujikan pada tanggal 22 Desember 2018

Makassar, 22 Desember 2018

Yang Membuat Pernyataan,



**Nurwahidah Abbas.**

Diketahui Oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

**Ismail Rasulong, SE, MM**  
NBM : 903078

**Ismail Badollahi, SE., M.Si., Ak.CA., CSP**  
NBM : 107 3428

## **ABSTRAK**

**Nurwahidah Abbas**, Tahun 2018 **Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar**, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Dr. Hj. Ruliaty dan Pembimbing II Abd. Salam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelaksanaan audit operasional dan tingkat keefektifan pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu data yang diperoleh dari objek penelitian melalui dokumen-dokumen beserta wawancara kepada pihak pegawai bagian Satuan Pengawas Internal (SPI) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan penelitian berdasarkan metode tahapan audit operasional dan wawancara dapat disimpulkan bahwa 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).

**Kata Kunci** : Prosedur Audit Operasional, Keefektifan Pelayanan Publik.

## **ABSTRACT**

**Nurwahidah Abbas**, *In the 2018 The Procedures For Implementing Operational Audits to Support the Effectiveness of Public Services for the Makassar Municipal Water Company (PDAM), The thesis of the accounting study program at the faculty of economics and business at the Muhammadiyah University of Makassar, guided by mentor I Dr. Hj. Ruliaty, and counselor II Abd. Salam.*

*This study aims to determine The Proceruders For Implementing Operational Audits and The Effectiveness of Public Services In the Makassar Municipal Water Company (PDAM), the type of research through documents and interview with employees of the Internal Suprvisory Unit (SPI) of the Makassar Municipal Water Company.*

*Based on the result of the study using research based on the stages of the Operational Audit and Interview methods, it can be conclude that the Audit Procedures has played a role in supporting the Effectiveness of Public Services this can be seen from the result of the survey conducted with reports received from the Internal Supervisory Unit (SPI).*

**Keywords** : *Operational Audit Procedures, Effectiveness of Public Services.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang tiada hentinya diberikan kepada hamba-Nya sehingga skripsi yang berjudul Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar ini dapat penulis selesaikan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa ucapan terima kasih kepada kedua orang tuaku bapak Abbas dan ibu alm. Sahari, beserta Nenek Hj. Rabati dan Kakak-kakakku, yang senantiasa memberi semangat dan dorongan serta do'anya demi mencapai keberhasilan penulis dalam menggapai cita-cita.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Selanjutnya ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rosulong, SE., MM, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Bapak Ismail Badollahi, SE., M. Si, Ak,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Hj. Ruliaty, MM, selaku pembimbing I yang memberikan bimbingan dan pengarahan atas penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Abd. Salam, SE., M. Si. Ak. CA,selaku pembimbingII yang telah berkenan memberikan bimbingan demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak/ibu serta Staff Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah meluangkan memberikan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Bapak Saleh selaku pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar , yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengurus penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Ayyub Absro selakaku Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis, serta waktu dan tempat untuk memperoleh data dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Rekan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ekonomi dan Bisnis terkhusus Jurusan Akuntansi angkatan 2014 Kelas ak.7.14. atas segala semangat yang diberikan penulis.
10. Rekan SD Reni, Nisa, Azizah, Mira, dan Rahmi. Terimakasih atas bantuannya selama ini atas kesetiannya membagi ilmu dan menemani penulis dalam mengurus penelitian skripsi ini.
11. Dan untuk teman-teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan semangat dan dukungannya bagi penulis.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna karena itu, kepada semua pihak utamanya bagi pembaca yang budiman, penulis mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Desember 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
a. Auditing .....	6
b. Jenis-jenis Audit .....	8
c. Pengertian Audit Operasional.....	9
d. Tujuan Audit Operasional.....	10
e. Manfaat Audit Operasional.....	10
f. Jenis-jenis Audit Operasional .....	11

g. Tahap-tahap Audit Operasional.....	12
h. Karakteristik Audit Operasional .....	13
i. Standar Pelaksanaan Audit Operasional .....	13
j. Keefektifan .....	14
k. Pelayanan Publik.....	14
l. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
m. Pengertian PDAM.....	16
B. Tinjauan Empiris .....	17
C. Kerangka Konsep .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel .....	21
C. Fokus Penelitian .....	21
D. Lokasi dan Waktu penelitian .....	21
E. Sumber Data.....	22
F. Pengumpulan Data .....	22
G. Instrumen Penelitian .....	23
H. Teknik Analisis .....	23
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>25</b>
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	25
B. Rencana Pengembangan.....	25
C. Instalasi Pengolahan Air dan Kapasitas Produksi.....	27
D. Visi dan Misi.....	29
E. Struktur Organisasi .....	30
F. Tugas dan Tanggung Jawab .....	31
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Pelaksanaan Audit Operasional Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.....	39
1. Audit Pendahuluan .....	39
2. Pelaksanaan Audit .....	37
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Audit .....	40

B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Audit.....	47
1. Pemeriksaan Reguler .....	47
2. Pemeriksaan Khusus .....	50
C. Analisis Keefektifan Audit Operasional Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.....	53
D. Pembahasan .....	56
1. <i>Survey</i> Pendahuluan.....	56
2. <i>Review</i> dan Pengujian Terinci .....	56
3. Pengembangan Laporan ( <i>Report Development</i> ) .....	57
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>DOKUMEN.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep	20
Gambar 4.2	Struktur Organisasi	30
Gambar 5.1	Flowchart Pemeriksaan Reguler	49
Gambar 5.2	Flowchart Pemeriksaan Khusus	50

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	PenelitianTerdahulu	17
Tabel 4.1	Rencana Pengembangan Instalasi	26
Tabel 5.3	Hasil Jawaban Kuesioner Audit Operasional	54
Table 5.4	Hasil Jawaban Kuesioner Pelayanan Publik	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi sekarang ini, perkembangan dunia ekonomi perusahaan semakin meluas, ditandai dengan adanya tuntutan manajemen yang terampil dan mampu bekerja secara efektif. Betapapun kompleksnya permasalahan yang dihadapi perusahaan akan tetap berupaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya dengan cara memaksimalkan sumber daya yang dimiliki .

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

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah telah melahirkan sistem pemerintahan desentralisasi yang memunculkan daerah otonom. Harapan dibalik Undang-Undang tersebut adalah demi terciptanya kesejahteraan dan kemakmuran serta penyelenggaraan pemerintahan yang baik dengan memperhatikan daerah wilayah dan keanekaragaman serta potensi-potensi yang dapat diharapkan. Kemudian merujuk pada Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah pasal 3 ayat 1. PAD bertujuan memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah sebagai perwujudan desentralisasi.

Fokus penelitian ini adalah perusahaan daerah khususnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar selaku perusahaan yang menguasai kebutuhan vital yaitu air Kota Makassar. Dasar hukum pembentukan BUMD di Indonesia adalah Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah yang sebelumnya yaitu Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang No. 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah oleh kedua peraturan tersebut maka dapat diketahui bahwa tujuan BUMD adalah untuk mendapatkan keuntungan dan memberi pelayanan.

Pengadaan air bersih merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, di mana air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lain.

Berdasarkan landasan tersebut dapat kita hayati bahwa negara kita telah mempunyai keinginan besar untuk menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal penyediaan air minum memerlukan peranan yang matang. Dalam arti perlu ditangani secara efisien sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Kebutuhanakan 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 dikota-kota. Untuk

itu dalam hal urusan penyediaan pelayanan air bersih diberikan sepenuhnya kepada tiap-tiap daerah untuk mengelolanya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar secara administratif sebagai perangkat operasional pemerintah Kota Makassar dengan tujuan menyelenggarakan kemanfaatan umum guna memenuhi kebutuhan dasar. Kondisi umum yang dihadapi sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan yaitu adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi, disamping itu distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar kerumah-rumah pelanggan, dan pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya permintaan air bersih dari masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dikatakan berhasil dan efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air, yang mana dapat dilihat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administratif dan pelayanan distributif yang tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu.

Dengan ulasan dari berbagai alasan tersebut melatar belakangi penulis untuk mengadakan penelitian pada pelayanan kepada masyarakat dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana **“Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana prosedur pelaksanaan audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik yang dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelaksanaan audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik yang dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### **a. Manfaat Teoritis:**

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

### **b. Manfaat praktis:**

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

2. Dapat digunakan sebagai bahan penambah ilmu pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

## BAB II

### Tinjauan Pustaka

#### A. Tinjauan Teori

Tinjauan teori yang sesuai dengan judul Prosedur Pelayanan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar adalah:

##### 1. Teori signal (*signalling theory*)

Teori signal (*signalling theory*), adalah pentingnya pengukuran kinerja bagaimana seharusnya signal-signal keberhasilan atau kegagalan manajemen (agen) disampaikan kepada pemilik (*principal*).perusahaan mempunyai dorongan untuk memberikan informasi kepada manajemen agar manajemen mengetahui informasi internal perusahaan dan eksternal agar manajemen mempunyai nilai tambah bagi perusahaan..

##### a. Auditing

Ada beberapa pengertian mengenai audit yang dikemukakan oleh beberapa ahli akuntansi dan pemeriksaan, salah satunya oleh Arens, Menurut Arens, et al. (2012:4) pengertian audit adalah:

*“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 must be done by a competent, independent p*

Audit adalah pengumpulan dan pengevaluasian bukti tentang suatu informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian

antara informasi itu sendiri dengan kriteria yang telah ditetapkan. Audit harus dilaksanakan oleh orang yang kompeten dan independen.

Dari definisi di atas terdapat beberapa istilah penting dalam auditing diantaranya :

1. Informasi dan kriteria yang telah ditetapkan

Informasi yang digunakan dalam audit harus tersedia dalam bentuk yang dapat diverifikasi dengan standar (kriteria) yang dibuat untuk mengevaluasi informasi tersebut.

2. Bukti audit

Berbagai informasi yang digunakan oleh auditor untuk menentukan apakah informasi yang diaudit telah dinyatakan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Bukti dapat diperoleh dari kesaksian lisan klien, komunikasi tertulis dengan pihak luar, observasi oleh auditor, dan data elektronik serta data lain tentang transaksi.

3. Kompetensi dan independensi

Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten maksudnya adalah orang yang mampu melaksanakan tugasnya sesuai standar teknis profesi. Artinya, auditor harus memiliki kemampuan untuk memahami kriteria-kriteria yang digunakan dan memiliki kemampuan untuk mengetahui dengan pasti jenis dan jumlah fakta yang dibutuhkan, agar pada akhirnya pemeriksaan dapat menarik kesimpulan yang tepat. Selain itu auditor juga harus memiliki sikap mental yang independen, sikap ini dibutuhkan dalam pengambilan keputusan yang memihak. Walaupun kompetensi auditor tinggi, hasil audit tidak akan berarti apa-apa jika auditor tidak dapat menjaga independensinya.

#### 4. Pelaporan

Penyusunan laporan audit adalah tahap akhir dalam proses audit yang merupakan penyampaian hasil temuan-temuan auditor kepada pemakai laporan tersebut dan memberitahukan tingkat kesesuaian antara informasi dengan kriteria yang telah ditentukan.

#### **b. Jenis-jenis Audit**

Arens et al. (2012:12-15) membagi jenis-jenis audit menjadi tiga, yaitu:

1. Audit operasional (*operational audit*)
2. Audit ketaatan (*compliance audit*)
3. Audit laporan keuangan (*financial statement audit*)

Keterangan dari masing-masing jenis pemeriksaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Audit operasional (*operational audit*)

Merupakan pengevaluasian atas bagian manapun dari berbagai prosedur dan metode operasi suatu organisasi untuk menilai efisiensi dan efektivitasnya. Umumnya pada saat pemeriksaan selesai dilaksanakan, auditor yang bersangkutan akan memberikan saran kepada manajemen perusahaan untuk memperbaiki jalannya perusahaan.

2. Audit ketaatan (*compliance audit*)

Pemeriksaan ini dilakukan untuk mempertimbangkan apakah auditee (klien) telah mengikuti prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan. Pemeriksaan ini dilakukan untuk menentukan sejauh mana prosedur atau peraturan-peraturan yang telah ditetapkan manajemen

atau otoritas yang lebih tinggi dijalankan dengan baik oleh unit organisasi dalam perusahaan. Hasil pemeriksaan ini biasanya diberikan kepada manajemen karena manajemen berkepentingan terhadap tingkat ketaatan terhadap peraturan dan prosedur.

### 3. Audit laporan keuangan (*financial statement audit*)

Pemeriksaan atas laporan keuangan dilakukan untuk menentukan apakah laporan keuangan telah disajikan sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu. Pemeriksaan ini biasanya dilakukan oleh auditor eksternal terhadap laporan keuangan perusahaan dengan tujuan untuk menerangkan kewajaran dalam penyajian laporan keuangan dan hasilnya berupa opini auditor.

#### **c. Pengertian Audit Operasional**

Audit operasional yang dikemukakan Mulyadi (2009:30), merupakan review secara sistematis kegiatan organisasi, atau bagian dari padanya, dalam hubungannya dengan tujuan tertentu. Pendapat lain menurut Andayani (2008:23) merupakan suatu review setiap bagian prosedur dan metode operasional untuk tujuan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas. Sedangkan menurut Bayangkara (2008:2) mendefinisikan audit operasional sebagai pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan.

Pengertian dari audit operasional menurut Boynton, Jhonson, dan Kell (2008:489) yaitu: audit yang sistematis dengan tujuan untuk memulai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis dan

efisien, apakah tujuan kegiatan, program dan fungsi yang telah direncanakan dapat dicapai dengan baik.

Sedangkan audit operasional menurut Arens, Elder (2008:501) diterjemahkan oleh Gina G, yaitu:

”Kajian ulang dari suatu organisasi mengenai efisiensi dan efektivitas dari aktifitas yang ada di dalam perusahaannya.”

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa audit operasional adalah prosedur yang sistematis untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, dan keekonomisan operasi organisasi yang berada dalam pengendalian manajemen serta melaporkan kepada orang-orang yang tepat atas hasil-hasil evaluasi tersebut beserta rekomendasi untuk perbaikan.

#### **d. Tujuan Audit Operasional**

Secara umum tujuan audit operasional menurut Mulyadi (2009:32) diarahkan pada tiga sasaran yaitu:

1. Mengevaluasi kinerja.
2. Mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan.
3. Membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut.

#### **e. Manfaat Audit Operasional**

Audit operasional mempunyai banyak manfaat apabila program audit disusun dengan baik menurut Tunggal (2012:96) adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang timbul dan memberikan alternative solusi perbaikannya.
2. Menentukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya.
3. Menemukan peluang untuk meningkatkan pendapatan.
4. Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan.
5. Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian dan sasaran tujuan organisasi.
6. Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur, dan struktur organisasi.
7. Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi.
8. Menelaah ketaatan/kepatuhan terhadap ketentuan hokum, tujuan, organisasi, sasaran, kebijakan, dan prosedur.
9. Menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak di otorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya.
10. Menilai sistem informasi manajemen dan sistem pengendalian.
11. Menyediakan media komunikasi antara level operator dan manajemen.
12. Memberikan penilaian yang independen dan obyektif atas suatu operasi.

#### **f. Jenis-jenis Audit Operasional**

Menurut Arens,et al. (2012:823), jenis-jenis audit operasional adalah sebagai berikut:

##### **1. *Functional audit* (audit fungsional)**

Audit yang dilakukan pada satu atau lebih fungsi operasi dari suatu organisasi. Adapun pengertian dari fungsi adalah penggolongan aktivitas suatu bisnis seperti fungsi personalia, fungsi produksi, fungsi

penjualan, dan sebagainya. Audit fungsional mempunyai keuntungan karena adanya spesialisasi oleh auditor sehingga dapat mengembangkan keahliannya di bidang tertentu, sedangkan kekurangannya adalah tidak adanya evaluasi terhadap fungsi terkait.

## 2. *Organizational audit* (audit organisasional)

Audit organisasional adalah salah satu jenis audit operasional yang mencakup seluruh bagian organisasi, seperti departemen, cabang, dan anak perusahaan. Penekanan pada audit ini adalah bagaimana tingkat efisiensi dan efektivitas tiap-tiap fungsi dan perlu diperhatikan juga rencana organisasi dan metode dalam mengkoordinasikan aktivitas.

## 3. *Special assignment* (penugasan khusus)

Penugasan khusus ini dilakukan atas permintaan manajemen untuk meneliti suatu masalah dalam organisasi, seperti menyelidiki kemungkinan kecurangan dalam suatu divisi, mencari rekomendasi untuk mengurangi biaya produksi suatu barang, mencari penyebab terjadinya sistem teknologi informasi yang tidak efektif, dan lain sebagainya.

## **g. Tahap-tahap Audit Operasional**

Dalam melaksanakan audit operasional diperlukan sebuah kerangka kerja yang terstruktur agar kegiatan audit dapat mencapai tujuannya. Menurut Arens, et al. (2012:827-828) tahap-tahap audit operasional yang akan dilakukan diantaranya:

1. *Planning* (perencanaan).
2. *Evidence accumulating and evaluation* (pemeriksaan dan evaluasi).
3. *Reporting and follow up* (pelaporan dan tindak lanjut).

#### **h. Karakteristik Audit Operasional**

Menurut Tunggal (2012:37) karakteristik audit operasional adalah sebagai berikut:

1. Audit operasional adalah prosedur yang bersifat investigatif.
2. Yang diaudit mencakup semua aspek perusahaan atau salah satu unitnya (bagian penjualan, bagian perencanaan produksi, dan sebagainya), atau suatu fungsi, atau salah satu sub-klasifikasinya dan sebagainya).
3. Penelitian dipusatkan pada prestasi atau keefektifan dari perusahaan, unit, atau fungsi yang diaudit dalam menjalankan misi, tanggung jawab dan tugasnya.
4. Pengukuran terhadap keefektifan didasarkan pada bukti atau data dan standar.
5. Tujuan utama audit operasional yaitu memberikan informasi kepada pimpinan tentang efektif tidaknya perusahaan, suatu unit, atau suatu fungsi.

#### **i. Standar Pelaksanaan Audit Operasional**

Standar pelaksanaan audit operasional menurut Tunggal (2012:5) adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang dan peraturan pemerintah.
2. Standar perusahaan.
3. Prinsip organisasi dan manajemen.
4. Praktek manajemen yang sehat proses dan teknik yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan maju.

#### **j. Keefektifan**

Keefektifan adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata keefektifan dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu dengan tujuan yang hendak dicapai.

#### **k. Pelayanan Publik**

Di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir dalam Tangkilisan (2007:208) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

H. George Frederickson dalam Pasolong (2010:6-7, menjelaskan konsep publik dalam lima perspektif, yaitu (1) Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dapat dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang

berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, (3) Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”, (4) Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik, dan (5) Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

#### **I. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Parasuraman *etal.* dalam Tangkilisan (2007:216-217) memodifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa/*servqual* (*service quality*):

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staff.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **m. Pengertian PDAM**

PDAM adalah suatu pengadaan air bersih yang dikelola disetiap daerah atau wilayah yang merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, di mana air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lain. Berdasarkan landasan tersebut dapat kita hayati, bahwa negara kita telah mempunyai keinginan besar untuk menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhnya kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal ini diperlukan perencanaan yang matang dalam arti perlu ditangani secara efektif sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

### Penelitian Terdahulu

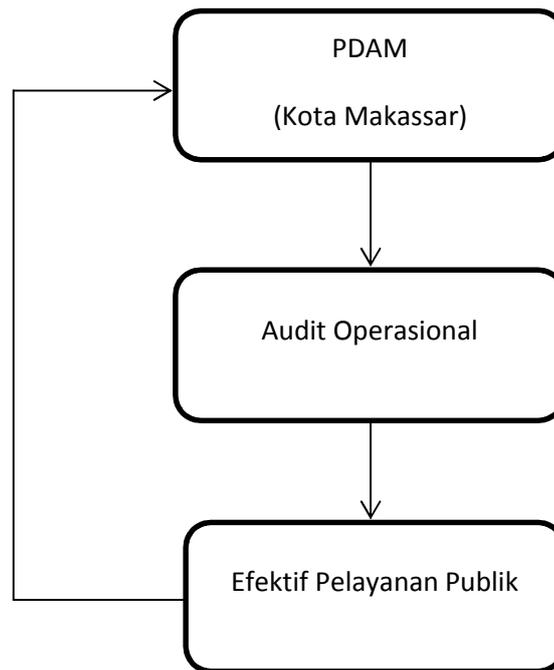
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nova Wahyuningsih, dkk (2016).	Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang).	Audit operasional telah berperan dalam menunjang efektivitas penjualan.
2.	Jarwati Nurhartati, (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,
3.	Martha Ogotan, dkk (2016)	Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa.	penelitian sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:  Produksi : Dari hasil penelitian yang dilakukan produksi yang ada di kantor PDAM kualitas kinerja pegawai cukup baik.

			<p>Kualitas Kerja: Dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor PDAM kualitas kinerja pegawai cukup baik. Oleh Pegawai Efisiensi pelayanan cukup baik.</p> <p>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>
4.	Fitri Sakinah, (2013)	Peranan Audit Operasional Dalam Mendorong Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Kota Dumai.	<p>Secara umum hasil pengujian validitas dan realibilitas item pernyataan penelitian telah memberikan hasil yang baik.</p> <p>Normalitas rata-rata jawaban responden yang menjadi data dalam penelitian ini dilihat dari <i>Kolmogorof-Smirnov</i> yang menunjukkan bahwa jawaban responden terdistribusi secara normal.</p>
5.	Irwansyah, (2013)	Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan.	Efektivitas pelayanan public pada Kantor camat Sebatik Barat masih kurang baik.
6.	Ajeng Ayu Safitri, Dra. Meirinawati, M.AP,	Efektivitas Pelayanan Publik Melalui <i>Chitizens</i>	Efektivitas pelayanan public di UPTD

	(2015)	<i>Charter</i> di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar.	Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar dinyatakan efektif.
7.	Pedrito Dos Santos, dkk, (2015)	Efektivitas Pelayanan dan Pengawasan Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak.	Dari hasil penelitian tersebut sistem pelayanan dan proses pengawasan dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak sudah berjalan baik namunbelum maksimal.
8.	Sunanto, (2014)	Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengeluaran Kas di PDAM Tirta Randik Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.	Peranan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas pengeluaran kas di PDAM Tirta Randik Sekayu dinilai sudah cukup berpengaruh.
9.	Fathin Hanafi, (2015)	Penerapan Audit Operasional Dalam Menunjang Efisiensi dan Efektivitas Produksi.	audit operasional pada PT Candi Jaya Amerta dengan melihat realisasi produksi yang dihasilkan maka dalam hal tersebut perusahaan belum mampu memenuhi target yang telah ditetapkan
10.	Perwita Mustika Sari, (2014)	Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Jasa Pelayanan Pada PT KAI Persero.	Berdasarkan hasil dari pembahasan sebelumnya, maka peneliti akan mengambil kesimpulan dari perhitungan indeks kepuasan masyarakat yang telah dilakukan dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan PT Kereta Api DAOP VII Surabaya adalah dapat dikatakan kinerja unit pelayanan adalah baik.

### C, Kerangka Konsep

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



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konsep Penelitian**

## **BAB III**

### **Metode Penelitian**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan bersifat deskriptif yaitu penelitian dengan pendekatan spesifik untuk mengungkapkan fakta dalam sebab akibat untuk mencari keterangan apa sebab terjadinya masalah, bagaimana memecahkannya dan yang sifatnya hanya mendalam pada satu unit peristiwa.

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 5 orang karyawan bagian Satuan Pengawas Internal (SPI) dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang.

#### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah mengenai Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Kota (PDAM) Kota Makassar yaitu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan, yang terletak di Jalan Dr. Ratulangi No.3 Makassar.

#### **D. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Makassar yang berada diwilayah Kota Makassar. Adapun penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 11 Juli sampai dengan 09 September 2018.

## E. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer, adalah data yang dikumpulkan dan berhubungan langsung dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.
- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dengan mengumpulkan dokumen-dokumen serta sumber lainnya berupa informasi mengenai perusahaan.

## F. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke objek penelitian dengan cara:

- 1) Observasi (*observation*), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti :
- 2) Wawancara (*Inquiry*), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pejabat dan Staff perusahaan yang berwenang mengenai masalah yang diteliti.
- 3) Kuesioner (*questionari*), yaitu teknik pengumpulan data berupa lembar isian-isian pertanyaan yang diajukan pada pihak manajemen perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- 4) Studi Kepustakaan, Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder, yaitu penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data dengan membaca sumber-sumber , menganalisis dan menarik kesimpulan dari buku-buku yang menjadi buku wajib dalam mata kuliah yang ada

hubungannya dengan penelitian ini. Penelitian ini akan menjadi landasan teoritis bagi pelaksanaan analisis yang akan dilakukan.

### **G. Instrumen Penelitian**

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data adalah sebagai berikut :

#### 1. Pengumpulan data primer

Dalam penelitian ini pengumpulan data primer melalui :

- a. Wawancara, yaitu dengan proses pencarian keterangan untuk penelitian dengan bertanya jawab langsung dengan pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- b. Kuesioner , yaitu penulis akan membagikan kuesioner kepada pihak-pihak terkait diperusahaan untuk diisi dan diserahkan kembali kepada penulis dan diolah lebih lanjut.

#### 2. Pengumpulan data sekunder

Meminta dokumen dari perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, misalkan melalui dokumen atau arsip.

### **H. Teknik Analisis**

Teknik analisis yang dipakai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar diperoleh dengan menggunakan :

1. Teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis fakta dari hasil kegiatan audit internal yang sebenarnya.

2. Analisis statistik, yaitu pengujian hipotesis yang dilakukan dengan perhitungan presentase yang menunjukkan tingkat keefektifan audit operasional dalam menunjang pelayanan publik.

Perhitungan presentase tersebut menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Presentase} = \frac{\text{—————}}{\text{—————}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan presentase, penulis akan menentukan ketentuan yang dikemukakan oleh D.J Champion (2009:302) yang menyebutkan klasifikasi sebagai berikut :

1. 0%-0,25%, berarti audit operasional fungsi pelayanan sangat tidak efektif.
2. 26%-50%, berarti audit operasional fungsi pelayanan tidak efektif.
3. 51%-75%, berarti audit operasional fungsi pelayanan efektif.
4. 76%-100%, berarti audit operasional pelayanan sangat efektif.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat Perusahaan**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dalam keberadaannya melalui tahap-tahap perkembangan melalui lintas sejarah yang panjang. Perkembangan PDAM Kota Makassar bergulir melalui lintasan tahun-tahun penting yang sangat bersejarah. Tahun 1924, 1975, 1976, 1977, 1985, 1993 dan 1998 merupakan tahun-tahun penting dalam lintas sejarah perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

Sejak tahun 1924, untuk pertamakalinya, di Kota Makassar dibangun Instalasi I Ratulangi. Pembangunan Instalasi tersebut awalnya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih khusus untuk penduduk perkotaan,

Pada tahun 1975, Pemerintah membentuk Dinas Air Minum Kotamadya Ujung Pandang.

Tahun 1976, berdasarkan Surat Keputusan Walikotamadya Ujung Pandang, Dinas Air Minum Kotamadya Ujung Pandang diubah statusnya menjadi Perusahaan Air Minum Kotamadya Ujung Pandang (PDAM KMUP).

#### **B. Rencana Pengembangan**

Untuk memenuhi kebutuhan air minum yang sangat meningkat, terutama bagi penduduk Kota Makassar bagian Timur termasuk kawasan Industri dan Bandara Internasional Hasanuddin, Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) Kota Makassar merencanakan meningkatkan kapasitas produksi air minum dari yang ada saat ini.

Rencana penambahan kapasitas yang direncanakan adalah sebesar 2.500 l/dtk dimana rencana penambahan kapasitas masing-masing instalasi adalah :

**Tabel 4.1**

**Rencana Penambahan Kapasitas Instalasi**

a. Tahun 2013 200 l/dtk (IPA IV Maccini Sombala)
b. Tahun 2013 300 l/dtk (IPA V Somba Opu)
c. Tahun 2014 400 l/dtk (IPA V Somba Opu)
d. Tahun 2020 500 l/dtk (IPA V Somba Opu)
e. Tahun 2026 500 l/dtk (IPA V Somba Opu)

Kebutuhan penambahan kapasitas sebagaimana yang diuraikan diatas, berdasarkan dengan kondisi existing IPA saat ini, dimana IPA IV Maccini Sombala hanya dibutuhkan penambahan sebesar 200 l/dtk sehingga kapasitas total menjadi 400 l/dtk. Sedangkan di IPA V Somba Opu, kondisi saat ini IPA V Somba Opu mampu beroperasi hingga 1.300 l/dtk, sehingga hanya diperlukan Uprating 700 l/dtk untuk menjadi 2.000 l/dtk. Selanjutnya pada tahapan berikutnya penambahan kapasitas IPA V Somba Opu sebesar 1.000 l/dtk dibuat bertahap sesuai tahun proyeksi sehingga pada akhir tahun 2026 kapasitas total IPA V Somba Opu menjadi 3.000 l/dtk.

Selain peningkatan kapasitas air bersih IPA IV Maccini Sombala dan IPA V Somba Opu pada tahun 2014 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar berencana untuk melakukan kerja sama dengan investor

untuk membangun instalasi pengolahan air bersih VI Tamalanrea yang berkapasitas 600 l/dtk dengan memanfaatkan air baku sungai Tallo. Pengembangan jaringan pipa distribusi utama dan tersier pada Wilayah Timur meliputi pelayanan Wilayah II dan Wilayah III, disamping hal tersebut diatas akan direncanakan pula rehabilitasi jaringan Pipa tua, yang merupakan peninggalan Belanda. Jika penambahan kapasitas produksi dan pengembangan jaringan dapat berjalan sesuai rencana, maka pada tahun 2026 cakupan pelayanan dan jangkauan jaringan diharapkan sudah mencapai 80%.

### **C. Instalasi Pengolahan Air dan Kapasitas Produksi**

#### **1. IPA I -- Ratulangi**

Instalasi Pengolahan Air (IPA) Ratulangi dibangun pada tahun 1924 oleh Pemerintah Hindia Belanda dengan debit awal 50 l/dtk, kemudian pada jaman kependudukan Jepang ditingkatkan menjadi 100 l/dtk. Sumber air baku untuk IPA Ratulangi ini diambil dari Sungai Jeneberang yang terletak 7 km disebelah Selatan pusat kota. Air dari sungai tersebut dipompa melalui saluran tertutup ke IPA Ratulangi. Seiring dengan usianya, IPA Ratulangi berangsur-angsur mengalami penurunan kapasitas produksi. Pada tahun 1976 terjadi kebocoran pada salah satu unit bak pengendap dan pada saat ini hanya bias dioperasikan dengan kapasitas 50 l/dtk. Instalasi Ratulangi merupakan Instalasi Pengolahan Air dengan konstruksi beton.

## 2. IPA II – Panaikang

Untuk memenuhi kebutuhan air penduduk Kota Makassar yang makin meningkat, maka pada tahun 1977 dibangun Instalasi II – Panaikang dengan kapasitas 500 l/dtk, menggunakan air baku dari bendungan Lekopancing Sungai Maros sejauh  $\pm$  29,6 km dari Kota Makassar. Pada tahun 1989 IPA Panaikang ditingkatkan kapasitasnya menjadi 1.000 l/dtk. Instalasi Panaikang dibangun dengan konstruksi beton dan sejak tahun 2007 Instalasi Pengolahan Air ini dikelola oleh mitra swasta.

## 3. IPA III – Antang

Pada tahun 1985 dibangun Instalasi Pengolahan Air III Antang dengan kapasitas awal 20 l/dtk menggunakan air baku dari sungai lekopancing. Kemudian berturut-turut pada tahun 1992, 2003 dan tahun 2009 dibangun IPA dengan kapasitas 20 l/dtk, 50 l/dtk dan terakhir berkapasitas 35 l/dtk. Seluruh instalasi ini merupakan IPA paket dengan konstruksi baja. Pada saat ini IPA yang dioperasikan hanya IPA yang berkapasitas 50 l/dtk dan 35 l/dtk.

## 4. IPA IV – Maccini Sombala

Pada tahun 1993 di Maccini Sombala dibangun Instalasi Pengolahan Air IV kapasitas 200 l/dtk (IPA paket 4  $\times$  50 l/dtk – konstruksi baja), dengan sumber air baku dari sungai Jeneberang. IPA ini mempunyai 2 intake, yaitu di Maccini dan di Mallengkeri. Pada kondisi normal digunakan intake Maccini, namun bila musim kemarau intake Maccini tidak dapat digunakan karena terkontaminasi air laut, digunakan intake Mallengkeri.

## 5. IPA V – Somba Opu

Pada tahun 2001, dibangun Instalasi V Somba Opu yang berkapasitas 1.000 l/dtk di Kab. Gowa, dibangun dengan konstruksi baja, dengan sumber air baku dari Dam Bili-Bili sejauh  $\pm 16$  km.

### **D. Visi dan Misi**

#### 1) Visi

Mewujudkan menjadi salah satu perusahaan air minum terbaik, mandiri dan professional berwawasan global.

#### 2) Misi

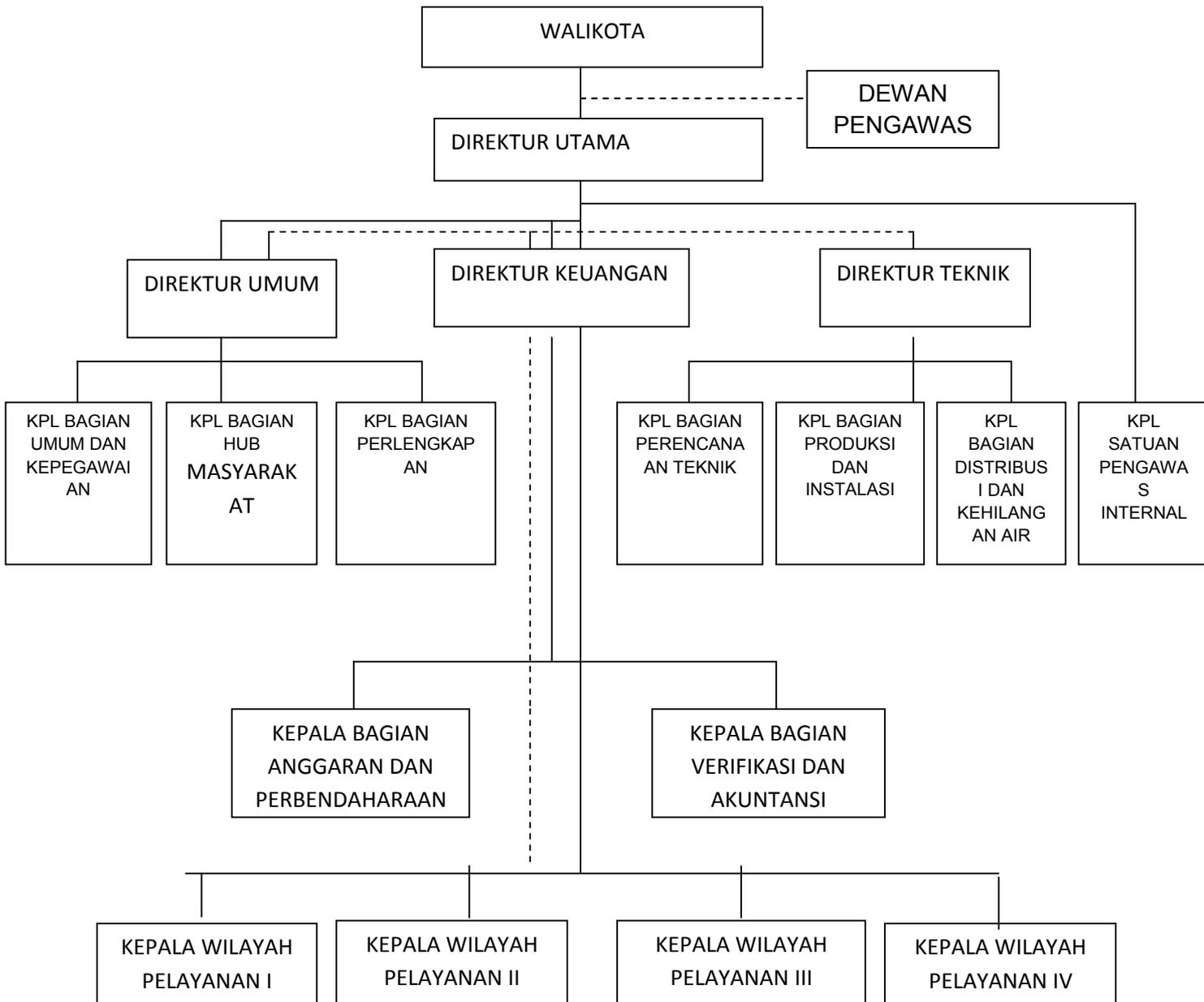
- a. Memberikan pelayanan air minum sesuai standar kesehatan dengan tersedianya air baku yang optimal.
- b. Menyediakan air minum yang berkualitas, kuantitas, dan kontinuitas.
- c. Memenuhi cakupan layanan air minum yang maksimal kepada masyarakat.
- d. Menjadikan perusahaan yang professional dengan sumber daya yang berkompetensi dan berdaya saing tinggi.
- e. Memenuhi kinerja keuangan yang mandiri dan produktifitas yang efisien dan efektif serta berdaya saing global.

## E. Struktur Organisasi

### Struktur Organisasi

Perusahaan Daerah Air Minum

Kota Makassar



**Gambar 4.2**

**Struktur Organisasi**

## **F. Tugas dan Tanggung Jawab**

Keberhasilan PDAM Kota Makassar dalam mencapai tujuannya akan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia. Hal tersebut hanya akan dapat dicapai jika masing-masing sumber daya manusia mengetahui dan menjalankan fungsi rincian tugas dan tanggung jawabnya dapat dilihat pada deskripsi pekerjaan sebagaimana dijelaskan pada bagian berikut :

### 1) Walikota

#### a. Menimbang

- 1) Bahwa penataan organisasi perusahaan merupakan salah satu strategi yang dibutuhkan untuk menciptakan efisiensi, efektivitas dan optimalisasi kinerja perusahaan guna mewujudkan pelayanan kebutuhan air bersih kepada masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.
- 2) Bahwa peraturan Walikota Makassar Nomor 19 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar setelah pelaksanaannya memerlukan suatu penyempurnaan, khususnya pembentukan urusan mengenai hubungan langganan.
- 3) Bahwa untuk maksud tersebut nomor 1 diatas, maka dipandang perlu ditetapkan kembali dalam Peraturan Walikota Makassar tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

#### b. Mengingat

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822).

c. Menetapkan

Peraturan Walikota Makassar Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.

2) Dewan Pengawas

- a. Melaksanakan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap pengurusan dan pengelolaan PDAM.
- b. Memberikan pertimbangan dan saran kepada Walikota diminta atau tidak diminta guna perbaikan dan pengembangan PDAM antara lain peningkatan Direksi, program kerja yang diajukan oleh Direksi, rencana perubahan status kekayaan PDAM, rencana pinjaman dan ikatan hukum dengan pihak lain, serta menerima, memeriksa dan menandatangani Laporan Tri Wulan dan Laporan Tahunan.
- c. memeriksa dan menyampaikan Rencana Strategis Bisnis dan Rencana Anggaran Perusahaan Tahunan PDAM yang dibuat Direksi kepada Walikota untuk mendapatkan pengesahan.
- e. Menetapkan rencana kerja dan pembagian tugas para anggota menurut bidang masing-masing untuk masa 12 (dua belas) bulan dan sesuai dengan tahun buku PDAM.
- f. Dalam melaksanakan tugasnya Dewan Pengawas bertanggung jawab kepada Walikota.

3) Direktur Utama

- a. Penyusunan rencana kegiatan anggaran PDAM, koordinasi dan pengawasan seluruh operasional PDAM.

- b. Pembinaan kepegawaian, pengurusan dan pengelolaan kekayaan PDAM penyelenggaraan umum dan kepegawaian.
  - c. Penyusunan rencana strategis bisnis yang disahkan oleh Walikota melalui usulan Dewan Pengawas.
  - d. Penyiapan rumusan pelaksanaan kebijaksanaan dibidang pengelolaan data elektronik, kehumasan, hukum dan protokol serta pelayanan pengaduan pelanggan.
  - e. Penyusunan perumusan kebijaksanaan teknis dalam pegelolaan meliputi pengadaan, pencatatan, inventarisasi, pengawasan dan pengendalian terhadap asset/barang milik PDAM.
  - f. Pelaksanaan koordinasi dengan direktur lainnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
  - g. Penyusunan laporan kegiatan sesuai bidang tugas.
- 4) Direktur Umum
- a. Penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis pengelolaan urusan ketatausahaan umum dan rumah tangga PDAM.
  - b. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program pelaksanaan pendayagunaan pegawai PDAM.
  - c. Penyusunan laporan kegiatan sesuai bidang tugas.
- 5) Kepala Umum dan Kepegawaian
- a. Pelaksanaan pembinaan kesehatan dan keselamatan kerja.
  - b. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas
  - c. Penyusunan rencana kerja pembinaan ketatausahaan, pengolahan data elektronik, kearsipan, kerumahtanggaan, dan protokol perjalanan dinas.

6) Kepala Bagian Hubungan Masyarakat

- a. Menyusun rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- b. Melakukan penyajian pemberitahuan dan dokumentasi kegiatan PDAM melalui media cetak maupun media elektronik guna memperjelas kebijakan perusahaan.
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- d. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

7) Kepala Bagian Perlengkapan

- a. Penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- b. Penyelenggaraan pengelolaan pergudangan.
- c. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas.
- d. Penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana kegiatan pengadaan barang dan jasa baik yang dilaksanakan secara langsung maupun melalui pelelangan elektronik (*E-Procurement*) sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Penyelenggaraan pengelolaan pergudangan.
- f. Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis perumusan program standarisasi dibidang perencanaan pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pemeliharaan, penghapusan barang inventaris dan pembinaan administrasi pengelolaan asset/barang serta asuransi barang milik PDAM.

8) Direktur Keuangan

- a. Pengkoordinasian dan pengendalian sumber-sumber pendapatan, serta mengatur penggunaan kekayaan perusahaan.

- b. Perencanaan dan Pengendalian sumber-sumber pendapatan, serta mengatur penggunaan kekayaan perusahaan.
  - c. Penyusunan RKAP dan penetapan besarnya modal kerja perusahaan dan merumuskan kebijaksanaan mengenai penggunaan keuangan.
  - d. Penandatanganan bersama Direktur Keuangan dan Direktur Utama untuk persetujuan pembayaran atas dokumen tagihan dan pengeluaran perusahaan.
  - f. Penilaian terhadap usulan untuk penetapan kebijakan pembelian barang/jasa kebutuhan perusahaan sesuai perkembangan dan kemampuan.
  - g. Penyiapan rencana pembiayaan investasi dan tambahan modal perusahaan.
  - h. Penyiapan data/bahan penetapan dan penyesuaian tarif rekening air PDAM.
  - i. Pelaksanaan koordinasi dengan direktur lainnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
  - j. Penyusunan laporan kegiatan sesuai bidang tugas.
- 9) Kepala Bagian Anggaran dan Perbendaharaan
- a. Penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
  - b. Penyiapan dokumen rencana strategis bisnis.
  - c. penyiapan bahan bimbingan dan pengumpulan bahan penyusunan dan petunjuk teknis administrasi keuangan.
  - d. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas.

- e. Memeriksa data/bahan dan menyusun petunjuk teknis penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) DAN Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) bersama dengan tim anggaran PDAM.
  - f. Melakukan evaluasi terhadap usul Rencana Anggaran yang diajukan setiap unit/satuan kerja PDAM dan mempersiapkan rancangan usul RKAP untuk mendapatkan persetujuan Dewan Pengawas dan pengesahan Walikota.
  - g. Melakukan evaluasi terhadap Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) yang disusun oleh unit/satuan kerja.
  - h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
  - i. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 10) Kepala Bagian Verifikasi dan Akuntansi
- a. Penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
  - b. Pelaksanaan verifikasi terhadap dokumen-dokumen keuangan.
  - c. Pelayanan kegiatan pemeriksaan oleh pihak auditor internal dan eksternal.
  - d. Penyiapan pembukuan secara sistematis dan kronologis serta penyiapan laporan tahunan pelaksanaan RKAP Serta pelaksanaan pemeriksaan/penelitian terhadap realisasi pendapatan, belanja dan pembiayaan PDAM.
  - e. Penyiapan laporan keuangan PDAM.
  - f. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 11) Direktur Teknik
- a. Penyiapan dan rencana pengusulan pendidikan dan pelatihan tenaga teknik.

- b. Pelaksanaan koordinasi dengan direktur untuk kelancaran tugas.
- c. Penyusunan laporan hasil kegiatan sesuai bidang tugas.

12) Kepala Bagian Perencanaan Teknik

- a. Penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- b. Pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan usaha.
- c. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas.

13) Kepala Bagian Produksi dan Instalasi

- a. Penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- b. Penyusunan rencana kebutuhan material produksi dan pengadaan bahan-bahan kimia dan mengontrol kualitas air.
- c. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas.

13) Kepala Bagian Produksi dan Instalasi

- a. Penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- b. Penyusunan rencana kebutuhan material produksi dan pengadaan bahan-bahan kimia dan mengontrol kualitas air.
- c. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas.

14) Kepala Bagian Distribusi dan Kehilangan Air

- a. Pengkoordinasian penggunaan dan pemanfaatan air pada jaringan distribusi serta pemasangan sambungan baru.
- b. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas.

15) Kepala Satuan Pengawas Internal

- a. Penyusunan kebijakan pokok pengawasan penyelenggaraan PDAM.
- b. Pengkoordinasian dan penyusunan SPI.
- c. Pengkoordinasian tindak lanjut pengawasan.

16) Kepala Wilayah Pelayanan

- a. Melaksanakan dan mengendalikan pekerjaan di bidang kesekretariatan, pelayanan langganan, distribusi kehilangan air serta baca meter dan penagihan.
- b. Pengawasan pelaksanaan pembacaan meter dan penagihan.
- c. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Audit Operasional Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar

Proses audit operasional dilakukan untuk menilai apakah kinerja dari manajemen sudah dilaksanakan dengan kebijakan yang telah ditetapkan dan juga untuk menilai apakah fungsi tersebut sudah digunakan secara efektif. Hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis melalui penelitian langsung kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dan informasi yang diperoleh langsung dari pihak perusahaan.

Proses pelaksanaan auditnya, auditor internal pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar melakukan semua fungsi audit internal, yaitu mencakup :

##### 1. Audit Pendahuluan

Audit pendahuluan dilakukan melalui proses audit *compliance*, *verification*, dan *evaluation* terhadap fungsi pelaksanaan audit internal antara lain :

##### a. *Compliance*

Audit ini dilaksanakan untuk menentukan dan mengawasi serta melakukan penilaian ketaatan terhadap pegawai tentang pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan yang meliputi kegiatan yang mencakup penilaian terhadap kebijakan prosedur operasional perusahaan, meneliti pelaksanaan kebijakan prosedur audit operasional, meneliti sistem pencatatan dan penilaian.

**b. Verification**

Auditor dalam melaksanakan tugasnya melakukan penilaian atas kewajaran terhadap dokumen-dokumen, catatan-catatan, dan laporan hasil audit yang dilaksanakan pemeriksaan terhadap kebenaran dan informasi yang telah dihasilkan apakah terdapat kelemahan dan kekurangan dalam prosedur pencatatan untuk diajukan saran-saran perbaikan. Kegiatan ini meliputi pemeriksaan atas laporan audit operasional disetiap unit atau objek yang akan diaudit, adapun yang diperiksa yaitu bukti laporan operasional yang sesuai dengan tujuan masing-masing perusahaan.

**c. Evaluation**

Auditor internal melakukan evaluation penilaian terhadap pelaksanaan audit mengenai pelaksanaan tugas yang benar sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

**2. Pelaksanaan Audit**

Pelaksanaan audit operasional pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dilakukan oleh pihak SPI (Satuan Pengendalian Intern) atau auditor internal. Hal ini terjadi dikarenakan latar belakang pendidikan yang berbeda (multi disiplin), biasanya mereka lebih memahami kondisi perusahaan, lebih mudah dalam memperoleh data yang diperlukan, sehingga dapat lebih meningkatkan tingkat keefektifan perusahaan. Dalam standar profesional auditor ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan auditor internal, yaitu :

#### a. Independensi

Independensi dalam audit internal artinya bahwa auditor internal harus terbebas atau terpisah dari berbagai aktivitas yang mereka periksa. Pengawas internal memiliki kebebasan apabila mereka dapat melaksanakan pekerjaannya secara bebas dan objektif. Auditor internal harus mempunyai wewenang dalam mengkaji dan menilai setiap bagian dalam perusahaan sehingga dalam melaksanakan auditnya, auditor internal dapat bertindak secara efektif dan efisien sehingga auditor internal dapat mempertahankan independensinya dalam suatu organisasi. Pada struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, kedudukan Satuan Pengawas Internal (SPI) berada pada kedudukan yang khusus pada perusahaan, yaitu posisi staff. Satuan Pengawas Internal (SPI) yang merupakan tempat bagi auditor yang mempunyai posisi yang efektif karena terpisah dari divisi-divisi yang lain sehingga mempunyai wewenang yang jelas didalam melaksanakan tugasnya. Hal ini dapat mendorong auditor internal bekerja secara independensi dan objektif.

Saat ini terdapat beberapa wewenang pelaksanaan dari Satuan pengawas Internal (SPI) yaitu :

1. Mengkoordinir kegiatan pemeriksaan, penyajian laporan, evaluasi serta saran perbaikan secara independen terhadap pengelolaan PDAM sesuai dengan standar audit.
2. Membentuk dan menugaskan tim pemeriksa internal untuk melaksanakan tugas pemeriksaan.
3. Melakukan konfirmasi, pengujian dan penilaian atas pemeriksaan.

4. Menyampaikan rekomendasi hasil kajian atau temuan pemeriksaan.
5. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan rencana pekerjaan masing-masing unit kerja di Satuan Pengawas Internal (SPI).
6. Memberikan rekomendasi penilaian atas kinerja pegawai di Satuan Pengawas Internal (SPI).
7. Dapat mengakses seluruh data kegiatan perusahaan.

b. Kompetensi

Manajemen telah menetapkan persyaratan tertentu untuk menjadi seorang auditor internal. Seorang auditor internal harus mempunyai pendidikan formal minimal diploma III atau sarjana. Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar tingkat kompetensi juga harus diterapkan agar kualitas kinerja perusahaan dapat berjalan secara efektif maka diperlukan pegawai yang handal dan profesional dibidang auditor internal.

Selain pendidikan formal, seorang auditor juga akan dievaluasi mengenai pengetahuan dan kemampuan akuntansinya untuk menjaga kompetensi dari seorang auditor internal. Sikap jujur dan tegas, taat dalam peraturan, teliti dalam bekerja dan dapat berkomunikasi dengan baik serta bertanggung jawab dalam proses hasil laporan auditnya.

c. Program Audit Internal

Auditor internal menyusun program audit sebelum audit dilakukan program audit dibuat berdasarkan Program Kerja Pemeriksaan Tahunan (PKPT) Satuan Pengawas Internal (SPI) perusahaan yang didalamnya diatur pelaksanaan audit dimana pelaksanaannya tergantung dari kebutuhan audit.

Adapun fungsi pelaksanaan program audit internal pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yaitu :

a. Menetapkan kebenaran-kebenaran catatan

Audit internal yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar melakukan pemeriksaan terhadap semua dokumen atau catatan yang ada di perusahaan, apakah hal tersebut telah mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

b. Mengevaluasi system pengendalian internal

Audit internal harus menilai apakah pelaksanaan dari kegiatan operasional di perusahaan bias berjalan dengan baik, efektif dan efisien, selain itu juga audit internal harus mengevaluasi kinerja dari pengelolaan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

c. Mengecek untuk melihat adanya taat azas kepada prosedur-prosedur yang telah ditetapkan

Audit internal yang ada melakukan kegiatan pemeriksaan mengenai kepatuhterhadap perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku baik yang ditetapkan oleh pemerintah maupun yang ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri.

Pelaksanaan audit operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar tidak akan berjalan tanpa adanya bantuan dari pihak Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu seseorang yang bekerja dan menekuni suatu pekerjaan dibidang tertentu seperti halnya di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yang bergerak di bidangnya. Namun dalam penelitian ini yang

menjadi objek atau sasaran penelitian adalah bagian audit operasional yaitu bagian audit internal dilaksanakan oleh pihak auditor Satuan Pengawas Internal (SPI) perusahaan.

Agar tujuan perusahaan dapat berjalan dengan baik karyawan dibekali dengan ilmu pengetahuan serta keahlian dalam bidangnya untuk mengelola suatu pekerjaan. Maka dari itu peneliti mengajukan pertanyaan kepada pihak Satuan Pengawas Internal (SPI) dengan melakukan wawancara yang dimana informannya adalah karyawan bagian Satuan Pengawas Internal (SPI) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yaitu : Bapak Faisal Syamsul, SE. Adapun hasil wawancaranya yaitu :

“Kinerja audit khususnya bagian SPI sudah menjalankan tugasnya sesuai prosedur perusahaan yaitu dengan adanya ketentuan yang diberikan sebelumnya oleh pihak perusahaan.”

Keterangan informasi yang diberikan oleh Bapak Faisal Syamsul, SE diatas dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 02 September 2018 menunjukkan bahwa seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

“Kalau tujuannya ada 3 yaitu pertama, untuk membantu manajemen dalam mengurangi pemborosan dan ketidak efisienan perusahaan, trus yang kedua untuk menghasilkan perbaikan dalam pengelolaan kegiatan yang diaudit dan yang terakhir yaitu pelaksanaan audit operasional diharapkan dapat menunjang efisiensi, efektivitas dan ekonomisasi perusahaan.”

Keterangan informasi yang diberikan oleh Bapak Faisal Syamsul, SE diatas dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 02 September 2018 memiliki arti bahwa tujuan dari adanya audit internal yaitu membantu manajemen untuk menghasilkan perbaikan

pengelolaan kegiatan serta pelaksanaan audit yang dapat menunjang keefektifan perusahaan.

“Setiap pegawai pasti pernah mengalami kesulitan tapi kan masing-masing bisa diatasi. Sebelum direkrutpun mereka di tes mengenai kemampuannya.”

Keterangan informasi yang diberikan oleh Bapak Faisal Syamsul, SE diatas dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 02 September 2018 memiliki arti bahwa setiap pegawai sebelum mengerjakan tugasnya harus dibekali dengan ilmu pengetahuan.

“PDAM meluncurkan aplikasi berbasis SIPPAM (Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Minum), tujuannya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat terkait pengaduan air bersih. Sehingga mempermudah kinerja perusahaan melakukan tindakan pelayanan dan penyelesaian masalah pelayanan tidak boleh lebih dari 24 jam.”

Keterangan informasi yang diberikan oleh Bapak Faisal Syamsul, SE diatas dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 02 September 2018 yaitu saat ini PDAM telah meluncurkan aplikasi bagi pelayanan berbasis SIPPAM (Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Minum) kepada masyarakat untuk mempermudah kinerja perusahaan.

“Setelah mendapatkan laporan hasil pemeriksaan audit, manajemen dapat menindak lanjuti rekomendasi dan saran-saran perbaikan yang diberikan oleh auditor, untuk menilai bentuk kepercayaan manajemen terhadap auditor.”

Keterangan informasi yang diberikan oleh Bapak Faisal Syamsul, SE diatas dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 02 September 2018 memiliki arti bahwa seorang auditor dalam menjalankan tugasnya dari hasil mengaudit pada laporannya

manajemen dapat menindak lanjuti laporannya melalui rekomendasi serta saran-saran perbaikan yang diberikan auditor setelah mendapatkan laporan hasil pemeriksaan auditor jika terjadi penindak lanjutan atas hasil audit.

Dari hasil wawancara tersebut peneliti dapat mengambil suatu kesimpulan bahwa audit operasional dikatakan efektif karena dijalankan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan hasil wawancara diatas yang menunjukkan hasilnya mulai dari keterangan mengenai prosedur yang dimana karyawan sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai auditor, menjalankan tugas sesuai dengan tujuan perusahaan, serta adanya aplikasi SIPPAM untuk menindak lanjuti tindakan pelayanan yang efektif dengan waktu pelayanan tidak boleh lebih dari 24 jam beserta saran-saran perbaikan yang diberikan auditor kepada manajemen.

### **3. Pelaporan Audit**

Tahap selanjutnya adalah tahap pelaporan audit yang dihasilkan. Dimana perusahaan dalam proses pelaporan hasil audit dibuat setelah selesai melakukan audit, bagian-bagian mana yang perlu diperbaiki, sistem yang berlaku saat ini dan rekomendasi yang diusulkan oleh auditor internal. Setelah mendapatkan laporan hasil pemeriksaan, manajemen dapat menindak lanjuti rekomendasi dan saran-saran yang diberikan oleh auditor internal. Hal tersebut merupakan bentuk dari kepercayaan manajemen terhadap kinerja auditor internal.

## **B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Audit**

Standar operasional prosedur (SOP) audit pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, dibuat berdasarkan program kerja Satuan Pengawas Internal (SPI) yang terdiri atas:

### **1) Pemeriksaan Reguler**

Pemeriksaan reguler dibuat berdasarkan program kerja Satuan Pengawas Internal (SPI) yang didalamnya diatur pelaksanaan audit. Dimana pelaksanaannya tergantung dari kebutuhan audit, susunan program kerja audit pemeriksaan reguler adalah sebagai berikut :

#### **1. Referensi**

- a. Dilaksanakan berdasarkan ketentuan Perda Kotamadya Daerah Tk. II Ujung Pandang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kepegawaian PDAM Kotamadya Daerah Tk. II Ujung Pandang.
- b. Peraturan PDAM Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Ketentuan Kepegawaian.
- c. Rekomendasi dari Direksi.

#### **2. Tujuan**

Sebagai acuan proses dan prosedur pemeriksaan reguler serta untuk tertib administrasi dan ketaatan pada peraturan/ketentuan yang berlaku.

#### **3. Ruang Lingkup**

Kegiatan ini dilaksanakan oleh Tim Satuan Pengawas Internal (SPI).

#### **4. Defenisi**

- a. LHP : Laporan Hasil Pemeriksaan
- b. BAP : Berita Acara Pemeriksaan.

## 5. Prosedure

Flowchart proses prosedur pemeriksaan reguler.

## 6. Lampiran

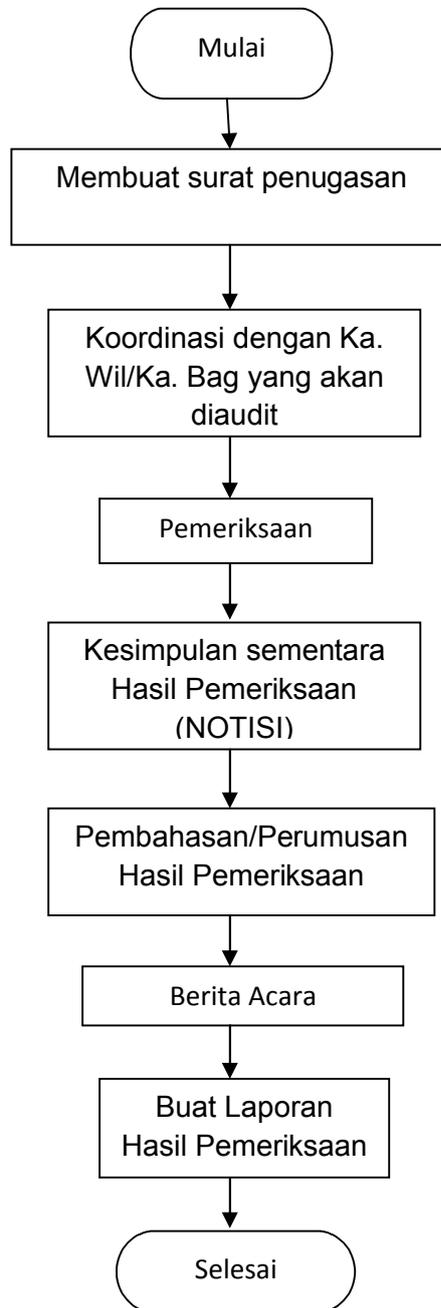
a. LHP : Laporan Hasil Pemeriksaan.

b. BAP : Berita Acara Pemeriksaan.

## 7. Alur Kerja

Dalam hal ini menjelaskan tentang alur kerja proses pemeriksaan audit dengan melalui Flowchart..

**Alur Kerja Pemeriksaan Reguler Pada Perusahaan Daerah Air Minum  
(PDAM) Kota Makassar**



**Gambar 5.1**

**Flowchart Pemeriksaan Reguler**

Alur kerja pemeriksaan regular dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Tahap awal dengan persiapan.
- b) Membuat surat penugasan pemeriksaan ke Bagian/Wilayah Pelayanan sesuai dengan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) SPI yang ditandatangani oleh Direksi.
- c) Ka. SPI Koordinasi ke Ka. Bagian/Ka. Wilayah mengenai pelaksanaan pemeriksaan yang meliputi , lama pemeriksaan dan bidang yang akan diperiksa.
- d) Selanjutnya tim melakukan pemeriksaan ke Wilayah/Bagian terkait dengan cara pengumpulan data (dokumen dan laporan), cek lapangan dan melakukan wawancara.
- e) Lakukan pembahasan dan perumusan hasil pemeriksaan dengan bagian/wilayah yang terkait.
- f) Membuat berita acara hasil pemeriksaan yang ditandatangani dengan bagian/wilayah yang terkait.
- g) Membuat laporan hasil pemeriksaan (LHP) dan kertas kerja pemeriksaan (KKP) yang dibuat oleh pelaksana SPI (anggota tim) dan ditandatangani oleh Ka. SPI.
- h) Selesai.

## **2) Pemeriksaan Khusus**

Pemeriksaan khusus dibuat oleh tim Satuan Pengawas Internal (SPI) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar setelah pemeriksaan regular dimana pelaksanaannya berdasarkan kebutuhan audit

adapun susunan program kerja audit pemeriksaan khusus adalah sebagai berikut :

#### 1. Referensi

- a. Dilaksanakan berdasarkan Perda Kotamadya Tk. II Ujung Pandang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kepengawasan PDAM Kotamadya Daerah Tk. II Ujung Pandang.
- b. Diatur berdasarkan peraturan PDAM Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Ketentuan Kepegawaian.
- c. Perintah lisan atau disposisi dari direksi.

#### 2. Tujuan

Sebagai acuan proses dan prosedur pemeriksaan khusus serta tertib administrasi dan ketaatan pada peraturan/ketentuan yang berlaku.

#### 3. Ruang Lingkup

Kegiatan ini dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI) PDAM Kota Makassar.

#### 4. Defenisi

- a. LHP : Laporan Hasil Pemeriksaan.
- b. TKP : Tempat Kejadian Pemeriksaan.

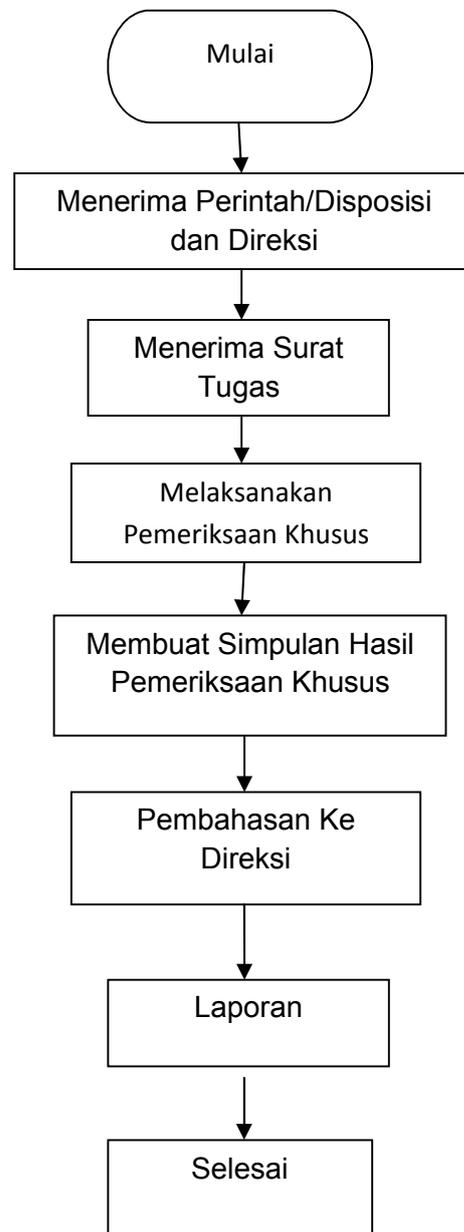
#### 5. Prosedur

Flowchart proses prosedur pemeriksaan.

#### 6. Lampiran

Menjelaskan tentang alur kerja bagian pemeriksaan khusus dengan flowchart.

**Alur Kerja Pemeriksaan Khusus Pada Perusahaan Daerah Air Minum  
(PDAM) Kota Makassar**



**Gambar 5.2**

**Flowchart Pemeriksaan Khusus**

Alur kerja pemeriksaan khusus dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Membuat persiapan.
- b) Menerima perintah lisan dan tulisan atau disposisi dari direksi.
- c) Menerima surat tugas dari direksi.
- d) Melakukan peninjauan lapangan, wawancara dan buat berita acara hasil pemeriksaan.
- e) Hasil pemeriksaan khusus dari direksi.
- f) Membahas hasil pemeriksaan khusus dengan direksi.
- g) Membuat laporan hasil pemeriksaan (LHP) yang ditujukan kedireksi.
- h) Selesai.

### **C. Analisis Keefektifan Audit Operasional Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar**

#### **1. Analisis Deskriptif Kualitatif**

Perumusan tingkat keefektifan untuk mengetahui berperannya audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Penulis melakukan penelitian terhadap perusahaan dan menyebarkan kuesioner berisi pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Kuesioner disebarkan kepada lima responden yaitu pegawai bagian Satuan Pengawas Internal (SPI) Perusahaan.

#### **2. Analisis Statistik**

Analisis statistik merupakan suatu analisis dalam mengukur indikator peranan audit operasional dalam menunjang tingkat keefektifan pelayanan publik analisis ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner

kepada responden untuk mengukur berperan tidaknya audit operasional atas fungsi pelayanan dalam menunjang keefektifan pelayanan publik.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengelolaan kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Memisahkan tiap-tiap jawaban responden sesuai dengan jawaban yang diberikan yaitu : Ya dan Tidak.
2. Menjumlahkan berapa banyak jawaban Ya dan Tidak.
3. Menghitung presentase sebagai berikut.

**Tabel 5.3**

**Hasil jawaban Penelitian Kuesioner Audit Operasional**

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1.	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
2.	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	70
3.	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
4.	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	71
5.	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	71
Total	30	30	30	30	30	30	28	30	30	29	30	30	356

Sumber : Data Pribadi, 2018

Keterangan : Jumlah jawaban "Ya" = 336

Jumlah jawaban "Tidak" = 20

Jumlah jawaban kuesioner = 356

Maka Presentase di dapatkan presentase =  $\frac{\text{Jumlah jawaban "Ya"}}{\text{Jumlah jawaban kuesioner}} \times 100\%$

=  $\frac{336}{356} \times 100\% = 94\%$

Berdasarkan perhitungan diatas, presentase perputaran audit operasional sebanyak 94%, maka penulis membuat kesimpulan bahwa prosedur pelaksanaan audit operasional pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar sangat efektif .

**Tabel 5.4**

**Hasil jawaban Penelitian Kuesioner Keefektifan Pelayanan Publik**

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1.	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	71
2.	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	69
3.	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	71
4.	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	70
5.	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	70
Total	30	30	30	30	30	28	27	27	30	29	30	30	351

Sumber : Data Pribadi, 2018

Keterangan : Jumlah jawaban “Ya” = 306

Jumlah jawaban “Tidak” = 45

Jumlah jawaban kuesioner = 351

Maka Presentase di dapatkan presentase =  $\frac{\text{Jumlah jawaban "Ya"}}{\text{Jumlah jawaban kuesioner}} \times 100\%$

$$= \frac{306}{351} \times 100\% = 87\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, presentase efektivitas pelayanan publik sebesar 87%, maka penulis dapat membuat kesimpulan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar sangat efektif.

## **D. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian, yang telah dianalisis oleh penelitian mengenai tingkat prosedur pelaksanaan audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik sudah dikatakan efektif adalah sebagai berikut :

### **1. Survey Pendahuluan**

Penulis dalam melakukan penelitian atas pelaksanaan audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, diawali dengan pelaksanaan *survey* pendahuluan. Data yang diperoleh oleh penulis bersumber dari pengamatan langsung ditempat penelitian dengan membagikan kuesioner, wawancara dan menggunakan *Internal Control Questionnaires* (ICQ) kepada bagian Satuan Pengawas Internal (SPI) perusahaan. Setelah melakukan *survey* pendahuluan. Audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik sudah sesuai dengan standar audit, dimana hasilnya telah efektif.

### **2. Review dan Pengujian Terinci**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan atas prosedur pelaksanaan audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dengan mensosialisasikan tujuan dan visi misi perusahaan sehingga karyawan dapat memahami dan berusaha untuk mencapai tujuan perusahaan dalam menjalankan prosedur pelaksanaan audit operasional sudah dikatakan efektif. Hal ini dapat dilihat dari kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dan sudah sesuai dengan peraturan prosedur perusahaan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan audit diawali dengan tahap audit pendahuluan yang mencakup *compliance, verification, dan evaluation* yang cukup jelas. Pelaksanaan audit internal yang terdiri atas kualifikasi auditor dalam hal ini tim Satuan Pengawas Internal (SPI) yang mempunyai kedudukan khusus bagi perusahaan. Memiliki tingkat independensi dan kompetensi serta program audit yang mempunyai posisi yang efektif serta wewenang yang jelas dalam menilai setiap prosedur audit. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan tentang prosedur pemeriksaan audit yang mencakup pemeriksaan reguler dan pemeriksaan khusus secara jelas.

### **3. Pengembangan Laporan (*Report Development*)**

Tahap pengembangan laporan (*Report Development*) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dalam pengembangan laporan setiap hasil audit, auditor telah mengkomunikasikan berbagai hasil temuan audit yang efektif. Karena telah dipertimbangkan mengenai apa yang akan di audit, bagian mana yang perlu diperbaiki. Manajemen telah menindak lanjuti rekomendasi dan saran-saran perbaikan apabila perlu dilakukan penindak lanjutan atas hasil audit yang dilakukan oleh auditor.

Berdasarkan hasil dari perhitungan presentase dari jawaban kuesioner mengenai Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Penulis menyimpulkan bahwa prosedur audit operasional dan tingkat keefektifan sudah berjalan sangat efektif ini dibuktikan dengan hasil jawaban kuesioner sesuai kriteria

penilaian kuesioner audit operasional yaitu sebesar 94% dan pengukuran tingkat keefektifan pelayanan publik sebesar 87%.

Dari hasil penelitian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa audit operasional telah memenuhi standar-standar pelaksanaan professional dalam melakukan proses audit. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Pransiska Panjaitan Tahun (2014) dengan judul penelitian Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Kasus pada PT. Victory Surabaya) dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan analisis statistik, menunjukkan bahwa penelitiannya sudah efektif dan Nova Wahyuningsih, dkk (2016) dengan judul penelitian Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Empiris Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang) dimana hasil penelitiannya menunjukkan audit operasional telah berperan dalam menunjang efektivitas penjualan. Hal ini mempunyai kesamaan dengan penelitian ini yang berjudul Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dengan menggunakan metode yang sama yaitu deskriptif kualitatif dengan hasil penelitiannya sangat efektif.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar telah dilaksanakan sangat efektif hal ini dapat dilihat dari :

1. Prosedur pelaksanaan audit operasional terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar sudah dilaksanakan secara efektif. Dengan adanya, kualifikasi audit internal dimana karyawan perusahaan sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta wewenang Divisi SPI dalam melaksanakan audit termasuk menentukan prosedur dan lingkup pekerjaan yang diaudit .
2. Dari hasil pelaksanaan audit operasional sudah dikatakan efektif dari adanya tingkat tahapan audit pendahuluan, Pelaksanaan audit dan pelaporan audit serta Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. yang sudah sesuai prosedur pelaksanaan perusahaan sehingga terpenuhinya tingkat keefektifan perusahaan serta dari hasil kuesioner dan wawancara dimana menunjukkan tingkat keefektifan audit operasional dan pelayanan publik yang sangat efektif hal ini dapat dilihat dari tingkat kinerja karyawan perusahaan yang sangat efektif dimana tingkat presentase yang didapatkan pada jawaban responden bagian audit operasional yaitu 94% dan pelayanan publik sebesar 87%..

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perusahaan harus menekankan penjelasan SOP lebih rinci dalam prosedur pelaksanaan audit operasional.
2. Diharapkan kedepannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar atas beberapa tahap audit terinci dan pelayanan lebih ditingkatkan. Manajemen harus memberikan dukungan penuh terhadap auditor operasional agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik, salah satunya dengan mengadakan pelatihan dan program pendidikan bagi auditor operasional untuk meningkatkan fungsi dan tugasnya sebagai auditor operasional agar Perusahaan dapat meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu demi tercapainya peningkatan keefektifan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng Ayu Safitri, 2016, Efektivitas Pelayanan Publik Melalui *Chitizen's Charter* di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul, *Kajian Manajaemen Pelayanan Publik*. Vol.1 No. 1.
- Andayani, W. 2008. *Audit Internal*. Cetakan Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Arens, Elder, 2008. *Auditing dan jasa Assurance pendekatan terintegrasi*, Erlangga, Jakarta.
- Arens , et al, 2012. *Auditing and Assurance Service*, Erlangga, Jakarta.
- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- 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 dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Kota Dumai, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntans*. Vol 1 No 3.
- 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*, Onine 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.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pedrito Dos Santos, dkk, 2015, Efektivitas Pelayanan dan Pengawasan Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malang* Vol. 4 No.2.
- Perwita Mustika Sari, 2014, Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Jasa Pelayanan Pada PT KAI Persero, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Surabaya* Vol. 3 No. 9.

Sugiyono, 2013, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sunanto, 2014, Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengeluaran Kas di PDAM Tirta Randik Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin, *Jurnal Akuntansi Politeknik Sekayu (ACSY)*. Vol 1 No 1.

Tunggal Amin Widjaja, 2012, *Pokok-pokok Operasional dan Financial Auditing*, Edisi Revisi, Harvarindo, Jakarta.

## DOKUMEN

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Yogyakarta : *New Merah Putih* (Anggota Ikapi)

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah pasal 3 ayat 1

# Lampiran

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PROSEDUR PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG**  
**KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PERUSAHAAN DAERAH**  
**AIR MINUM (PDAM) KOTA MAKASSAR**

Bersama ini saya mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

**Petunjuk Pengisian**

Peneliti menginginkan pendapat anda mengenai Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Menunjang Keefektifan Pelayanan Publik terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Anda diminta untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu :

1. Memberikan tanda tick mark (√) pada pertanyaan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
2. Pilihlah alternative jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara dengan ketentuan jawaban :

Y : YA (6)

T : TIDAK (5)

**Identitas Responden :**

Nama :

Umur Responden :

Jenis Kelamin :

**KUESIONER**  
**AUDIT OPERASIONAL**

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
<b>PERENCANAAN</b>			
1	1 Tim audit di buat oleh perusahaan		
2	Departemen audit membuat penjadwalan		
3	Apakah auditor operasional dalam melaksanakan audit sesuai\berpedoman pada program audit yang		

	dibuat ?		
<b>PENGUMPULAN</b>			
4	Setelah dikumpulkan auditor akan memeriksa Dokumen tersebut		
5	Apakah di dalam laporan audit terdapat pendapat para pejabat yang berwenang pada temuan kesimpulan ,dan rekomendasi auditor ?		
6	Apakah temuan –temuan yang ditemukan oleh auditor operasional langsung di catat dalam kertas kerja		
7	Apakah auditor operasional tidak mengalami kesulitan dalam mewawancarai orang-orang yang bekerja dibagian objek yang diaudit		
<b>EVALUASI</b>			
8	Tim audit mengevaluasi dokumen yang Sudah diperiksa		
<b>LAPORAN</b>			
9	Laporan audit menunjukkan hasil yang sebenarnya		
10	Apakah di dalam laporan audit terdapat pendapat para pejabat yang berwenang pada temuan ,kesimpulan dan rekomendasi auditor		
11	Apakah auditor operasional memeberikan saran-saran yang membangun berdasarkan temuan – temuan yang Diperoleh		
12	Apakah saran dan rekomendasi yang disampaikan kepada top management mendapat tanggapan positif		

**KUISIONER  
KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>YA</b>	<b>TIDAK</b>
<b>KETERBUKAAN</b>			
1	Pelayanan public bersifat terbuka		
2	Pelayanan public mudah dan dapat diakses oleh semua pihak		
3	Rincian waktu dan biaya penyelesaian serta hal-hal yang terkait dengan pelayanan public wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.		
<b>KESEDERHANAAN</b>			
4	Pelayanan public diselenggarakan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit		
5	Pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, cepat dan tepat.		
<b>KEJELASAN</b>			
6	Membe-rikan kejelasan terkait dengan tenggang waktu penyelesaian pelaksanaan pelayanan publik		
7	Membe-rikan kejelasan rincian biaya dan tata cara pembayaran,		
<b>KETERAKSESAN</b>			
8	Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau		
9	Tersedianya sarana dan prasarana kerja serta sarana pendukung lainnya yang memadahi		
10	Pelayanan mudah dalam pemanfaatan system informasi dan tersedianya akses telekomunikasi.		
<b>KEAMANAN</b>			
11	Proses dan produk pelayanan public haruslah dapat memberikan rasa aman		
12	Kepastian hukum kepada penerima layanan.		

## Lampiran 1 : Transkrip Wawancara

Berikut ini adalah hasil wawancara terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yang dimana Informannya adalah salah satu staff bagian Satuan Pengawas Internal (SPI) :

Nama Responden : Faisal Syamsul, SE

Umur Responden : 39 Tahun

Pewawancara	Hasil Wawancara
N	Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.
F	Walaikum Salam.
N	Maaf sebelumnya mengganggu pak, saya Nurwahidah Abbas mahasiswi dari Unismuh Makassar jurusan Akuntansi ingin sedikit meminta waktu luang bapak untuk wawancara mengenai penelitian saya pak.
F	Oh,,, iya dek, apa judulnya?
N	Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Dalam Mennjang Keefektifan Pelayanan Publik Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Ingin meneliti mengenai audit operasionalnya pak, tadi saya kebagian auditnya tapi katanya kalau ingin meneliti mengenai audit operasionalnya kebagian Satuan Pengawas Internal (SPI) nya. Jadi saya di ajukan kesini pak,
F	Hmm... iya bisa...
N	Ok,,pak hmm,,, bisa dimulai sekarang? Apakah ada Internal Control Quistionnaires diterapkan dalam perusahaan ini? Jika ada ,”bagaimana kinerja pegawai bagian audit apakah sudah dikatakan efektif dalam menjalankan tugasnya ?

F	Kinerja audit khususnya bagian SPI sudah menjalankan tugasnya sesuai prosedur perusahaan yaitu dengan adanya ketentuan yang diberikan sebelumnya oleh pihak perusahaan.
N	Selanjutnya pak, apa tujuan dari audit operasional ?
F	Kalau tujuannya ada 3 yaitu pertama, untuk membantu manajemen dalam mengurangi pemborosan dan ketidak efisienan perusahaan, trus yang kedua untuk menghasilkan perbaikan dalam pengelolaan kegiatan yang diaudit dan yang terakhir yaitu pelaksanaan audit operasional diharapkan dapat menunjang efisiensi, efektivitas dan ekonomisasi perusahaan.
N	Begitu yah pak ' terus bagaimana dengan pegawai apakah pernah mendapatkan kesulitan selama bekerja? Khususnya dibagian SPI ini pak pernah tidak pak?
F	Setiap pegawai pasti pernah mengalami kesulitan tapi kan masing-masing bisa diatasi. Sebelum direkrutpun mereka di tes mengenai kemampuannya.
N	Kalau mengenai waktu pelayanan kan judul saya pak, audit operasional dalam menunjang keefektifan pelayanan publik. Saya ingin menanyakan berapa lamakah waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ?
F	PDAM meluncurkan aplikasi berbasis SIPPAM (Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Minum), tujuannya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat terkait pengaduan air bersih. Sehingga mempermudah kinerja perusahaan melakukan tindakan pelayanan, dan penyelesaian masalah pelayanan tidak boleh lebih dari 24 jam.
N	Bagaimana tindak lanjut terhadap laporan audit internal yang dilakukan oleh setelah mendapatkan laporan hasil pemeriksaan audit?
F	Setelah mendapatkan laporan hasil pemeriksaan audit, manajemen dapat menindak lanjuti rekomendasi dan saran – saran perbaikan yang diberikan oleh auditor, untuk menilai bentuk kepercayaan manajemen terhadap auditor.
N	Terimakasih atas waktunya pak....!!!!

## Lampiran 2 : *Internal Control Questionnaires (ICQ)*

Berikut ini adalah *Internal Control Questionnaires (ICQ)* terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar kepada salah satu staff bagian Satuan Pengawas Internal (SPI).

NO	Pernyataan	YA	TIDAK
<b>I. INDEPENDENSI</b>			
1.	Auditor internal bebas dan terpisah dari aktivitas yang diperiksanya	√	
2.	Auditor internal tidak mempunyai hubungan kekerabatan dengan salah seorang dari objek yang diaudit		√
3.	Auditor internal tidak pernah mendapatkan kesulitan dalam mewawancarai orang-orang yang bekerja pada bagian yang sedang diaudit		√
4.	Auditor internal melaksanakan pekerjaannya secara bebas dan objektif	√	
<b>II. KOMPETENSI</b>			
5.	Anggota atau staff auditor internal pernah ikut serta dalam pendidikan keahlian dibidang audit internal yang bertujuan untuk meningkatkan keahlian	√	
6.	Auditor internal memiliki pengalaman dibidang audit	√	
7.	Auditor internal memiliki latar belakang pendidikan kecakapan professional yang memadai dalam hal audit	√	
8.	Auditor internal mempunyai kemampuan komunikasi dengan orang lain secara efektif	√	
9.	Auditor internal teliti dalam melaksanakan tugasnya	√	
<b>III. PROGRAM AUDIT INTERNAL</b>			
10.	Program audit disusun sebelum audit dilakukan	√	
11.	Dalam program audit terdapat tujuan audit, prosedur audit, sasaran audit, jadwal audit, kebijakan audit, dan norma audit	√	

12.	Program pemeriksaan dilakukan review secara terus menerus.	√	
13.	Dalam program audit terdapat evaluasi terhadap kegiatan operasional audit	√	
<b>IV. PELAKSANAAN AUDIT INTERNAL</b>			
14.	Dalam pelaksanaan audit, dilakukan evaluasi terhadap resiko yang berkaitan dengan sistem informasi efektivitas dan efisiensi operasi sesuai hukum undang-undang dan keamanan asset	√	
15.	Tahap-tahap pelaksanaan audit mendapatkan pengawasan yang memadai	√	
16.	Pelaksanaan audit dilakukan berdasarkan program audit yang disusun sebelumnya	√	
<b>V. LAPORAN AUDIT YANG DIHASILKAN</b>			
17.	Laporan audit menyajikan temuan-temuan hasil pelaksanaan audit	√	
18.	Laporan disusun secara objektif, singkat dan jelas	√	
19.	Laporan yang dihasilkan tepat waktu	√	
20.	Laporan audit memberikan arah bagi unit kerja untuk mengambil keputusan	√	
21.	Dalam laporan hasil audit dicantumkan rekomendasi yang diperlukan	√	
<b>VI. TINDAK LANJUT ATAS LAPORAN AUDIT INTERNAL</b>			
22.	Unit kerja melakukan tindak lanjut atas temuan maupun rekomendasi dari hasil audit	√	
23.	Auditor internal memantau dan memastikan bahwa unit kerja telah melaksanakan tindak lanjut secara efektif	√	
24.	Auditor internal melaporkan kepada pihak yang berhak mengambil tindakan, apabila unit kerja melakukan melakukan tindak lanjut atas temuan audit	√	

## BIOGRAFI PENULIS



Nurwahidah panggilan ida lahir di Gowa pada tanggal 27 Mei 1995 dari pasangan suami istri bapak Abbas dan Ibu Almh. Sahari. Peneliti adalah anak kelima dari lima bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Rahimi Tombolo Desa Je'netallasa Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

Peneliti menempuh pendidikan mulai dari SD Negeri Tombolo K lulus pada tahun 2007, SMP Negeri 1 Pallangga lulus pada tahun 2010, SMA Negeri 1 Pallangga lulus pada tahun 2013, dan selanjutnya mulai pada tahun 2014 mengikuti program S1 Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan saat ini. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai peneliti program S1 Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Makassar.