EVALUASI ATAS TINDAK LANJUT HASIL AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN KONSUMEN PADA PDAM TIRTA LEMATANG KABUPATEN LAHAT

Skripsi Oleh :

FEBY WULANSARY

01101403011

Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

2014

S
381.307
Feb
e
2014

EVALUASI ATAS TINDAK LANJUT HASIL AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN KONSUMEN PADA PDAM TIRTA LEMATANG KABUPATEN LAHAT

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Skripsi Oleh :

FEBY WULANSARY

01101403011

Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

2014

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

EVALUASI ATAS TINDAK LANJUT HASIL AUDIT OPERASIONAL

PELAYANAN KONSUMEN PADA PDAM TIRTA

LEMATANG KABUPATEN LAHAT

Disusun Oleh :

Nama	: Feby Wulansary
Nim	: 01101403011
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi	: Pengauditan Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Tanggal : 8 Maret 2014

Ketua : _____

Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak

NIP : 19671210 199402 1 001

: 12 Maret 2014

Anggota : _____

Hasni Yusrianti, S.E., M.AAC., Ak

NIP : 19721215 200312 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

EVALUASI ATAS TINDAK LANJUT HASIL AUDIT OPERASIONAL
PELAYANAN KONSUMEN PADA PDAM TIRTA
LEMATANG KABUPATEN LAHAT

DisusunOleh :

Nama	: FebyWulansary
Nim	: 01101403011
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
BidangKajian/Konsentrasi	: PengauditanManajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 28 Maret 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 29 Maret 2014

Ketua :	Anggota,	Anggota,
Mukhtaruddin,SE.,M.Si.,Ak,CA	HasniYusrianti,SE.,M.AAC.,Ak	IkaSasti Ferina,SE.,M.Si., Ak,CA
NIP.19671210 199402 1 001	NIP. 19721215 200312 2 001	NIP. 197802102001122001

Mengetahui
Ketua Jurusan

Ahmad Subeki,SE,MM,Ak
NIP. 19650816 199512 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Feby Wulansary

Nim : 01101403011

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

Pembimbing

Ketua : Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak

Anggota : Hasni Yusrianti, S.E., M.AAC., Ak

Tanggal Diuji : 28 Maret 2014

Adalah benar-benar hasil karya saya dibawah bimbingan tim.

Isi skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagai tanpa menyebutkan sumber aslinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan, termasuk pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 29 Maret 2014

Yang memberi pernyataan,

METERAI TEMPEL

BEF81ACF156452807

6000 DJP

Feby Wulansary

01101403011

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

Nama	: Feby Wulansary
Nim	: 01101403011
Jurusan	: Akuntansi
Judul	: Evaluasi Atas Tindak Lanjut Hasil Audit Operaional Pelayanan Konsumen Pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat.

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan tensesnya dan kami setujui untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 12 Maret 2014

Pembimbing Skripsi

Ketua,

Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak, CA
NIP. 19671210 199402 1 001

Anggota,

Hasni Yusrianti, S.E., M.AAC., Ak
NIP. 19721215 200312 2 001

Mengetahui
Ketua Program

Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E, M.M., Ak, CA
NIP. 19650311 199203 2 002

MOTTO :

WAKTU yang dimiliki setiap manusia sama ***24 jam sehari***

Yang penting adalah

Bagaimana cara memanfaatkan waktulah yang membedakan mereka,

Menjadi ***sukses*** dan ***terhormat***, atau sekedar hidup ***tanpa makna***.

(Andrie Wongso)

Perjuangan ini kupersembahkan untuk :

- **Tercinta Papa dan Mama "Zainul Bakti, S.E dan Isma Wati".**
- **Kesayangan ku si tengah Nancy dan si bungsu Egy**
- **Sahabat seperjuangan Novi dan Billy**
- **Teman-temanku yang terkasih**
- **Universitas Kebanggaanku**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nyasehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul "Evaluasi Atas Tindak Lanjut Hasil Audit Operasional Pelayanan Konsumen Pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat". Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat teratasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak dan Ibu Hasni Yusrianti, S.E., M.AAC., Ak selaku dosen pembimbing yang telah berkorban waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ahmad Subeki, SE, MM, Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP, DE, MM, Ak selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi Kampus Palembang.
4. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran.
5. Kedua Orang Tua dan saudara-saudaraku atas kasih sayang baik moral maupun materil, motivasi, pengertian, kesabaran, dan doanya.
6. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikkan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Penulis, Maret 2014

Feby wulansary

ABSTRAK

Evaluasi Atas Tindak Lanjut Hasil Audit Operasional Pelayanan Konsumen Pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat

Oleh:

Feby wulansary

PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat adalah Perusahaan Daerah yang bergerak dan berusaha memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Sebagai penyedia pelayanan air bersih, PDAM harus senantiasa memacu kualitas pelayanannya sesuai tuntutan dan keinginan konsumen/pelanggan oleh karena itu PDAM harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pelanggan berupa penyediaan air bersih yang memadai baik secara kuantitas, kualitas maupun kontinuitasnya.Berdasarkan laporan hasil audit operasional pelayanan konsumen, permasalahan yang dihadapi PDAM saat ini adalah masih rendahnya tingkat pelayanan, tingkat kebocoran, belum optimalnya pelayanan PDAM terutama kualitas air distribusi dan kontinuitas air distribusi.

Penelitian ini betujuan untuk mengetahui bagaimana tindak lanjut atas hasil audit operasional pelayanan konsumen pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat, selain itu untuk mengetahui kekurangan atau masalah yang dapat menghambat berjalannya tindak lanjut pelayanan konsumen yang dilakukan oleh PDAM. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara dan laporan hasil audit operasional pelayanan konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif deskriptif, dan jenis penelitiannya adalah studi kasus.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tindak lanjut pelayanan konsumen PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat belum semuanya terpenuhi. Berdasarkan keenam temuan hasil audit operasional 2008-2012, masih ditemukan tiga permasalahan yang muncul tiap tahunnya. PDAM sudah menindaklanjuti permasalahan tersebut tetapi terdapat keterbatasan baik biaya, sarana prasarana maupun faktor SDM nya. Oleh karena itu, PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat harus terus berupaya untuk memperbaiki fungsi-fungsi pelayanan konsumen sehingga dapat mencapai visi dan misi perusahaan.

Kata kunci: *Perusahaan daerah air minum, pelayanan konsumen, tindak lanjut*

ABSTRACT

An Evaluation of Consumer Service Follow-ups PDAM Tirta Lematang, Lahat County after audits were undertaken

By:
Feby wulansary; Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak, CA and

Hasni Yusrianti, S.E., M.AAC., Ak

PDAM Tirta Lematang, Lahat County is a local company that provides running water to public. A provider, this company should always improve the water quality it produces. In addition, it should provide best services in term of quantity, quality, and continuity. Audit reports inform the company that it still has problems such as poor service, pipe leakage, water quality and distribution.

This research was an attempt to identify what kind of follow- up action to take after audits of consumer service operations were undertaken. Weaknesses of the company were also identified. The data were collected from interviews and analysis of audit reports. This is a case study and it provides qualitative and descriptive analysis.

The research results show follow-up actions were not fully implemented. Of the six findings in operation audit of 2008 to 2012, three problems came up every year. The company attempted to address these problems but it was hindered by limited cost, infra-structure, and human resources. It continuously improves the service in order to achieve its vision and mission.

***Keywords**: local company, running water, consumer service, follow-up*

Palembang, 12 Maret 2014

Chairman,

Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak, CA
NIP. 19671210 199402 1 001

Member,

Hasni Yusrianti, S.E., M.AAC., Ak
NIP. 19721215 200312 2 001

Acknowledge by
Department Chair,

Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E, M.M., Ak, CA
NIP. 19650311 199203 2 002

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR : 142037
TANGGAL : 05 JUL 2014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... ii

HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI..... iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... iv

KATA PENGANTAR v

ABSTRAK..... vii

ABSTRACT..... viii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xii

DAFTAR LAMPIRAN..... xiii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1. Latar Belakang..... 1
1.2. Perumusan Masalah..... 6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 6
1.3.1. Tujuan Penelitian..... 6
1.3.2. Manfaat Penelitian..... 7
1.4. Metodelogi Penelitian..... 7
1.4.1. Lokasi Penelitian..... 7
1.4.2. Ruang Lingkup Penelitian..... 8
1.4.3. Sumber Data..... 8
1.4.4. Metode Pengumpulan Data..... 9
1.4.5. Teknik Analisis Data..... 9
1.4.6. Sistematika Pembahasan..... 10

BAB II LANDASAN TEORI..... 13

2.1. Konsep Audit..... 13

2.1.1. Pengertian Audit..... 13

2.1.2. Jenis-Jenis Audit..... 13

2.1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 16
2.1.4. Proses Audit..... 17

2.2. Audit Operasional..... 20

2.2.1. Pengertian Audit Operasional..... 20
2.2.2. Maksud dan Tujuan Audit Operasional..... 24
2.2.3. Jenis Audit Operasional..... 27
2.2.4. Ruang Lingkup audit..... 28
2.2.5. Tahap-Tahap Audit Operasional..... 29
2.2.6. Teknik Audit Operasional..... 32
2.3. Audit Operasional Pelayanan konsumen..... 34
2.3.1. Pengertian Pelayanan..... 34
2.3.2. Kualitas Pelayanan..... 35
2.3.3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan..... 36
2.3.4. Proses Pelayanan..... 37
2.3.5. Pengertian Audit Operasional Pelayanan Konsumen 38
2.4. Penelitian Terdahulu..... 40

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 42
3.1. Sejarah Perusahaan..... 42
3.2. Visi dan Misi Perusahaan..... 43
3.2.1. Visi Perusahaan..... 43
3.2.2. Misi Perusahaan..... 43
3.3. Tujuan dan Fungsi Perusahaan..... 44
3.4. Struktur Organisasi PDAM..... 45
3.4.1. Struktur Organisasi..... 45
3.4.2. Jumlah Karyawan..... 45
3.5. Data Umum..... 46
3.5.1. Penduduk dan Pelayanan..... 46
3.5.2. Rasio Karyawan..... 46
3.5.3. Volume Air Terjual..... 46
3.6. Pelayanan Konsumen..... 47

3.6.1. Jumlah Pelanggan..... 47

3.6.2. Kontinuitas Pelayanan..... 49

3.6.3. Kualitas Air..... 49

3.6.4. Cakupan Pelayanan..... 49

BAB IV PEMBAHASAN..... 51

4.1. Pelaksanaan Evaluasi Hasil Audit Operasional Pelayanan Konsumen Pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat..... 53

4.1.1. Hasil Audit Kinerja (Pelayanan) PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat 2008-2012..... 57

4.1.2. Hasil Wawancara Direktur PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat..... 88

BAB V KESIMPULAN..... 97

5.1. Kesimpulan..... 97

5.2. Saran..... 98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	1	Susunan Organisasi
LAMPIRAN	2	Struktur Organisasi
LAMPIRAN	3	Surat Balasan Persetujuan Penelitian

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Perubahan Tahun 2008 61

TABEL 2 Perubahan Tahun 2009 67

TABEL 3 Perubahan Tahun 2010 73

TABEL 4 Perubahan Tahun 2011 78

TABEL 5 Perubahan Tahun 2012 84

TABEL 6 Resume Data 2008-2012 86

BAB I

PENDAHULUAN

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

1.1. Latar Belakang

Pada umumnya tujuan utama didirikan perusahaan adalah untuk memperoleh laba yang sebesar–besarnya, dan besar kecilnya laba yang dicapai merupakan ukuran kesuksesan bagi pihak manajemen dalam mengelola perusahaan yang dipimpinnya. Untuk mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah, perusahaan harus dikelola secara profesional. Kegiatan dan operasionalnya harus dilakukan secara efektif dan efisien dengan melakukan koordinasi atas sumber–sumber yang terkait secara baik. Selain itu suatu perusahaan juga harus memiliki srtruktur organisasi terkoordinasi dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan yang telah dicita–citakan dengan mudah. Dengan kata lain maka kemampuan untuk dapat mengelola perusahaan dengan baik merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam rangka pencapaian tujuannya. Untuk itu dibutuhkan suatu alat bantu yang dibutuhkan oleh manajemen dalam pengendalian operasional perusahaan, guna mencapai pelaksanaan manajemen yang baik, pimpinan perusahaan memerlukan audit operasional yang menyajikan informasi mengenai aktivitas operasional perusahaan dan tidak terbatas pada informasi keuangan dan akuntansi saja. Audit operasional merupakan penilaian terhadap kinerja manajemen untuk memperoleh keyakinan atau kepastian bahwa kegiatan telah dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Seiring dengan perkembangan perusahaan maka fungsi audit internal mengalami perkembangan. Audit internal menjadi terfokus untuk melakukan evaluasi terhadap operasional perusahaan (audit operasional). Audit operasional digunakan untuk mengevaluasi suatu fungsi tertentu dalam organisasi untuk menentukan arah perusahaan dalam mencapai efisiensi biaya selama fungsi tersebut berjalan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan.Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Lematang Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan senantiasa berupaya untuk tetap eksis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Sebagai perusahaan air minum yang melayani penduduk di Kota Lahat dan sekitarnya, PDAM Tirta Lematang harus mampu mengikuti perkembangan-perkembangan yang ada diKabupaten Lahat. Namun, dengan adanya keterbatasan sumber daya dan kapasitasproduksi yang ada maka perlu juga dilakukan peningkatan pengelolaan perusahaan dengan sistem manajemen yang baik dan profesional agar dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat yang ada di Kabupaten Lahat.

Berdasarkan laporan ringkasan eksekutif Peta Masalah PDAM di Indonesia dari Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (PERPAMSI)

tanggal 10 Mei 2010, dari 337 badan penyelenggara pelayanan air perpipaan di Indonesia terdapat 103 badan penyelenggara pelayanan air perpipaan yang sehat, 115 kurang sehat dan 119 sakit, dimana berdasarkan laporan tersebut PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat termasuk dalam PDAM yang sakit. Dari hasil evaluasi kinerja oleh BPP SPAM tahun 2007 fokus penyehatan PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat adalah pada aspek keuangan, manajemen dan teknis, dari ketiga aspek tersebut masih lemah. Pada saat ini kapasitas produksi terpasang PDAM Tirta Lematang yaitu 120 l/dtk dari empat wilayah pelayanan, yaitu untuk pelayanan Kecamatan Kota Lahat kapasitas terpasang 100 l/dtk dengan kapasitas yang dimanfaatkan 80 l/dtk, IKK Bunga Mas kapasitas terpasang 10 l/dtk dengan kapasitas yang dimanfaatkan 5 l/dtk, IKK Kota Agung kapasitas terpasang 5 l/dtk dengan kapasitas yang dimanfaatkan 2 l/dtk, dan IKK Jarai kapasitas terpasang 5 l/dtk dengan kapasitasyang dimanfaatkan 2l/det. Sedangkan sumber air yang digunakan bersumber dari air permukaan yaitu (sungai).

Pendistribusian air ke pelanggan dilaksanakan secara berjadwal, berlangsung ± 16 jam per hari dengan tingkat kebocoran airrata-rata ±37%. Jumlah penduduk yang terlayani pada tahun 2009 sebanyak 22.674 jiwa atau 6,30% dari jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Lahat sebanyak 360.150 jiwa. Sedangkan penduduk yang di layani oleh PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat di wilayah teknis sebanyak 22.674 jiwa atau 19,78% dari jumlah penduduk yang ada jaringan pipa PDAM. Kondisi tersebut masih dibawah target nasional yang ada pada RPJMN tahun 2010 sebesar 67% dari jumlah penduduk kabupaten dan 80% dari jumlah penduduk yang ada di wilayah pelayanan (ada jaringan pipa). Kinerja PDAM Tirta Lematang tersebut akan menjadi penilaian masyarakat

Kota Lahat dalam mempersepsi pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Persepsi dari pelanggan saat pelayanan kurang lebih dipengaruhi oleh kinerja serta kualitas produk dan jasa yang seharusnya diberikan secara maksimal kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

Berdasarkan laporan hasil audit PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat pada tahun 2008, ditemukan bahwa tingkat pelayanan konsumen pada PDAM Tirta Lematang Kab.Lahat belum maksimal. Seperti cakupan pelayanan PDAM pada tahun 2008 mencapai 11,45 % dari jumlah penduduk, dimana jumlah tersebut masih berada dibawah target nasional yaitu 60% dari jumlah penduduk. Begitu juga yang terjadi di tahun 2009 dimana cakupan pelayanan PDAM masih juga berada dibawah standar nasional dan menunjukkan penurunan yaitu 10,23% dari jumlah penduduk, kemudian kontinuitas pelayanan air yang belum cukup banyak perkembangannya. Berdasarkan laporan hasil audit tahun 2008 kontinyuitas pelayanan air itu hanya mencapai rata-rata 8jam/hari dimana seharusnya PDAM wajib memberikan jaminan pengaliran 24 jam per hari (PP No. 16 Tahun 2005) dan hal ini juga terjadi lagi ditahun berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM tersebut belum baik.

Selain itu Warga Kota Lahat sampai saat ini masih mengeluhkan pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Lematang. Masalah distribusi air yang tidak jelas dan kualitas air yang tidak layak konsumsi banyak dikeluhkan pelanggan.Buruknya pelayanan PDAM Tirta Lematang di kabupaten Lahat masih menjadi sorotan masyarakat. Sejak beberapa tahun terakhir, pelayanan PDAM tak kunjung memuaskan konsumen, selain distribusi air yang

1.2. Perumusan Masalah

Pertanyaan penelitian yang akan dijawab di penelitian ini adalah :

1. Bagaimana PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat menindaklanjuti rekomendasi dari hasil audit operasional pelayanan konsumen oleh Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan (BPKP) ?
2. Apakah tindak lanjutnya sudah terpenuhi oleh PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat guna mempercepat terwujudnya Visi dan Misi Perusahaan Daerah terkait dengan pelayanan air minum ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dimuka, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalahuntuk mengevaluasi audit operasional pelayanan konsumen pada PDAM Tirta Lematang Kab.Lahat, mengenai tindak lanjut terhadap temuan-temuan hasil audit sebelumnya sudah dilaksanakan atau belum,guna terwujudnya Visi dan Misi Perusahaan Daerah terkait dengan pelayanan air minum.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Untuk menilai peranan audit operasional pelayanan konsumen pada PDAM Tirta Lematang Kab.Lahat.
2. Sebagai bahan penilaian terhadap peran PDAM Tirta Lematang terhadap rekomendasi yang sudah diberikan oleh Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan (BPKP).
3. Sebagai bahan masukan bagi PDAM Tirta Lematang untuk mengambil kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan konsumen demi kelangsungan PDAM tersebut.
4. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.4. Metodelogi Penelitian

1.4.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PDAM Kab. LAHAT Jl. Bhayangkara Bandar Jaya Kab.Lahat SUMSEL. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah pada fungsi-fungsi yang ada dalam pelayanan konsumen pada PDAM Tirta Lematang.

1.4.2. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menetapkan ruang lingkup sebatas evaluasi atas tindak lanjut hasil audit operasional pelayanan konsumen pada PDAM Tirta Lematang Kab. Lahat.

1.4.3. Sumber Data

Sumber Data di dalam penelitian ini meliputi :

1. Data Primer

Data Primer menurut Uma Sekaran (2006:326) merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini data primer di dapat dari laporan hasil audit kinerja PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat tahun 2008-2012 dan wawancara dengan responden (Direktur PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat) mengenai peranan audit operasional yang ada serta tindak lanjut yang dilakukan PDAM terhadap rekomendasi hasil audit operasional yang diberikan oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP).

1.4.4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Studi Kasus,

Studi Kasus yaitu dengan memuatkan penelitian secara mendalam dan intensif pada objek yang diteliti. Dalam hal ini PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat.

2. Penelitian Lapangan,

Penelitian Lapangan adalah suatu teknik penelitian yang dilaksanakan secara langsung terhadap objek yang diteliti guna memperoleh data yang diperlukan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data melalui studi lapangan dapat diperoleh melalui :

Wawancara (Interview) yaitu metode pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-ertanyaan kepada kepala cabang dari pihak-pihak intern perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab pada perusahaan yang dianggap dapat memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.

1.4.5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini dilakukan teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan beberapa tahap yaitu :

1) Mengumpulkan data mengenai tindak lanjut PDAM terhadap hasil audit operasional pelayanan konsumen oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) melalui hasil wawancara dengan responden.

2) Mengumpulkan data mengenai laporan hasil audit operasional pelayanan konsumen pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat Tahun 2008-2012.
3) Melihat hasil temuan tiap tahun tersebut dibandingkan dengan hasil temuan di tahun berikutnya.
4) Membandingkan peranan audit dengan peranan PDAM sebagai hasil tindak lanjut dari rekomendasi yang diberikan oleh BPKP
5) Kemudian mengevaluasi tindak lanjut audit operasional pelayanan konsumen pada PDAM Tirta Lematang Kab. Lahat.

1.5. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penyusunan skripsi ini akan diuraikan secara singkat dan sistematis mengenai pembahasan pada masing-masing bab. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi berbagai hal yang berhubungan dengan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang merupakan dasar penyusunan skripsi yang meliputi pengertian audit operasional, maksud dan tujuan audit operasional, jenis audit operasional, ruang lingkup audit operasional, tahap-tahap audit operasional, teknik

audit operasional, audit operasional pelayanan konsumen, pengertian pelayanan, kualitas pelayanan, tujuan dan manfaat pelayanan, proses pelayanan, pengertian audit operasional pelayanan konsumen dan penelitian terdahulu.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan diuraikan hal-hal yang berhubungan dengan keadaan dan kondisi perusahaan yang menjadi objek penelitian secara umum, antara lain sejarah singkat perusahaan yang menjadi objek penelitian secara umum, antara lain sejarah singkat perusahaan, aktivitas perusahaan, struktur organisasi perusahaan, uraian tugas dan tanggung jawab jabatan dan prosedur pelayanan konsumen.

BAB IV EVALUASI ATAS TINDAK LANJUT AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN KONSUMEN PADA PDAM TIRTA LEMATANG KABUPATEN LAHAT

Dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai analisis terhadap pengendalian intern, pelaksanaan tindak lanjut audit operasional oleh PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis akan menyimpulkan pembahasan pada bab sebelumnya dan memberikan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan di masa yang akan dating.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Pustaka

Arens, Alvin. A, J. Elder dan S. Beasley. 2008. *Auditing dan Jasa Assurance.* Jilid I. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.

Arens, Alvin. A dan James K. Loebbecke. 2006. *Auditing Pendekatan Terpadu.* Edisi Indonesia. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 1993. *Pedoman Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional.* Jakarta: BPKP.

Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi.* Jakarta: Salemba Empat.

Dedeh, 2009. Evaluasi Kegiatan Operasional Sebagai Alat Pengendalian Manajemen (Studi Kasus : PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor). *Tesis.* Universitas Djuanda, Bogor (tidak dipublikasikan).

Ekotama. 2010. *Cara Gampang Bikin Standart Operating Procedure.* Yogyakarta: Media Presindo.

Gomes, Faustino Cardoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi Offset.

Hall, James A. 2009. *Accounting Information System.* Edisi keempat. Jakarta: Salemba Empat.

Ikatan Akuntan Indonesia. 2012. *Pedoman Standar Akuntansi Keuangan No.*14 Edisi Revisi 2007. Jakarta: Salemba Empat.

Kottler, Philip. 2002. *Pelayanan Organisasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyadi. 2011. *Auditing. Edisi Keenam. Buku Satu.* Jakarta: Salemba Empat.

Rahayu,Sri. 2010. Audit Operasional Pada Kinerja PDAM Kabupaten Bangli selama periode tahun 2004 – 2008. *Tesis.* Universitas Mahendradhatta, Bangli (tidak dipublikasikan)

Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sulistyowati. 2010. *Evaluasi Kinerja PDAM Tirta Dharma Kabupaten Jepara. Tesis.* Universitas Diponegoro, Jepara (tidak dipublikasikan).

Sukrisno. 2006. *Audit Operasional.* Bandung: Alfabeta

Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Audit Operasional.* Jakarta: Harvarindo.