

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- 1) Pelaksanaan audit internal yang telah dilakukan Perum Jasa Tirta II telah memadai. Terbukti dengan adanya rancangan kerja yang baik, dimulai dari perencanaan audit hingga ke pelaksanaan audit yang telah disusun berdasarkan Tata Laksana Audit Internal.
- 2) Mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Perum Jasa Tirta kepada para pelanggan berdasarkan survey kepada para pelanggan menunjukkan bahwa pada umumnya para pelanggan merasa cukup puas pada pelayanan yang diberikan selama ini.
- 3) Audit Internal berperan dalam mendorong mutu pelayanan publik. Mutu pelayanan yang dirasakan cukup puas tersebut tidak terlepas dari peranan audit internal yang memperbaiki kualitas kinerja karyawan yang tercermin melalui pelayanan publik yang diberikan kepada para pelanggan melalui rekomendasi-rekomendasi yang diberikan kepada para bagian yang dijabarkan dalam laporan audit internal berdasarkan proses penyelidikan kinerja bagian-bagian yang terkait. Dengan diketahuinya penyimpangan ataupun ketidaksesuaian yang terjadi pada antara kinerja secara praktek dengan klausul-klausul ISO, maka tindakan perbaikan pun dapat segera dilakukan untuk membenahi hal-hal tersebut. Sehingga dari waktu ke waktu perusahaan menuju arah yang lebih baik lagi.

5.2 Saran

Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu sebagaimana prinsip-prinsip didalam Sistem Mutu salah satunya adalah pelibatan semua orang. Manajemen Perum Jasa Tirta II perlu memfokuskan perbaikan pelayanan dalam peningkatan kinerja sarana dan prasarana pemasok air baku. Perlunya menjalin kerjasama dengan perusahaan pemakai air baku dan masyarakat sekitar dalam hal pemeliharaan prasarana pengairan.

Perlunya tindakan *follow up* secara terus menerus kepada para *auditee* yang dalam pelaksanaan kinerjanya ditemukan temuan minor, apakah sudah ada respon perbaikan yang dilakukan berdasarkan saran yang diberikan. Agar kinerja yang diberikan semakin baik dari waktu ke waktu.

Selain itu para auditor internal pun hendaknya terus menambah keahlian dan pengetahuan melalui sejumlah pelatihan yang diharapkan akan menghasilkan para auditor yang berkualitas.