

TINGKAT KEPUASAN AUDITI INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN PERTANIAN

Auditee Satisfaction of Inspectorate General of The Ministry of Agriculture

Evy Fachraini Winniasri¹, Rita Nurmalina², Setiadi Djohar³

¹Program Studi Manajemen dan Bisnis IPB

²Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis IPB

³Program Pascasarjana PPM Manajemen

E-mail : evy_fw321@yahoo.com

(Makalah diterima, 23 Desember 2013 – Disetujui, 28 November 2014)

ABSTRAK

Tingkat kepuasan auditi penting diketahui oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian, untuk mengidentifikasi kelemahan dari setiap dimensi dalam menjalankan fungsi pengawasan internal dan untuk kinerja sistem pengawasan internal di Kementerian Pertanian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan auditi terhadap kinerja Inspektorat Jenderal, menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan auditi, merumuskan upaya meningkatkan kepuasan auditi terhadap kinerja pelayanan auditor Itjentan. Dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan auditi yaitu dimensi *Service Quality* yang terdiri dari dimensi fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*). Pengumpulan data dilakukan melalui 193 responden. Pengolahan data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan *software LISREL*. Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan auditi. Tingkat kepuasan yang diukur meliputi kepuasan auditi keseluruhan, kepuasan terhadap fungsi pengawasan internal dan Kepuasan terhadap laporan hasil audit. Dimensi fisik (*tangible*) merupakan faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan auditi.

Kata kunci: Pengawasan Internal, Kepuasan Auditi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Level of Auditee Satisfaction is important for the Inspectorate General of the Ministry of Agriculture, in order to identify the weakness of each dimension in delivering internal controlling activity and to determine the performance of internal controlling system in the Ministry of Agriculture. The objectives of this study are to analyze auditee satisfaction of internal control held by Inspectorate, to determine factors influencing auditee satisfaction, and to formulate strategies in increasing auditee satisfaction. Service Quality model was used to measure the perception of vertical institution under the authority of the Ministry of Agriculture on services received from Inspectorate. There were five dimensions that were measured, i.e tangibility, reliability, assurance, responsiveness, and empathy. Data were collected from 193 respondents. The study used Structural Equation Modelling (SEM) and software LISREL for data processing. The result reflected that all variables were significantly correlated to each dimension of Service Quality instrument and significantly influenced auditee satisfaction. Satisfactions were measured through overall satisfaction, the function of internal control related with non audit activity and the quality of audit report. Tangibility was the most significant factor influencing auditee satisfaction.

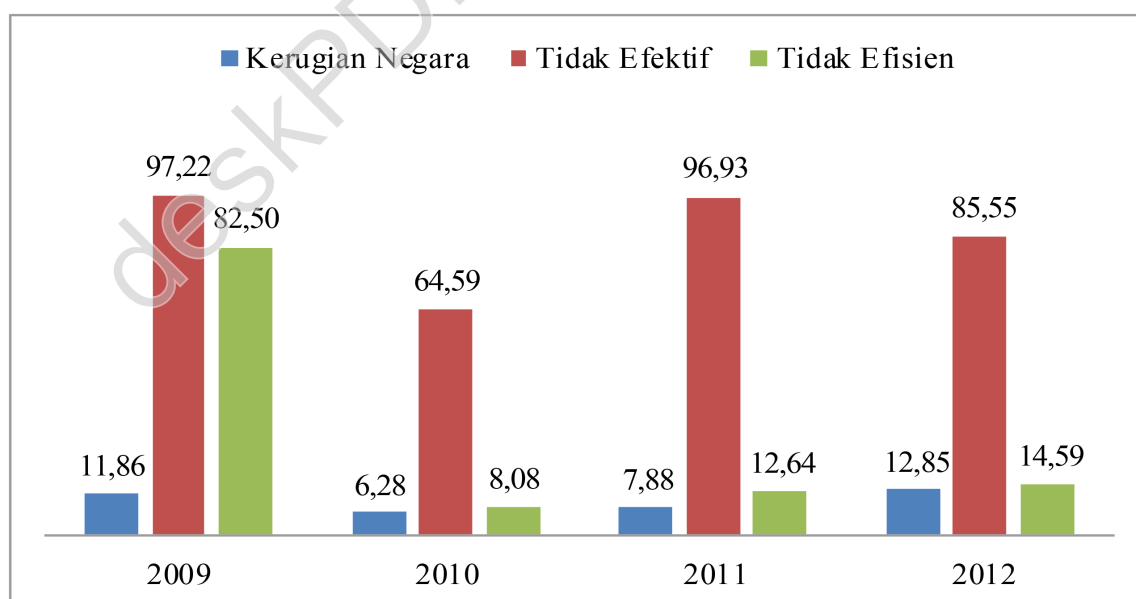
Key words: Internal Control, Auditee Satisfaction, Service Quality

PENDAHULUAN

Saat ini peran auditor internal telah berkembang cepat seiring perkembangan zaman. Berdasarkan pengertian dari Institute of Internal auditor (IIA), auditor internal pada dasarnya melakukan kegiatan penjaminan (*assurance*) dan konsultasi (*consulting*) yang independen dan obyektif (Sawyer, 2005). Hal ini mengindikasikan bahwa adanya pergeseran filosofi audit internal dari paradigma lama yang cenderung mencari masalah, (apabila ditemukan suatu masalah maka auditor internal akan menyalahkan manajemen (*watchdog*) menjadi paradigma baru yang lebih berperan sebagai konsultan pada penyelesaian masalah. Perubahan juga terjadi terhadap cara berkomunikasi antara auditor dengan manajemen. Di masa sekarang, auditor internal sebagai konsultan komunikasi yang tidak terbatas karena arah komunikasi cenderung seperti antara konsultan dengan pelanggan (mitra), sehingga komunikasi akan terjalin secara teratur. Dengan terjadinya hubungan kemitraan antara auditor internal dengan manajemen, maka orientasi peran auditor internal lebih fokus untuk memberikan kepuasan kepada jajaran manajemen sebagai pelanggan (*customer satisfaction*). Hal tersebut terjadi karena tugas auditor internal membantu memberikan rekomendasi perbaikan kepada manajemen. Dengan posisi auditor internal berada di luar sistem organisasi, maka pandangan auditor internal dapat lebih obyektif dalam memberikan koreksi untuk perbaikan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi (Itjen Kemdiknas, 2012).

Seiring dengan berkembangnya era reformasi birokrasi auditor internal pemerintah juga dituntut melaksanakan pelayanan prima seperti halnya di sektor swasta. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa (masyarakat eksternal dan internal). Pemerintah diharapkan berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*), yaitu pemerintah yang meletakkan pelanggan sebagai hal yang terdepan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan cara mendengar suara pelanggan Itjentan yaitu manajemen satuan kerja eselon satu di lingkungan Kementerian Pertanian.

Pelaksanaan pengawasan internal oleh Inspektoral Jenderal Kementerian Pertanian (Itjentan) hingga saat ini masih belum sesuai harapan, mengingat pelaksanaan dan hasil laporannya cenderung banyak berfokus pada audit ketaatan (*compliance audit*). Hal tersebut disebabkan pedoman umum pelaksanaan audit belum cukup operasional, kemampuan SDM auditor relatif terbatas, format laporan yang belum fokus ke arah kinerja dan kebijakan, sehingga kurang mendapat perhatian pimpinan manajemen unit kerja atau satker (Itjentan, 2010). Berdasarkan hasil pemeriksaan kinerja oleh Itjentan tahun 2009-2012, pengelolaan anggaran di lingkungan Kementan belum terlalu baik, terlihat dari nilai kerugian negara dan anggaran tidak efisien yang cenderung meningkat. Walaupun demikian, nilai penggunaan anggaran tidak efektif cenderung menurun (Gambar 1).



Gambar 1. Perkembangan Kerugian Negara, Inefektivitas dan Inefisiensi Anggaran di Kementerian Pertanian Tahun 2009-2012 (Milyar Rupiah)

Sumber: Itjentan, 2013

Selain itu, penilaian kinerja Itjentan yang menggunakan SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) masih berfokus pada pencapaian hasil tanpa memperhatikan aspek persepsi *stakeholder* yang ikut menentukan kinerja suatu program dan kurang menyadari bahwa pihak auditi sebagai mitra kerja. Padahal sesuai paradigma baru saat ini, auditor internal diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan meningkatkan kinerja organisasi auditi (Sawyer, 2005).

Menurut Wardhana dan Baso (2012), dengan diketahuinya tingkat kepuasan auditi terhadap kinerja pengawasan diharapkan dapat: 1) diidentifikasi kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan kegiatan pengawasan; 2) diketahui kinerja penyelenggaraan pengawasan yang telah dilaksanakan secara periodik; 3) dijadikan bahan penetapan kebijakan pimpinan dan upaya yang perlu dilakukan; 4) diketahui gambaran tentang kinerja unit lembaga pengawasan oleh masyarakat.

Pada unit pengawasan internal kementerian dan lembaga lain seperti Kementerian Energi dan Sumberdaya Mineral, Kementerian Keuangan, dan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), tingkat kepuasan auditi sudah menjadi Indikator Kinerja Utama (IKU) yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi (Wardhana dan Baso, 2012; Soebroto, 2010), sedangkan di Itjentan belum diimplementasikan. Tolak ukur yang digunakan Itjentan dinilai masih bersifat penilaian kinerja terhadap operasional organisasi, belum menyentuh pada manfaat yang dirasakan dan persepsi satker sebagai pengguna jasa layanan auditor Itjentan.

Berdasarkan penelitian Ismail (2006), Turk (2009), Marliyati (2009) layanan jasa audit yang bersifat tidak berwujud dapat dinilai dengan menggunakan metode *Service Quality*. Instrumen *Service Quality* ini diperkenalkan oleh Zeithaml *et al* (1990) yang menjadi acuan pengukuran yang dilakukan pelanggan terhadap pelayanan jasa, yaitu meliputi dimensi: wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Auditor internal merupakan profesi yang memberikan jasa/pelayanan kepada pelanggan untuk meningkatkan penggunaan sumberdaya secara efisien dan efektif (Sawyer, 2005).

Jasa internal auditor dapat dikatakan sebagai produk sehingga kepuasan manajemen terhadap jasa internal auditor dapat diidentikkan dengan kepuasan pelanggan pada suatu produk. Jika kinerja produk sesuai dengan harapannya maka pelanggan akan puas, demikian juga manajemen sebagai pelanggan dari jasa internal auditor akan merasa puas jika kinerja yang ditunjukkan internal auditor dapat memenuhi harapannya atau memberikan manfaat dan membantu pihak manajemen mencapai tujuan organisasi (Ilham, 2002).

Sehubungan dengan adanya tuntutan terhadap auditor Itjentan untuk meningkatkan perannya, maka melalui penelitian ini ingin diungkapkan sampai sejauh mana internal auditor di Kementerian Pertanian telah memberikan pelayanan yang memuaskan pihak penggunanya. Penelitian ini berfokus meneliti auditi Inspektorat Jenderal yaitu kelembagaan vertikal di Kementerian Pertanian (Kementan) yang terdiri dari 12 eselon satu pusat dengan 160 Unit Pelayanan Teknis pada masing-masing satuan kerja tersebut. Dengan demikian, tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan auditi terhadap kinerja auditor Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, maka hipotesis penelitian ini yaitu faktor-faktor yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan auditi terhadap kualitas kinerja auditor Itjentan yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Bulan Agustus-November 2013 di Kantor Pusat Kementerian Pertanian, Jl. Harsono RM no.3 Jakarta Selatan dengan menggunakan beberapa sampel Unit Pelayanan Teknis (UPT) lingkup Kementan yang tersebar diseluruh Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui metode survei dengan melakukan wawancara dan kuesioner kepada responden. Sumber data primer berasal dari kuesioner yang disebarakan kepada pejabat pengelola anggaran dan penanggung jawab kegiatan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari penelusuran data internal Inspektorat Jenderal dan Sekretaris Jenderal, jurnal dan buku-buku yang relevan dengan penelitian ini serta internet.

Penentuan responden dilakukan dengan cara *Non-probability sampling* melalui *judgement sampling* dengan pertimbangan bahwa responden yang digunakan yaitu pejabat pengelola keuangan yang terdiri dari Kuasa Pengguna anggaran (KPA), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Bendahara dan penanggung jawab kegiatan yang dapat mewakili masing-masing unit kerja eselon satu yang diteliti. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti *rule of thumb* dari analisis SEM dengan jumlah variabel sebanyak 5-10 kali jumlah indikator (Wijanto, 2008). Jumlah variabel indikator yang menyusun model SEM pada penelitian ini terdiri dari 19 variabel indikator eksogen dan tiga variabel indikator endogen sehingga totalnya 22 variabel indikator. Dengan demikian jumlah responden minimal yang akan digunakan sebanyak 22 variabel dikalikan 5-10 sama dengan 110-220 responden. Dalam penelitian

ini jumlah responden yang digunakan sebanyak 193 responden dan dianggap telah mencukupi. Untuk mengukur pendapat audit terkait kinerja pelayanan audit (*audit service quality*) digunakan 5 (lima) rentang skala Likert mulai dari sangat tidak setuju = 1 sampai sangat setuju = 5. Dalam penelitian ini digunakan lima dimensi *audit service quality* yang terdiri dari (1) dimensi *tangible* yang merupakan fasilitas fisik yang mendukung proses dan hasil audit seperti kelengkapan peralatan, penampilan auditor, sarana komunikasi, dukungan bukti audit yang lengkap dan lain-lain; (2) *reliability* yang merupakan profesionalisme auditor sebagai perpaduan antara pengetahuan, keahlian dan kemampuan auditor sehingga dapat melaksanakan penugasan sesuai standar audit; (3) *responsiveness* yang menunjukkan kemampuan membantu auditi dan memberikan jasa dengan cepat; (4) *assurance* menunjukkan kepastian yang dapat diberikan auditor untuk menumbuhkan rasa percaya auditi terhadap pelayanan audit dan rekomendasi yang diberikan; (5) *empathy* menunjukkan perhatian individual yang diberikan auditor kepada auditi.

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan dari karakteristik umum auditi yang sering berinteraksi dengan auditor disamping pula keadaan institusi satuan kerja yang menjadi responden serta data perilaku pengguna (*usage*). Data karakteristik responden meliputi jenis kelamin, jabatan, lama menjabat, dan pendidikan terakhir. Data karakteristik satuan kerja meliputi persebaran satuan kerja responden menurut wilayah dan jangka waktu terakhir diaudit oleh Itjentan. Data perilaku pengguna (*usage*) meliputi frekuensi menggunakan jasa auditor Itjentan dan frekuensi menggunakan jasa institusi pengawasan lain seperti BPKP dan BPK.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen penelitian sebagai alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya (Wijanto, 2008). Uji validitas dilakukan dengan *software* SPSS untuk mengkorelasikan skor tiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasinya (r) lebih besar dibandingkan (r) tabel.

Sedangkan reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama atau disebut juga *internal consistency reliability* (Simamora, 2002). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha cronbach* yang juga diolah dengan SPSS.

Dalam pengukuran tingkat kepuasan, banyak peubah yang tidak dapat diukur secara langsung karena kepuasan merupakan faktor abstrak yang tidak muncul dengan

sendirinya tetapi dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. *Structural Equation Modelling* (SEM) merupakan hubungan kausal yang dapat mengukur hubungan yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten). Metode SEM melibatkan dua jenis model yaitu model struktural dan model pengukuran (Wijanto, 2008). Adapun model struktural dalam penelitian ini yaitu:

Model struktural:

$$\eta = \gamma_{11} \xi_1 + \gamma_{12} \xi_2 + \gamma_{13} \xi_3 + \gamma_{14} \xi_4 + \gamma_{15} \xi_5 + \zeta$$

Kepuasan = besar faktor muatan *tangible* + besar factor muatan *reliability* + besar factor muatan *responsiveness* + besar faktormuatan *assurance* + besar factor muatan *empathy* + tingkat kesalahan yang terjadi.

Keterangan:

η : Peubah laten tak bebas kepuasan auditi

ξ : Peubah laten bebas ke i , terdiri dari dimensi pelayanan *tangible* (ξ_1), *reliability* (ξ_2), *responsiveness* (ξ_3), *assurance* (ξ_4), *empathy* (ξ_5).

γ_{1i} : Besar (faktor muatan) ξ_i dalam membentuk η

ζ : Tingkat kesalahan yang terjadi pada perhitungan peubah η

Model pengukuran pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

$$X_i = \lambda_{ij}^{(x)} \xi_j + \delta_i$$

$$Y_i = \lambda_{ij}^{(y)} \eta_j + \varepsilon_i$$

Keterangan:

X_i : Peubah indikator X pembentuk peubah laten bebas ξ_i

Y_i : Peubah indikator Y pembentuk peubah laten tak bebas η_i

λ_{ij} : Besar (faktor muatan) X_i dalam membentuk ξ_j atau besar (factormuatan) Y_j dalam membentuk η_j

δ_i : Tingkat kesalahan yang terjadi pada perhitungan peubah X_i

ε_i : Tingkat kesalahan yang terjadi pada perhitungan peubah Y_i

Peubah tingkat kepuasan (η) diukur melalui komponen:

Y_1 = Kepuasan menyeluruh (pelayanan jasa audit maupun hasil akhir audit berupa laporan hasil audit dan konsultasi).

Y_2 = Kepuasan terhadap fungsi pengawasan internal non audit

Y_3 = Kepuasan terhadap LHA (Laporan hasil Audit)

Analisis SEM diolah dengan menggunakan *software* LISREL untuk mengestimasi koefisien-koefisien dari sejumlah persamaan struktural yang linier dan

mendeskripsikan keterkaitan hubungan linier secara simultan peubah-peubah indikator baik peubah eksogen (Tb_1-Em_{19}) maupun peubah indikator endogen (Y_1-Y_3) yang sekaligus melibatkan peubah-peubah latennya. Dalam metode SEM kecocokan model keseluruhan dievaluasi melalui beberapa kriteria yaitu *Degree of Freedom* (DF) positif, $chi\ square/DF \leq 3,0$, *Root Means Square Error of Approximation* (RMSEA) $\leq 0,08$, *Goodness of Fit* (GFI) $\geq 0,90$, *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI) $\geq 0,90$ (Wijanto, 2008).

Tingkat kepuasan auditi keseluruhan dihitung dengan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI) melalui langkah-langkah perhitungan sebagai berikut (Yamin dan Kurniawan, 2009): (1) Hitung nilai rata-rata dari setiap indikator, (2) Kalikan setiap rata-rata indikator dengan bobot-*weight* (nilai ini diperoleh dari setiap koefisien model persamaan pengukuran diatas), (3) Jumlahkan nilai bobot *weight* untuk setiap konstruk laten, (4) Jumlahkan hasil perkalian pada langkah kedua, (5) Total jumlah perkalian rata-rata dengan bobot dibagi dengan total bobot (langkah 4 dibagi langkah 3), (6) Langkah 5 dibagi dengan total skala pengukuran (dalam hal ini skala 5) kemudian dikalikan 100. Kemudian hasil skala tersebut diplotkan pada klasifikasi skor kepuasan pelanggan versi *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) yang terdiri dari klasifikasi sangat tidak puas dengan skor 0,00-25,00, tidak puas dengan skor 25,01-50,00, cukup puas dengan skor 50,01-70,00, puas dengan skor 70,01-90,00, dan sangat puas dengan skor 90,01-100,00 (Anderson dan Fornell, 2005).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan analisis mendalam, hasil yang diperoleh dari wawancara melalui penyebaran kuesioner kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian dengan *software* SPSS 11.5 menunjukkan bahwa kuesioner telah memenuhi standar yang valid dan reliabel pada selang kepercayaan 95 persen dengan nilai statistik *significance* = 0,000 dan nilai *Cronbach's alpha* = 0,759 (*cut off value* = 0,7).

Analisis Deskriptif

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, jabatan, tingkat pendidikan, perilaku penggunaan (*usage*), wilayah satuan kerja dan jangka waktu terakhir diaudit.

Mayoritas responden berjenis kelamin pria sebanyak persentase 70 persen dan wanita 30 persen dengan jenis jabatan responden sebagian besar penanggung jawab kegiatan yaitu sebesar 34,2 persen. Jabatan responden lainnya yaitu PPK sebanyak 24,35 persen, Bendahara 22,28 persen, KPA 9,84 persen dan jabatan lainnya 9,33

persen dengan sebagian besar responden (81,86 persen) telah menduduki jabatan tersebut lebih dari 2 tahun. Hal ini dapat dipahami bahwa penanggung jawab kegiatan merupakan personil yang paling banyak berinteraksi dengan auditor dilapangan dan mengetahui teknis kegiatan yang merupakan hal inti dilakukannya audit oleh Itjentan yaitu audit kinerja pada suatu satuan kerja (Ilham, 2002). Disamping itu pada umumnya responden tersebut berjenis kelamin pria mengingat jabatan tersebut relatif menyita banyak waktu dan membutuhkan keberanian untuk pengambilan keputusan yang beresiko sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian sesuai kondisi yang benar-benar mereka ketahui. Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir tingkat sarjana yaitu sebanyak 48,2% yang mengindikasikan bahwa potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh satuan kerja di Kementerian Pertanian (Kementan) cukup memiliki kompetensi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pembangunan pertanian.

Berdasarkan data perilaku penggunaan (*usage*) jasa auditor internal dan eksternal, diketahui bahwa sebanyak 53 persen pernah menggunakan jasa/bekerjasama dengan auditor Itjentan terkait dengan operasional organisasi yang dilakukan pada saat diluar kegiatan audit kinerja. Umumnya penggunaan jasa/kerjasama auditor itjentan dengan responden tersebut berupa konsultasi penyamaan persepsi dalam memandang berbagai peraturan dan parameter pengelolaan keuangan, pengadaan barang dan jasa sehingga auditi memiliki pedoman yang benar dalam mengelola keuangan. Selain itu konsultasi dilakukan terkait penyelesaian tindak lanjut hasil audit khususnya terkait TGR (Tuntutan Ganti Rugi) kerugian negara. Namun demikian pada umumnya kegiatan konsultasi tersebut dilakukan secara informal misalnya melalui hubungan telepon kepada personil auditor tanpa melalui surat resmi instansi sehingga hal ini rawan menimbulkan berbagai konflik. Sedangkan mayoritas responden yaitu sebanyak 70% tidak pernah menggunakan jasa/bekerjasama dengan auditor eksternal baik dengan BPK maupun BPKP terkait kegiatan operasional satker diluar kegiatan audit. Sesuai Peraturan BPK RI Nomor 2 Tahun 2011 yang mengatur bahwa Pemeriksa dan Pelaksana BPK dilarang memberikan asistensi atau jasa konsultasi atau menjadi narasumber dalam bidang pengelolaan dan tanggung jawab keuangan Negara. Berbeda dengan posisi BPKP yang sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2011 tentang Percepatan Peningkatan Kualitas Akuntabilitas Keuangan Negara dan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP), peran BPKP ditetapkan sebagai pembina SPIP diharapkan menjadi konsultan/pemberi asistensi kepada Kementerian/ lembaga/Pemerintah Daerah untuk meningkatkan pemahaman bagi pejabat-pejabat Pemerintah Pusat/

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	135	70,00
Wanita	58	30,00
Total	193	100,00
Jabatan		
Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)	19	9,84
Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	47	24,35
Bendahara	43	22,28
Penanggung Jawab Kegiatan	66	34,20
Jabatan Lainnya	18	9,33
Total	193	100,00
Tingkat Pendidikan		
SMU	27	14
Diploma	10	5,15
Sarjana (S1)	93	48,20
S2	55	28,50
S3	8	4,15
Total	193	100,00
Prilaku Penggunaan Auditor Internal		
Pernah	102	53,00
Belum Pernah	91	47,00
Total	193	100,00
Prilaku Penggunaan Auditor Eksternal		
Pernah	57	70,00
Belum Pernah	136	30,00
Total	193	100,00
Wilayah Satuan Kerja		
Sumatera	24	13,00
Jawa	134	69,00
Kalimantan	14	7,00
Bali dan Nusa Tenggara	8	4,00
Sulawesi	11	6,00
Papua	2	1,00
Total	193	100,00
Jangka Waktu Terakhir Diaudit		
0-6 Bulan	43	22,28
6-12 Bulan	87	45,08
12-18 Bulan	54	27,98
18-24 Bulan	7	3,63
Diatas 24 Bulan	2	1,04
Total	193	100,00

Daerah dalam pengelolaan keuangan negara/daerah, meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundangan-undangan dan meningkatkan kualitas laporan keuangan dan tata kelola (BPKP, 2013).

Persebaran responden berdasarkan wilayah satker dibagi menjadi wilayah Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Papua, Bali dan Nusa Tenggara. Responden terbanyak dari wilayah Pulau Jawa yaitu sebanyak 67 persen karena memang sebagian besar satuan kerja Kementan sebanyak 60 UPT atau 37,5 persen dari total 160 UPT yang dimiliki Kementan di seluruh Indonesia berada di Pulau Jawa, disamping pula daerah-daerah pusat penghasil tanaman pangan sebagai fokus utama program dan kegiatan Kementan banyak terdapat di Jawa (Sekjen Kementan, 2012).

Komposisi satuan kerja (satker) responden menurut jangka waktu terakhir diaudit oleh Itjentan yaitu sebanyak 45,1 persen terakhir diaudit oleh Itjentan dalam kurun waktu 6-12 bulan. Hal ini menunjukkan bahwa satker yang menjadi responden sebagian besar pernah diaudit oleh Itjentan dalam kurun waktu kurang dari 2 tahun sehingga dapat dianggap persepsi pejabat pengelola anggaran di satker tersebut memadai untuk dapat menilai kinerja auditor Itjentan.

Model Struktural Kepuasan dengan SEM

Model yang dikembangkan dalam penelitian ini didasarkan pada konsep hubungan antara dimensi kualitas layanan (*service quality*) Itjentan dalam merefleksikan kepuasan unit kerja yang diaudit (auditi) di lingkungan Kementan. Pada penelitian ini hipotesis dapat terjawab dimana lima dimensi *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan. Demikian pula dengan indikator-indikator pembentuk setiap dimensi *service quality* tersebut yang masing-masing memiliki pengaruh positif. Untuk peubah-peubah yang mempengaruhi kepuasan secara umum mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan auditi. Penelitian ini menggunakan metode estimasi *Unweighted Least Square* (ULS) dengan kelebihan metode ULS tidak memerlukan asumsi khusus dari sebaran peubah yang diamati

sepanjang parameternya teridentifikasi, disamping sifat ULS yang tidak bias dan konsisten (Maryamma *et al.*, 2013).

Uji Kecocokan Keseluruhan Model

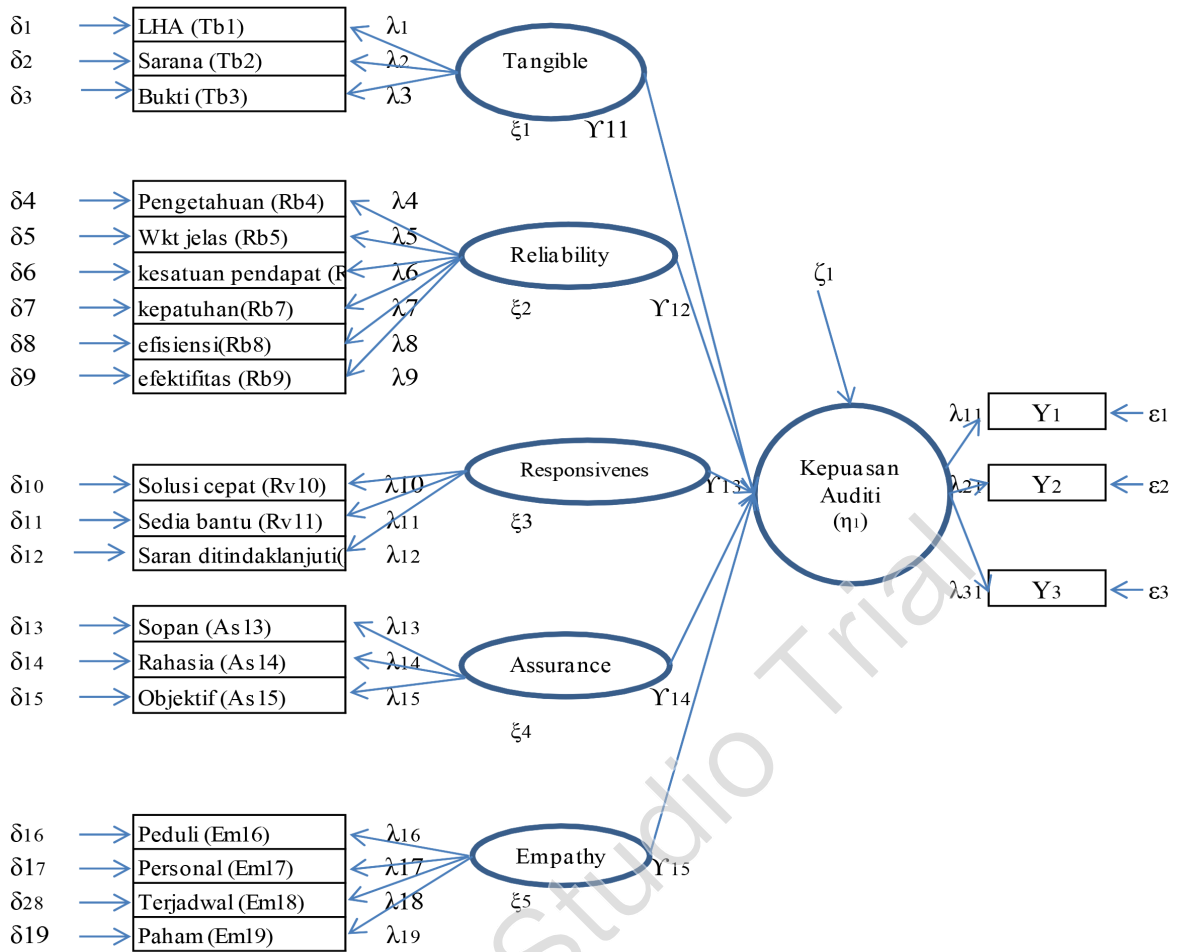
Hasil dari uji kecocokan model dapat dilihat pada Tabel 1, dimana hasil evaluasi kecocokan model tersebut menunjukkan bahwa model yang dikembangkan secara keseluruhan dapat diterima. Nilai *Chi-Square* /df sebesar 1,008 dengan *Cut off Value* $\leq 3,00$ sehingga model di dalam penelitian ini dapat dikatakan memenuhi (*good fit*) harus positif. Nilai RMSEA yang diperoleh sebesar 0,01 lebih kecil dari 0,08 yang dipersyaratkan, nilai GFI yang diperoleh sebesar 0,90 sama dengan yang dipersyaratkan, demikian pula nilai AGFI yang diperoleh sebesar 0,90 sama seperti syarat *Cut off Value* sebesar 0,90. Berdasarkan hasil yang diperoleh, keseluruhan model yang dibangun memiliki nilai yang sesuai (*goodness of Fits Statistics*) yaitu model struktural telah memenuhi kriteria yang ditetapkan sehingga model yang dibangun dapat menjelaskan informasi empiris sesuai data yang dikumpulkan.

Uji Kecocokan Model Struktural

Evaluasi terhadap model struktural berkaitan dengan pengujian hubungan antar variabel yang sebelumnya dihipotesiskan sehingga diketahui apakah koefisien hubungan antar variabel signifikan secara statistik atau tidak jika menggunakan titik kritis 1,96. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel laten eksogen (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*) memiliki hubungan yang signifikan dan positif dalam membentuk variabel kepuasan karena nilai uji-t masing-masing variabel laten tersebut lebih besar dari 1,96 (Tabel 2). Masing-masing dimensi tersebut dibentuk oleh indikator-indikator pembentuk variabel laten dan besarnya pengaruh masing-masing indikator terhadap kepuasan dapat diperoleh dengan cara mengalikan faktor muatan masing-masing indikator dengan koefisien konstruknya.

Tabel 2. Hasil pengujian kecocokan keseluruhan model

<i>Goodmess-of-Fit</i>	<i>Cut-off-Value</i>	Hasil	Keterangan
Derajat bebas (df)	Positif	204	<i>Good Fit</i>
<i>Chi-Square</i> /df	≤ 3	1,008	<i>Good Fit</i>
<i>Significance Probability</i> (P-value)	$\geq 0,05$	0.45188	<i>Good Fit</i>
RMSEA (<i>Root Mean Square Error of Approximation</i>)	$\leq 0,08$	0,01	<i>Good Fit</i>
GFI (<i>Goodness of Fit</i>)	$\geq 0,9$	0,9	<i>Good Fit</i>
AGFI (<i>Adjusted Goodness of Fot Index</i>)	$\geq 0,9$	0,9	<i>Good Fit</i>



Gambar 2. Model SEM Kepuasan Auditi Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian

Dari Tabel 3 menunjukkan, bahwa peubah laten *tangible* memiliki nilai koefisien konstruk dan T-Hitung terbesar daripada faktor-faktor laten lainnya yaitu 0,36 dan 13,06. Jika dilihat dari faktor muatannya maka atribut LHA didukung dokumentasi bukti audit yang akurat memiliki nilai terbesar yaitu 0,79. Dimensi *tangible* yang direpresentasikan dalam bentuk laporan audit sangat penting bagi kepuasan auditi mengingat laporan hasil audit merupakan sarana untuk mengkomunikasikan hasil pekerjaan audit secara komprehensif. Auditor harus mengumpulkan bukti yang cukup, kompeten dan relevan untuk mendukung kesimpulan, temuan audit dan rekomendasi yang disajikan dalam LHA (Menpan, 2008). Adanya satu ketidak akuratan dalam laporan dapat menimbulkan keraguan atas validitas laporan sehingga dapat mengalihkan perhatian pembaca dari substansi laporan.

Selanjutnya urutan kedua faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan auditi adalah *assurance* (keterjaminan). Dari hasil uji-t dengan taraf signifikansi sebesar 5 persen (0,05), dapat diketahui bahwa pengaruh antara variabel eksogen *assurance* dengan variabel *endogen* kepuasan auditi berpengaruh signifikan dengan nilai t-hitung

sebesar 8,11 lebih besar daripada t-tabel (1,96). Nilai koefisien konstruk sebesar 0,19 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara variabel eksogen *assurance* dengan variabel *endogen* kepuasan auditi adalah positif. Jika dilihat dari faktor muatan dari variabel indikator pembentuk dimensi *assurance* menunjukkan bahwa atribut penyajian temuan dilakukan secara objektif memberi pengaruh terbesar terhadap pembentukan variabel laten *assurance* sebesar 0,167. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Turk (2009) dan Marliyati (2009) bahwa dimensi *assurance* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan klien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian pada dimensi *tangible* bahwa temuan dalam LHA telah didukung dengan dokumentasi bukti audit yang akurat sehingga hasil temuan menjadi objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Penyajian temuan secara objektif adalah bahwa auditor intern dalam mengungkap permasalahan secara apa adanya sesuai kondisi yang ada tanpa adanya tendensi lain selain maksud dan tujuan pengawasan (Itjen Kemdiknas, 2012).

Selanjutnya urutan ketiga faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan auditi adalah *responsiveness* (kesigapan). Dari hasil uji-t dengan taraf signifikansi

Tabel 3. Faktor Muatan dan Nilai-t dari variable Indikator Penelitian

Variabel Indikator	T-Hitung Faktor Muatan (a)	Faktor Muatan Standar (b)	Koefisien Konstruk (c)	T-Hitung Konstruk (d)	Besar Pengaruh/ Kontribusi (b*c)
<i>Variabel Laten Eksogen Tangible</i>			0,36	13,06*	
Laporan Hasil Audit (LHA) mudah dipahami (Tb1)	28,56	0,67			0,241
Pelaksanaan audit didukung dengan fasilitas fisik yang memadai (Tb2)	31,15	0,69			0,248
LHA didukung dokumentasi bukti audit yang akurat (Tb3)	35,42	0,79			0,284
<i>Variabel Laten Eksogen Reliability</i>			0,16	7,34*	
Auditor memiliki pengetahuan yang memadai atas substansi sasaran pemeriksaan (Rb4)	29,48	0,50			0,080
Pelaksanaan audit dilakukan dalam kerangka waktu yang jelas (Rb5)	32,42	0,58			0,093
Auditor menunjukkan kesatuan pendapat antar sesama anggota tim selama penugasan (Rb6)	37,34	0,64			0,102
Temuan auditor membantu satker (satuan kerja) meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan&-prosedur (Rb7)	38,37	0,63			0,101
Temuan auditor membantu satker meningkatkan efisiensi dari operasional organisasi (Rb8)	41,91	0,70			0,112
Temuan auditor membantu satker meningkatkan efektivitas dari operasional oganisasi (Rb9)	41,75	0,69			0,110
<i>Variabel Laten Eksogen Responsiveness</i>			0,22	7,51*	
Auditor mampu memberikan solusi atas permasalahan satker dengan cepat (Rs10)	34,62	0,85			0,187
Auditor menunjukkan kesediaan untuk membantu satker (Rs11)	26,12	0,57			0,125
Auditor memberikan rekomendasi/saran yang dapat ditindaklanjuti (Rs12)	31,10	0,73			0,161
<i>Variabel Laten Eksogen Assurance</i>			0,19	8,11*	
Auditor menunjukkan perilaku hubungan yang baik (As13)	28,02	0,64			0,122
Auditor dapat menjaga kerahasiaan data informasi satker (As14)	34,11	0,75			0,143
Penyajian temuan dilakukan secara objektif (As15)	34,51	0,88			0,167
<i>Variabel Laten Eksogen Empathy</i>			0,11	3,54*	
Kepedulian terhadap keluhan satker (Em16)	21,49	0,51			0,056
Auditor memberikan perhatian secara individual (personal) terhadap satker (Em17)	6,81	0,12			0,013
Kunjungan auditor terencana (Em18)	24,05	0,64			0,070
Auditor memahami kebutuhan organisasi satker (Em19)	26,02	0,68			0,075

sebesar 5 persen (0,05), dapat diketahui bahwa pengaruh antara variabel eksogen *responsiveness* dengan variabel *endogen* kepuasan auditi berpengaruh signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 7,51 lebih besar daripada t-tabel

(1,96). Nilai koefisien konstruk sebesar 0,22 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara variabel eksogen *responsiveness* dengan variabel *endogen* kepuasan auditi adalah *positif* dan cukup kuat. Variabel

indikator pembentuk dimensi *responsiveness* yang memberikan kontribusi terbesar yaitu atribut auditor mampu memberikan solusi atas permasalahan satker dengan cepat dengan besar pengaruh 0,187. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Behn *et al.*(1997) dan Samelson *et al.* (2006) bahwa auditor yang fleksibel dan cepat terhadap kebutuhan klien merupakan aspek terpenting untuk meningkatkan kepuasan auditi/klien. Sebagian besar responden (53 persen) mengatakan bahwa pernah melakukan konsultasi dengan Itjentan terkait masalah pengadaan barang dan jasa, penyamaan persepsi berbagai peraturan terutama peraturan penganggaran yang kerap kali berubah dan konsultasi terkait teknis kegiatan. Pada umumnya responden berkonsultasi dengan auditor melalui telepon karena dianggap responnya yang paling cepat daripada melalui surat antar instansi.

Urutan keempat faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan auditi adalah *reliability* (kehandalan). Dari hasil uji-t dengan taraf signifikansi sebesar 5 persen (0,05), dapat diketahui bahwa pengaruh antara variabel eksogen *reliability* dengan variabel *endogen* kepuasan auditi berpengaruh signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 7,34 lebih besar daripada t-tabel (1,96). Nilai koefisien konstruk sebesar 0,16 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara variabel eksogen *reliability* dengan variabel *endogen* kepuasan auditi adalah positif dan cukup kuat. Variabel indikator pembentuk dimensi *reliability* yang memberikan kontribusi terbesar yaitu atribut temuan auditor membantu satker meningkatkan efisiensi dari operasional organisasi dengan besar pengaruh 0,112. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ismail *et al.*(2006) bahwa dimensi *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan auditi dari kantor akuntan publik di Malaysia. Terkait penelitian ini auditi mengharapkan proses audit dan nonaudit oleh Itjentan dilakukan seperti yang dijanjikan yaitu independen dan akurat sehingga membantu satker meningkatkan efisiensi dari operasional organisasi.

Faktor terakhir yang berpengaruh terhadap kepuasan auditi adalah faktor *empathy* (empati). Dari hasil uji-t dengan taraf signifikansi sebesar 5 persen (0,05), dapat diketahui bahwa pengaruh antara variabel eksogen *empathy* dengan variabel *endogen* kepuasan auditi berpengaruh signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 3,54 lebih besar daripada t-tabel (1,96). Nilai koefisien jalur sebesar 0,11 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara variabel eksogen *empathy* dengan variabel *endogen* kepuasan auditi adalah positif. Variabel indikator pembentuk dimensi *reliability* yang memberikan kontribusi terbesar yaitu auditor memahami kebutuhan

organisasi satker dengan besar pengaruh 0,075. Faktor *empathy* menjadi variabel yang memberikan pengaruh terkecil sejalan dengan penelitian Ismail (2006) bahwa dimensi *empathy* cenderung memberikan kontribusi terkecil terhadap kepuasan. Responden sebagai auditi merasa auditor belum terlalu menunjukkan sikap empati kepada auditi yaitu sikap yang seakan-akan turut merasakan apa yang dirasakan oleh auditi. Responden merasa bahwa seringkali kedatangan auditor tidak tepat waktu, misalnya disaat auditi disibukkan oleh kegiatan rutin yang padat. Pada umumnya saat auditor datang kerap meminta berbagai dokumen dan data-data yang dianggap terlalu banyak, atau terkadang harus meminta data-data audit yang telah diberikan juga tahun sebelumnya, sehingga membuat pekerjaan rutin auditi terbengkalai.

Berdasarkan hasil penelitian, strategi yang dapat diambil untuk meningkatkan kinerja layanan auditor sehingga dapat meningkatkan kepuasan auditi yaitu dengan mengembangkan komunikasi empatik antara auditor dengan auditi. Menurut Hariyanto dan Yani (2013) komunikasi empatik adalah komunikasi yang menunjukkan adanya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini menciptakan interaksi yang membuat pihak auditor memahami sudut pandang pihak auditi dan sebagai sarana menghapus salah persepsi auditi atas tujuan audit. Auditi sering mempersepsikan pekerjaan audit sebagai pekerjaan cari-cari kesalahan. Jika auditor berhasil mengembangkan komunikasi empatik, maka diharapkan auditi dapat memahami bahwa tujuan utama dari audit adalah agar auditi dapat menyelesaikan tanggung jawabnya secara lebih efektif dengan adanya rekomendasi audit. Selain itu, juga tetap mempertahankan kualitas laporan hasil audit terutama dari aspek dukungan bukti audit yang akurat dalam memberikan koreksi perbaikan terhadap operasional organisasi. Sehingga layanan auditor dapat memberikan nilai tambah bagi pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

Indeks Kepuasan Auditi

Perhitungan indeks ini didasarkan pada bobot dari faktor muatan hasil perhitungan SEM masing-masing atribut yang signifikan dan penilaian tingkat kinerja dari masing-masing atribut oleh auditi. Berdasarkan perhitungan, didapatkan nilai indeks kepuasan auditi sebesar 77,60 persen, menurut kelas intervalnya maka nilai indeks sebesar 77,60 persen termasuk dalam kategori puas. Sehingga secara umum dapat dikatakan auditi Itjentan - Kementan saat ini puas terhadap kinerja auditor.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model *service quality* cocok digunakan untuk menilai tingkat kepuasan auditi terhadap kinerja layanan auditor internal. Secara umum auditi Itjentan - Kementan saat ini puas terhadap kinerja auditor. Lima dimensi pembentuk kinerja layanan auditor, terbukti berpengaruh secara signifikan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kinerja layanan auditor berturut-turut adalah *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability* dan *empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa auditi lebih mementingkan aspek *tangible*, *assurance* dan *responsiveness* dalam menilai kinerja layanan auditor. Auditor Itjentan harus memberikan perhatian terhadap dukungan dokumentasi bukti audit yang akurat pada LHA. Penyajian temuan secara obyektif, dan pemberian solusi secara cepat atas permasalahan satker dalam rangka meningkatkan kepuasan auditi. Sedangkan dimensi *empathy* memberikan pengaruh terlemah terhadap kepuasan auditi. Untuk itu diperlukan komunikasi empatik antara auditor dengan auditi sehingga diharapkan auditi dapat memahami bahwa tujuan utama dari audit adalah agar auditi dapat menyelesaikan tanggung jawabnya secara lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E.W, and Fornell. C. 2005. Foundations of The American Customer Satisfaction Index. Michigan (US), 11(7): 869-882.
- [BPKP] Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 2013. Pererat Kerja Sama, Kepala BPKP Sultra Silaturahmi ke BPK-RI Perwakilan Sultra. Artikel. Jakarta (ID).<http://www.bpkp.go.id>. [Diunduh tanggal 17 Desember 2013].
- Behn, BK. J.V Carcello, D.R Hermanson. R.H Hermanson. 1997. The Determinants of Audit Client Satisfaction Among Clients of Big 6 Firms. *Accounting Horizon* 11(1): 7.
- Hariyanto, dan S. Yani. 2013. Komunikasi Efektif, Empatik dan Persuasif. Artikel. Malang. <http://www.vedcmalang.com/pppstkboemlg/index.php>. [Diunduh tanggal 17 Desember 2013].
- Ilham. 2002. Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Internal Auditor Di Pertamina. Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang.
- [Itjen] Inspektorat Jenderal. 2010. Blue Print Reformasi Birokrasi Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian. Jakarta.
- Ismail, I., H. Hasnah, N.I Daing dan M.I Salmi. 2006. Service Quality, Client Satisfaction and Loyalty Towards Audit Firms. *Manajerial Auditing Journal* 21(7): 738-756.
- [Itjen Kemdiknas] Inspektorat Jenderal Kementerian Pendidikan Nasional. 2012. Peran Baru Auditor Internal dan Implikasinya. Jakarta. <http://itjen.kemdiknas.go.id>. Inspektorat Jenderal Kementerian Pendidikan Nasional. [Diunduh tanggal 17 Desember 2013].
- [Menpan] Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2008. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No:PER/05/M.PAN/03/2008 tentang Standar Audit Aparat Pengawasan Intern Pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta.
- Marliyati. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas jasa Audit Terhadap Loyalitas Klien dengan Mediator Kepuasan Klien. Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Maryamma, S., E. Setiawan dan Nusyirwan. 2013. Ketidakbiasan dalam Model Analisis Faktor Konfirmatori Pada Metode Pendugaan Kuadrat Terkecil Tak Terboboti (Unweighted Least Square). Prosiding Semirata FMIPA Universitas Lampung. Lampung.
- Samelson, D., S. Lowensohn. L. E. Johnson. 2006. The Determinants of Perceived Audit Quality and Auditee Satisfaction in Local Government. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management* 18 (2): 139-166.
- Sawyer, L.B., M.A Dittenhofer, and J. H Scheiner. 2005. *Sawyer's Internal Auditing*. Buku 1 Edisi 5. Salemba Empat.
- [Sekjen] Sekretaris Jenderal. 2012. Daftar Pejabat Pengelola Keuangan Satuan Kerja Pusat dan UPT Vertikal. Kementerian Pertanian, Jakarta.
- Simamora, B. 2002. Panduan Riset Prilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia.
- Soebroto, S. 2010. Evaluasi Atas Penerapan Balanced Scorecard Pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Tesis. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Turk, Z. M. A. 2009. The Effects of Perceived Service Quality of Audit Firms on Satisfaction and Behavioural Intentions: A Research on the Istanbul Stock Exchange Listed Companies. *Research Journal of Business Management* 2(1): 36-46.
- Wardhana, H.S dan A. Baso. 2012. Perlunya Survey Indeks Kepuasan Auditee Terhadap Kinerja Pengawasan Itjen. *Buletin Pengawasan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral* 9(1): 5-6.

Wijanto, S.H. 2008. Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8 Konsep dan Tutorial. Yogyakarta: Graha Ilmu. 3(1): 40-45.

Yamin, S dan H.Kurniawan. 2009. Structural Equation Model. Salemba Infotek. Jakarta. 2(1): 25-30.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press, New York. 2(1): 20-25.

deskPDF Studio Trial