

ABSTRACT

The quality of public services provided by companies should be increased from time to time. To improve the quality of service required a competent person to see anything that is not in accordance with the procedures and provide advice through an internal audit conducted in the company. It is mentioned above is the job of internal auditors. This study identifies whether an internal audit conducted are adequate, whether the quality of public services are adequate and the role of internal auditors in promoting quality public services. Research conducted at the Perum Jasa Tirta II with the research methods of field research in the form of interviews, library research and observation. Obtained results to building the company's service quality to customers because of the periodic evaluations conducted by internal auditors to improve the performance of the relevant parts of which involve all components of the company thus improving the quality of work. It is to be input to the Perum Jasa Tirta II is that the company continues to follow up whether each piece have performed their duties well and follow up on recommendations made by internal audit and also to enhance the continued expertise and knowledge of employees through some training.

Keywords: Internal Audit, Quality Public Services.

ABSTRAK

Mutu pelayanan publik yang diberikan oleh perusahaan hendaknya mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Untuk meningkatkan mutu pelayanan diperlukan orang yang berkompeten untuk melihat apa-apa yang tidak sesuai dengan prosedur dan memberikan saran melalui audit internal yang dilakukan di dalam perusahaan. Hal yang disebutkan diatas merupakan tugas dari auditor internal. Penelitian ini mengidentifikasi apakah audit internal yang dilakukan sudah memadai, apakah mutu pelayanan publik telah memadai dan peranan auditor internal dalam mendorong mutu pelayanan publik. Penelitian dilakukan di Perum Jasa Tirta II dengan metode penelitian yaitu penelitian lapangan berupa wawancara, penelitian kepustakaan dan juga observasi. Didapatkan hasil terjadinya peningkatan mutu pelayanan perusahaan kepada pelanggan karena adanya evaluasi secara berkala yang dilakukan oleh auditor internal untuk memperbaiki kinerja bagian-bagian yang terkait yang melibatkan seluruh komponen dalam perusahaan sehingga meningkatkan kualitas kerja. Hal yang menjadi masukan bagi Perum Jasa Tirta II adalah agar perusahaan tetap mem-*follow up* apakah masing-masing bagian telah menjalankan tugasnya dengan baik dan menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan oleh audit internal dan juga untuk meningkatkan terus keahlian dan pengetahuan karyawan melalui sejumlah pelatihan.

Kata kunci : Audit Internal, Mutu Pelayanan Publik.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Peranan.....	6
2.2 Audit Internal.....	7
2.2.1 Pengertian Audit Internal.....	8
2.2.2 Jenis Audit.....	9
2.2.3 Fungsi Audit Internal.....	10
2.2.4 Standar Audit.....	12
2.2.5 Unsur-Unsur Audit Internal.....	14
2.2.6 Tujuan dan Ruang Lingkup Audit.....	15
2.2.7 Laporan Audit.....	17

2.2.8	Wewenang dan Tanggung Jawab Audit Internal.....	18
2.2.9	Kualifikasi Kememadai.....	19
2.2.9.1	Kualifikasi Auditor Internal.....	19
2.2.9.2	Perencanaan Audit Internal.....	21
2.2.9.3	Menyiapkan Kertas Kerja.....	23
2.2.9.4	Persiapan Melakukan Audit.....	25
2.2.9.5	Pelaksanaan Audit Internal.....	26
2.2.9.6	Mengumpulkan dan Menilai Bukti yang Efektif.....	28
2.2.9.7	Melaporkan Hasil dan Tindak Lanjut Audit.....	30
2.3	Mutu.....	31
2.3.1	Pengertian Mutu.....	31
2.3.2	Dimensi Mutu.....	32
2.3.3	Pengendalian Mutu.....	34
2.3.4	Pengertian Pelayanan Publik.....	34
2.3.5	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	35
2.4	Pengukuran Mutu Pelayanan Publik.....	36
2.4.1	Pengertian ISO 9001:2008.....	37
2.4.2	Prinsip-prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	37
2.4.3	Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2009.....	39
2.5	Rerangka Pemikiran.....	52
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		59
3.1	Objek Penelitian.....	59
3.1.1	Sejarah Singkat Perum Jasa Tirta II.....	59
3.2	Kebijakan Mutu Perum Jasa Tirta II.....	62

3.3	Susunan Jabatan, Organisasi, Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	
	Perum Jasa Tirta II.....	62
3.4.1	Susunan Jabatan dan Organisasi.....	62
3.4.2	Tanggung Jawab dan Wewenang.....	65
3.5	Metode Penelitian.....	68
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		74
4.1	Hasil Penelitian.....	74
4.1.1	Profil Perusahaan.....	74
4.1.1.1	Tugas Pokok dan Lapangan Usaha.....	74
4.1.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	75
4.1.1.3	Moto Perusahaan.....	76
4.1.1.4	Daerah Kerja Perusahaan.....	76
4.1.1.5	Arah Pengembangan Perusahaan.....	77
4.1.1.6	Bidang Usaha dan Pelayanan Umum.....	77
4.1.1.7	Perkembangan Sistem Manajemen Mutu di Perum Jasa Tirta II.....	80
4.1.2	Sistem Manajemen Mutu.....	80
4.1.2.1	Persyaratan Dokumentasi.....	82
4.1.2.2	Fokus Pada Pelanggan.....	84
4.1.2.3	Kebijakan Mutu.....	85
4.1.3	Perencanaan.....	85
4.1.3.1	Sasaran Mutu.....	85
4.1.4	Proses Berkaitan dengan Pelanggan.....	86
4.1.4.1	Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk.....	86
4.1.4.2	Komunikasi Pelanggan.....	86

4.1.5	Pengukuran, Analisis dan Perbaikan.....	87
4.1.5.1	Umum.....	87
4.1.5.2	Pemantauan dan Pengukuran.....	88
4.1.6	Audit Internal.....	90
4.1.7	Kememadaian Audit Internal.....	91
4.1.7.1	Kualifikasi Audit Internal.....	91
4.1.8	Rencana Audit.....	91
4.1.9	Lead Auditor.....	92
4.1.10	Temuan Ketidaksesuaian.....	92
4.1.11	Prosedur, Wewenang dan Tanggung Jawab.....	93
4.1.11.1	Wewenang dan Tanggung Jawab.....	93
4.1.12	Pemantauan dan Pengukuran	
	Kepuasan Pelanggan.....	100
4.1.12.1	Ketentuan Umum.....	101
4.1.12.2	Penanggapan Keluhan Pelanggan.....	104
4.1.12.3	Prosedur, Wewenang dan	
	Tanggung Jawab.....	107
4.1.13	Kememadaian Mutu Pelanggan.....	110
4.1.13.1	Reliability	
	(Kemampuan Untuk Dipercaya).....	110
4.1.13.2	Responsiveness (Bertanggung Jawab).....	110
4.1.13.3	Competence (Memiliki Kompetensi).....	111
4.1.13.4	Access (Akses).....	112
4.1.13.5	Communication (Komunikasi).....	112
4.1.13.6	Understanding / Knowing The Customer	
	(Memahami Pelanggan).....	113
4.2	Pembahasan.....	114
4.2.1	Kememadaian Audit Internal.....	114
4.2.2	Kememadaian Mutu Pelayanan Publik.....	115

4.2.2.1 Hasil Survey Pelanggan.....	117
4.2.3 Peranan Audit Internal Dalam Mendorong Mutu Pelayanan Publik.....	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	138
5.1 Kesimpulan.....	138
5.2 Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA.....	140
LAMPIRAN.....	144
CURICULUM VITAE.....	145

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Struktur Organisasi Perum Jasa Tirta II.....64
Gambar 2	Prosedur Audit Internal.....95
Gambar 3	Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan.....106
Gambar 4	Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan Divisi II Perum Jasa Tirta II.....122
Gambar 5	Grafik Kepuasan Pelanggan Divisi III Perum Jasa Tirta III.....128