

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Irawati, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. www.komuitasdemokrasi.or.id).

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik (Tim Pustaka Setia, 2002, 65-66)

Badan Usaha Milik Negara atau yang sering kita dengar sebagai BUMN merupakan suatu bentuk usaha yang mempunyai peranan penting dalam mengelola sumber-sumber hajat hidup orang banyak. BUMN merupakan perwujudan dari pasal 33 ayat 2, yang menyatakan bahwa “ bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya bagi kepentingan hajat hidup orang banyak (Tim Pustaka Setia, 2002, 65-66).

Dari pernyataan diatas jelaslah peranan BUMN dalam kehidupan masyarakat sangatlah penting, terutama dalam penyaluran barang dan jasa yang dibutuhkan dalam kehidupan orang banyak. Dari peranannya sebagai penyalur utama sumber daya yang menguasai hajat hidup orang banyak, maka dapat diketahui bahwa konsumen dari BUMN adalah masyarakat Indonesia. Dan menjadi penting bagi BUMN untuk menjaga mutu pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat yang berperan sebagai konsumennya (<http://www.kbn.co.id/web2009/id/news-detail/184>).

Bahkan melihat pentingnya mutu pelayanan publik yang diberikan, pada acara peluncuran buku "BUMN Membangun Bangsa" di kantor Pusat Pertamina (29/10), Menteri BUMN Mustafa Abubakar mengatakan bahwa ke depannya seluruh BUMN sudah harus menerapkan Sistem Manajemen Mutu (ISO) sehingga kualitas setiap BUMN dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku (<http://www.kbn.co.id/web2009/id/news-detail/184>).

Salah satu alat untuk melihat mutu dari pelayanan publik yang telah diberikan adalah dengan menggunakan ISO 9001:2008. Salah satu hal dalam keberhasilan ISO 9001:2008 dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang baik terletak pada dilakukannya audit internal secara berkala. Ini dilihat dari sebelum melakukan proses sertifikasi, suatu organisasi yang ingin menerapkan ISO 9001:2008 harus melakukan minimal dua kali proses audit, yaitu audit mutu internal atau yang lebih dikenal dengan audit internal dan audit sertifikasi atau yang lebih dikenal dengan audit eksternal. Secara khusus untuk audit internal, ini menjadi penting dilakukan oleh perusahaan karena berperan untuk meninjau kesesuaian dan efektifitas penerapan

sistem manajemen mutu organisasi dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 (Setyawan, www.nqa.com).

Keberadaan audit internal ini dalam perusahaan merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi organisasi untuk dapat memperoleh dan mempertahankan ISO 9001:2008. Ini dilakukan sebagai bentuk evaluasi yang dilakukan oleh organisasi itu sendiri. Proses audit internal berperan sebagai alat bantu manajemen untuk melakukan audit mutu sebagai suatu pengujian yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah aktivitas mutu dan hasil sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan apakah pengaturan tersebut diimplementasikan secara efektif dan mencapai tujuan (Renny, www.renny.staff.gunadarma.ac.id).

Sayangnya dalam menerapkan pasal audit internal tersebut seringkali menjadi tidak efektif. Menurut Siok (2002) terdapat banyak organisasi dimana pelaksanaan audit internal terlihat menjadi salah satu beban utama dalam penerapan dan pemeliharaan ISO 9000 (Bambang Kesit, www.bambangkesit.uui.ac.ic). Sehingga terkadang audit internal yang dilakukan hanya sekedar untuk memenuhi persyaratan ISO 9001 dan menyebabkan arti penting dari diadakannya audit internal sebagai salah satu alat untuk melihat tingkat efektifitas sistem pengendalian mutu dengan penerapannya tidak dapat dijalankan sebagaimana mestinya. Artinya setiap hasil dari audit internal sebagai bentuk pengevaluasian dan rekomendasi yang diberikan tidak dapat diterapkan secara maksimal. Dengan kata lain audit internal tidak dapat memberikan pembaharuan kinerja yang lebih baik pada kinerja unit yang diaudit. Sehingga walaupun telah melakukan audit internal dalam sistem manajemen mutu

BUMN, pada akhirnya pelayanan yang diberikan pada para *stakeholders* dinilai masih kurang memuaskan. Padahal dilakukannya audit internal pada sistem manajemen mutu pelayanan publik merupakan bentuk nyata standar BUMN yang ideal.

Penelitian yang berkaitan dengan peranan audit internal pernah dilakukan oleh Fitria (2006) dengan judul “ Peranan Audit Internal Dalam Mendorong Mutu Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Smkn 2 Kota Bandung). Hasil penelitian yang dilakukan adalah bahwa proses audit internal yang dilaksanakan telah sangat memadai dan mutu pelayanan publik yang diberikan oleh SMKN 2 Bandung telah cukup memadai.

Berdasarkan uraian diatas penulis terdorong melakukan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan audit internal pada BUMN, terutama PT. JASA TIRTA II. Sehingga akhirnya penulis mengangkat permasalahan dengan tinjauan khusus :

“ Peranan Audit Internal dalam Mendorong Mutu Pelayanan Publik”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah pelaksanaan audit internal yang dilakukan telah memadai?
- 2) Apakah mutu pelayanan publik yang diberikan telah memadai?
- 3) Sejauh mana peranan audit internal dalam mendorong mutu pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui mengenai kememadai pelaksanaan audit internal,
- 2) Mengetahui kememadai dari pelaksanaan mutu pelayanan publik yang diberikan,
- 3) Mengetahui peranan audit internal dalam mendorong mutu pelayanan publik

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memahami penerapan dari teori-teori yang didapat selama bangku perkuliahan, terutama berkaitan dengan judul yang dipilih.

- 2) Kegunaan Praktis

Bagi pihak PT. JASA TIRTA II sebagai masukan mengenai sejauh mana audit internal berperan dalam mendorong mutu pelayanan publik yang diberikan.