AUDIT OPERASIONAL TERHADAP FUNGSI PELAYANAN PUBLIK PADA PERUM BULOG DIVISI REGIONAL SUMATERA SELATAN

Skripsi Oleh:

Aulia Muthia Rizka

01031381520070

Jurusan Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2018

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

AUDIT OPERASIONAL TERHADAP FUNGSI PELAYANAN PUBLIK PADA PERUM BULOG DIVISI REGIONAL SUMATERA SELATAN

Disusun Oleh :

Nama	: Aulia Muthia Rizka
Nim	: 01031381520070
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Bidang kajian/Konsentrasi	: Pengauditan Manajemen

Disetujui untuk di gunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal persetujuan	Dosen pembimbing
Tanggal :	Ketua
	Drs. H. Harun Delamat, M,Si, Ak., CA
	NIP. 195501131990031002
Tanggal :	Anggota
	Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak.
	NIP. 196503111992032002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

AUDIT OPERASIONAL TERHADAP FUNGSI PELAYANAN PUBLIK PADA PERUM BULOG DIVISI REGIONAL SUMATERA SELATAN

Disusun Oleh :

Nama	: Aulia Muthia Rizka
Nim	: 01031381520070
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Bidang kajian/Konsentrasi	: Pengauditan Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 13 Desember 2018 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 10 Desemeber 2018

Ketua	Anggota	Anggota
Drs. H. Harun Delamat, M.Si, Ak., CA	Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak	Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196503111992032002	NIP. 195501131990031002	NIP. 196905251996032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 1973033171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Aulia Muthia Rizka
Nim	: 01031381520070
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Bidang kajian/Konsentrasi	: Pengauditan Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

Audit Operasional terhadap Fungsi Pelayanan Publik pada PERUM Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan

Pembimbing	
Ketua	: Drs. H. Harun Delamat, M,Si, Ak., CA
Anggota	: Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak.
Tanggal Ujian	: 13 Desemeber 2018

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 13 Desember 2018

Yang memberi pernyataan,

Aulia Muthia Rizka

NIM. 01031381520070

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"*Those who have believed and whose hearts are assured by the remembrance of Allah. Unquestionably, by the remembrance of Allah hearts are assured*.**"**

(Q.S. Ar-Ra'ad : 28)

"*Trials that connect you to Allah are better than blessings that take you away from Allah*"

"*Live the life you love"*.

Kupersembahkan untuk:

- Allah SWT
- Orang Tua
- Saudara-saudaraku
- Sahabat Terbaikku
- Teman-temanku
- Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul "Audit Operasional terhadap Fungsi Pelayanan Publik pada PERUM Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan*"* guna memenuhi tugas akhir dan syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai audit operasional pada fungsi pelayanan publik pada Perusahaan Umum Bulog yang bergerak di bidang pangan negara. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala., atas segala rahmat dan karunia-Nya.
2. Kedua orangtua saya, Ibu Adrianita dan Bapak Yulizar Kasih, dan kakak perempuan saya, Aulia Rahma Fadhilah, yang selalu mengajarkan dan mendidik saya hingga saat ini. selalu memberi dukungan dan nasihat ketika dalam masalah, yang mengajari saya tentang ketegaran dan tawakkal, memberikan semangat, dan kasih sayang.
3. Semua anggota keluarga saya yang selalu mendukung dan memperhatikan saya serta membantu dalam proses kelancaran skripsi saya.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.

5. Bapak Prof. Dr. Taufiq, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
7. Bapak Drs. H. Harun Delamat, M,Si, Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Skripsi I saya yang telah banyak membantu dan memperlancar saya dalam proses penelitian skripsi ini hingga saya dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu.
8. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah banyak memberikan saran, membimbing, serta banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
9. *Ibu Emylia Yuniarti*, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah menyediakan waktunya untuk membimbing saya selama menempuh pendidikan dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Bapak Abdul Rohman, S.E., M.Si selaku dosen mata kuliah Pengauditan Manajemen saya yang telah banyak membantu memberikan pengetahuan dan pencerahan mengenai topik skripsi saya.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan selama saya mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.
12. Seluruh pegawai dan staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang. Kak Mamat yang selalu bersedia membukakan

perpustakaan, Mba Oki yang selalu membantu menyelesaikan urusan akademik, Mba Ninil yang selalu memberikan arahan, dan yang lainnya.

13. Sahabat seperjuangan #TBTB, yang selalu sedia setiap saat menemani, mendengarkan, dan menghibur, Desi Sahrani, Febby Ressa Odilla, Indah Khairunnisa, Nabila Tsaniyah KW, dan Ira Marsha Madurani. Terimakasih atas semua ketidakjelasan yang kita lalui.
14. Sahabat sepermainan, Unggas! Annama Amruhu, Cindy Fatika Sari, Muhammad Rafly, Emilsyah Pratama, Muhammad Ikhlas, terima kasih sudah menjadi teman main yang selalu menghibur.
15. Seluruh teman-teman Akuntansi Fakultas Ekonomi Kampus Palembang angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas kerjasama dan dukungan satu sama lainnya selama ini.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran sebagai masukan bagi penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, 13 Desember 2018

Aulia Muthia Rizka
NIM. 01031381520070

ABSTRAK

AUDIT OPERASIONAL TERHADAP FUNGSI PELAYANAN PUBLIK PADA PERUM BULOG DIVISI REGIONAL SUMATERA SELATAN

Oleh :
Aulia Muthia Rizka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan fungsi pelayanan publik pada PERUM Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan dan melakukan audit operasional atas fungsi tersebut untuk memberikan rekomendasi atau saran sebagai pedoman perbaikan untuk ditingkatkan selanjutnya. Dalam penelitian ini, sumber data yang diambil adalah dari data primer, yaitu dari observasi langsung ke lapangan dengan melakukan wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari halaman situs resmi PERUM Bulog, dokumentasi dan jurnal ilmiah. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian pada fungsi pelayanan publik ini difokuskan pada fungsi pelayanan oleh PERUM Bulog dalam menyalurkan beras sejahtera (RASTRA), pelayanan penyaluran beras untuk keadaan rawan pangan, keadaan darurat, dan bencana, serta peleyanan penyaluran beras kelembagaan. Hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa aktivitas fungsi pelayanan public pada PERUM Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan belum berjalan dengan efektif sepenuhnya, masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki yaitu pada pelayanan penyaluran RASTRA dan pelayanan penyaluran untuk keadaan rawan pangan. PERUM Bulog pada Divisi Regional Sumatera Selatan masih harus mengevaluasi dan memperbaiki kinerja dari fungsi pelayanan publik, sehingga fungsi pelayanan publik tersebut akan lebih efektif dan lebih baik kedepannya.

***Kata kunci**: audit, audit operasional, pelayanan publik*

Ketua

Drs. H. Harun Delamat, M.Si, Ak., CA
NIP. 195501131990031002

Anggota

Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak.
NIP. 196503111992032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303317199703100 2

ABSTRACT

OPERATIONAL AUDIT ON PUBLIC SERVICE FUNCTION IN PERUM BULOG REGIONAL DIVISION OF SUMATERA SELATAN

by:

Aulia Muthia Rizka

This research is aim to know about how's the implementation of public service function in PERUM Bulog Regional Division of Sumatera Selatan and doing the operational audit for its public service function to give some recommendations as its guidance to be better in the next operation. The source of data in this research is primary data by doing direct observation to the object and doing some interviews, meanwhile secondary data is gained from official website in internet, documentation, and scientific journal. Analytical technique in this research is descriptive qualitative. Public service function of PERUM Bulog Regional Division of Sumatera Selatan in this research is only focused on the service to distributing RASTRA (Beras Sejahtera), services to distributing the qualified rice to society in rice insecurity condition, emergency state, and disaster, and then service to distributing the qualified rice to certain institutions. Based on the result, the conclusion of this research is public service function's activity of PERUM Bulog Regional Division of Sumatera Selatan haven't effectively working yet, there's still some weaknesses that need to be fixed, that is from a public service activity to distributing RASTRA and service activity to distributing the qualified rice to society in rice insecurity condition. In this case, PERUM Bulog Regional Division of Sumatera Selatan still has to evaluate and improve those public service function performance to make this function become better in the next activity.

Keywords: *auditing, operational auditing, public service function*

Chairman	Member
Drs. H. Harun Delamat, M,Si, Ak., CA	Hj. Rina Tiandrakirana DP, S.E., M.M., Ak.
NIP. 195501131990031002	NIP. 196503111992032002

Acknowledged by,

Head of Accounting Department

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 1973033171997031002

SURAT PERNYATAAN

Kami Dosen Pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa

Nama : Aulia Muthia Rizka

NIM : 01031381520070

Jurusan : Akuntansi

Judul : Audit Operasional terhadap Fungsi Pelayanan Publik pada PERUM Bulog Divisi Regional Sumatera Selatan

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

Palembang, 13 Desemeber 2018

Pembimbing Skripsi:

Ketua

Drs. H. Harun Delamat, M,Si, Ak., CA
NIP. 195501131990031002

Anggota

Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak.
NIP. 196503111992032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 1973033171997031002

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa	: Aulia Muthia Rizka
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Palembang, 16 Juli 1997
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat Rumah	: Jalan Yos Sudarso, Lorong Pasma Putra NO12, Lemabang
Alamat Email	: auliamuthiar@gmail.com

Pendidikan Formal

Tahun Ajaran 2004 - 2009	: SD IBA Palembang
Tahun Ajaran 2009 - 2012	: SMP Negeri 9 Palembang
Tahun Ajaran 2012 - 2015	: SMA Negeri 5 Palembang
Tahun Ajaran 2015 – 2018	: Universitas Sriwijaya

Pendidikan Non Formal

Kursus Akuntansi Prospek

Pengalaman Organisasi

AIESEC in Unsri

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL……i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF…….....ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI…….....iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRASI KARYA ILMIAH……....iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN…….....v
KATA PENGANTAR……vi
ABSTRAK…….....ix
ABSTRACT……..……..x
SURAT PERNYATAAN…….....xi
RIWAYAT HIDUP…….....1
DAFTAR ISI.....2

BAB I - PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....4
1.2. Rumusan Masalah.....8
1.3. Cakupan Studi.....8
1.4. Manfaat Penelitian.....9
1.5. Metodologi Penelitian.....9
1.5.1. Ruang Lingkup dan Objek Penelitian.....9
1.5.2. Informan Kunci.....10
1.5.3. Pengumpulan Data.....10
1.5.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....12
1.5.5. Metode Analisis.....13

BAB II - TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....15
2.1.1. *Stewardship Theory*.....15
2.1.2. Audit.....16
2.1.3. Auditor.....18
2.1.4. Standar Auditing.....19
2.1.5. Audit Operasional.....20

2.1.6. Pelayanan Publik 22
2.1.7. Audit terhadap Fungsi Pelayanan Publik 25
2.1.8. Tahapan Audit Operasional 26
2.1.9. Efektivitas 29
2.2. Penelitian Terdahulu 30
2.3. Alur Pikir 32
BAB III - GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
3.1. Sejarah Perusahaan 34
3.2. Visi, Misi, dan Nilai - Nilai Perusahaan 36
3.3. Struktur Organisasi Perusahaan 37
3.4. Pembagian Tugas dan Wewenang 38
BAB IV - ANALISIS DAN PEMBAHASAN
4.1. Audit Operasional Fungsi Pelayanan Publik Perum BULOG Divre SumSel 46
4.2. Temuan-temuan Hasil Pemeriksaan dan Rekomendasi 70
BAB V - KESIMPULAN DAN SARAN
3.1. Kesimpulan 75
3.2. Saran 77
Daftar Pustaka 79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk hidup yang mempunyai kebutuhan yang harus selalu dipenuhi untuk keberlangsungan hidupnya. Salah satu kebutuhan dasar manusia adalah kebutuhan akan pangan. Pangan merupakan unsur utama yang dibutuhkan bagi manusia dalam kehidupan sehari-harinya. Bahkan, diatur dalam pasal 27 UUD 1945, memperoleh pangan termasuk dalam salah satu dari hak asasi manusia yang harus dipenuhi. Sebagai kebutuhan utama dan menjadi salah satu hak asasi manusia, pangan mempunyai arti dan peran yang sangat penting bagi kehidupan suatu bangsa.

Menurut Mewa (2014), pangan merupakan komoditas penting bangsa Indonesia yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan masyarakat secara bersama-sama. Di negara Indonesia, jenis pangan atau bahan makanan pokok yang paling utama dibutuhkan adalah beras. Selain sebagai bahan makanan pokok masyarakat Indonesia, beras juga menjadi sumber penghasilan bagi para petani dan sumber kebutuhan hidup sehari-hari bagi seluruh penduduk. Oleh sebab itu, pemerintah Indonesia telah mengatur tentang pangan dalam Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012, bahwa ketahanan pangan adalah kondisi terpenuhinya pangan bagi negara sampai perseorangan yang tercermin dari tersedianya pangan yang cukup, baik mutunya, aman, beragam, bergizi, merata dan terjangkau serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, dan budaya masyarakat, untuk dapat hidup sehat, aktif, dan produktif secara berkelanjutan.

Terhitung pada tahun 2017, konsumsi beras per kapita di Indonesia tercatat hampir 150 kilogram (beras, per orang, per tahun). Hanya Myanmar, Vietnam, dan Bangladesh yang memiliki konsumsi beras per kapita yang lebih tinggi dibanding Indonesia. Dengan banyaknya jumlah konsumsi beras di Indonesia dari tahun ke tahun, maka pemerintah memutuskan untuk membuat program subsidi pangan dalam bentuk beras yang ditujukan untuk kalangan yang berpenghasilan rendah. Upaya pemerintah untuk meningkatkan ketahanan akan bahan pangan tersebut, pemerintah mencanangkan program RASKIN atau RASTRA. Program pemerintah untuk menyalurkan beras kepada rumah tangga yang berpendapatan rendah tersebut dilaksanakan dibawah tanggung jawab Departemen Dalam Negeri dan Perum BULOG.

Perum BULOG adalah perusahaan umum milik negara yang bergerak di bidang logistik pangan. Sesuai dengan amanat dari Inpres No. 3 tahun 2012 tentang Kebijakan Pengadaan Gabah/Berita dan Penyaluran Beras oleh Pemerintah, tugas publik Perum BULOG merupakan pengejawantahan intervensi pemerintah dalam perberasan nasional untuk memperkuat ketahanan pangan. Visi dari Perum BULOG adalah menjadi perusahaan pangan yang unggul dan terpercaya dalam mendukung terwujudnya kedaulatan pangan. Untuk mencapai visi tersebut, Perum BULOG mempunyai salah satu misi untuk menjalankan usaha logistik pangan pokok dengan mengutamakan layanan kepada masyarakat. Tugas dari Perum BULOG tidak jauh dari menyediakan pelayanan publik di bidang pangan untuk masyarakat Indonesia yang membutuhkan.

Perum BULOG mempunyai fungsi pelayanan publik yang mempunyai tugas untuk menyalurkan beras kepada pihak yang bersangkutan dan berkepentingan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Perum BULOG adalah dalam bentuk menyalurkan beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat berpendapatan rendah yang diwujudkan dalam pelaksanaan program RASKIN atau RASTRA. Selain itu, fungsi pelayanan publik ini juga menyediakan dan menyalurkan beras untuk menjaga stabilitas harga beras, menanggulangi keadaan darurat, bencana, dan rawan pangan. Kegiatan ini dilaksanakan Perum BULOG dalam bentuk pengelolaan Cadangan Pangan Pemerintah (CPP).

Untuk melakukan tugas tersebut, fungsi pelayanan publik Perum BULOG pastinya mempunyai alur, regulasi, ataupun standar operasional prosedur yang berlaku dan dijadikan sebagai pedoman. Standar prosedur tersebut digunakan untuk memastikan kegiatan pelayanan publik yang diberikan oleh Perum BULOG berjalan dengan teratur dan mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Untuk memastikan apakah prosedur yang ditetapkan telah sesuai dengan aktivitas yang diimplementasikan, dibutuhkan alat bantu untuk mengevaluasi apakah prosedur tersebut sudah mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Nadiyan dan Mustikawati (2016) megatakan, alat bantu tersebut diperuntukkan mengidentifikasi adanya faktor-faktor yang bersifat menghambat atau mendukung dalam pencapaian tujuan pelayanan. Alat bantu yang dapat digunakan untuk permasalahan tersebut adalah audit operasional.

Menurut Aprilia, Nazar, dan Zultilisna (2017), audit operasional dan pengendalian internal perusahaan dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan,

penelitian ini mengatakan bahwa audit operasional dapat mengukur efektivitas kinerja perusahaan. Selain itu, pada penelitian Andriani (2013), melalui dilakukannya audit operasional pada perusahaan, dapat diidentifikasinya temuan audit dan dilakukan pengembangan yang bertujuan memberikan rekomendasi pada tahap pelaporan untuk improvement yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen. Salah satu tujuan dilakukannya pengauditan ini adalah untuk memastikan apakah kriteria (kebijakan, tujuan, rencana, atau SOP (*Standards Operating Procedure*)*)* yang ditetapkan sebelumnya sudah sesuai dengan yang sebenarnya terjadi di lapangan. Dengan mengevaluasi dan membandingkan rencana dan realisasinya melalui audit ini, perusahaan dapat mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan sudah efektif.

Audit operasional terhadap fungsi pelayanan publik ini dapat membantu menilai kinerja yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik di dalam perusahaan BULOG, mengidentifikasi permasalahan yang ada di dalam fungsi pelayanannya, dan menindak lanjut kekurangan yang menjadi temuan pada audit. Audit operasional yang akan dilakukan pada fungsi pelayanan publik ini dapat memberikan informasi apakah fungsi pelayanan publik yang dilakukan diterapkan sesuai dengan standar, regulasi, atau kriterianya. Dengan begitu, perusahaan dapat mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan sudah mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas maka penelitian ini berjudul **"Audit Operasional terhadap Fungsi Pelayanan Publik pada Perum BULOG Divisi Regional Sumatera Selatan"**

1.2. Rumusan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana regulasi atau standar prosedur yang berkaitan dengan fungsi pelayanan publik Perum BULOG Divre Sumatera Selatan dalam melakukan aktivitasnya dan bagaimana pengimplementasiannya sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan yang sudah di tetapkan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan tujuan di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- Bagaimana fungsi pelayanan publik pada Perum BULOG Divisi Regional Sumatera Selatan dan apakah kegiatan fungsi pelayanan publiknya telah dilakukan dengan efektif dan efisien?

1.3. Cakupan Studi

Di dalam penelitian ini, akan menganalisis dan mengukur bagaimana pencapaian tujuan fungsi pelayanan publik melalui pengauditan manajemen pada Perum BULOG Divre Sumatera Selatan. Kegiatan pelayanan publik oleh Perum BULOG pada penelitian ini mencakup kegiatan penyaluran beras kepada kelompok masyarakat berpendapatan rendah, kelembagaan pemerintah (golongan anggaran), dan CPP (Cadangan Pangan Pemerintah). Pengukuran dan analisisnya dilakukan dengan cara memastikan adanya penetapan standar, prosedur, peraturan, regulasi, atau SOP yang berlaku pada perusahaan, dan kegiatan atau program yang berkaitan dengan fungsinya, serta menganalisis kesesuaian pengimplementasian yang terjadi pada aktivitas sebenarnya.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam ilmu pengetahuan terutama mengenai pengauditan terhadap fungsi pelayanan publik.

b) Menjadi rujukan bagi penelitian-penelitan selanjutnya, khususnya bagi penelitian-penelitan mengenai pengauditan terhadap fungsi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi peneliti diharapkan dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh selama mengikuti perkuliahan

c) Bagi pengguna informasi diharapkan dapat memberikan informasi yang positif mengenai pengauditan terhadap fungsi pelayanan publik.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Ruang Lingkup dan Objek Penelitian

Sebelumnya, penelitian ini menggunakan objek penelitian pada Perusahaan Umum BULOG Divisi Regional Sumatera Selatan yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1 Palembang 30114.

Pada penelitian ini, akan digunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan melakukan wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan kriteria dan keadaan yang sebenarnya mengenai seksi fungsi pelayanan publik, yang bertujuan untuk membuat gambaran sistematis dan akurat mengenai fakta – fakta serta

fenomena yang terjadi tentang kegiatan fungsi tersebut pada perusahaannya. Selain itu, akan melakukan dokumentasi dengan mengumpulkan dokumen yang dapat mendukung penelitian ini dengan memperoleh informasi yang akurat dari dokumentasi yang dilakukan.

1.5.2. Informan Kunci

Informan kunci adalah individu atau pihak-pihak yang mengetahui berbagai macam informasi pokok yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Informan kunci yang akan digunakan pada penelitian kali ini yaitu karyawan pada seksi fungsi pelayanan publik yang terdapat di Perum BULOG Divisi Regional Sumatera Selatan.

1.5.3. Pengumpulan Data

1.5.3.1. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang akan digunakan untuk memperoleh informasi adalah data primer dan data sekunder, yang bersumber dari:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh atau didapatkan secara langsung dan dari tangan pertama, misalnya data diperoleh dengan cara melakukan wawancara dengan subjek penelitian, melakukan kuisioner, atau observasi langsung ke lapangan.

   Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dan pengamatan sekilas langsung dengan pihak perusahaan yang berkaitan dengan aktivitas pada seksi fungsi pelayanan publik.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada dan tersedia, misalnya data yang didapatkan dari perusahaan, seperti dokumen-dokumen perusahaan, laporan, atau data yang dapat diperoleh dari internet, koran, dan majalah.

Dalam penelitian ini, data sekunder akan diperoleh dengan mengumpulkan dokumen sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, tujuan perusahaan, capaian kinerja perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembagian tugas, kebijakan-kebijakan perusahaan, SOP perusahaan, dan data-data mengenai elemen pelaksanaan kegiatan seksi fungsi pelayanan publik pada Perum BULOG Divre Sumatera Selatan.

1.5.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian kali ini adalah wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi.

1. Wawancara

   Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang memperoleh informasi dengan cara melakukan tanya jawab langsung secara tatap muka mengenai informasi-informasi penting yang dapat mendukung penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, materi wawancara yang akan dilakukan adalah mengenai informasi perusahaan, kondisi internal perusahaan, dan lain-lain. Wawancara akan dilakukan dengan karyawan yang bertanggung jawab dan berkaitan dengan seksi fungsi pelayanan publik pada Perum BULOG Divre Sumatera Selatan, seperti kepala seksi divisi pelayanan publik, staff pada fungsi pelayanan publik, dan karyawan yang berkaitan dengan fungsi tersebut.

2. Pengamatan

Pengamatan pada penelitian ini adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dengan sekilas secara langsung kegiatan perusahaan dan mendatangi perusahaan untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana keadaan perusahaan yang sebenarnya dan masalah yang sedang terjadi, yang dapat mendukung penelitian yang dilakukan.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara menganalisis dan mengamati dokumen perusahaan yang dapat mendukung penilitian yang dilakukan. Dokumen yang dikumpulkan seperti dokumen sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, tujuan perusahaan, capaian kinerja perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembagian tugas, kebijakan-kebijakan perusahaan, SOP perusahaan, dan data-data mengenai elemen pelaksanaan kegiatan seksi fungsi pelayanan publik pada Perum BULOG Divre Sumatera Selatan.

1.5.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2011) yang dikutip pada penelitian Ulya (2014), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya Variabel yang terdapat dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal, yaitu variabel audit operasional untuk menilai kinerja fungsi pelayanan publik perusahaan.

Audit operasional adalah alat untuk mengevaluasi apakah suatu perusahaan yang berkaitan sudah mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan

(efektivitas). Pada penelitian ini difokuskan untuk mengukur sejauh mana kegiatan seksi fungsi pelayanan publik sudah diimplementasikan perusahaan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan adalah seluruh SOP atau standar operasional prosedur yang berhubungan dengan fungsi pelayanan publik dan bagaimana pengimplementasian di kegiatan yang sebenarnya. Alat ukur yang digunakan adalah pengukuran melalui wawancara, dokumentasi, serta pengamatan sekilas.

1.5.5. Metode Analisis

Pada penelitian kali ini, metode analisis data yang akan digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Digunakannya ini bertujuan untuk mengungkapkan kejadian atau fakta yang sebenarnya, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan memperlihatkan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Penelitian ini menganalisis, membandingkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta kejadian yang ada di dalamnya, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variable yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya.

Pengauditan yang akan dilakukan pada penelitian ini hendak membandingkan dan menganalisis kriteria dan kondisi yang sebenarnya terjadi. Lalu mengolah datanya menjadi kesimpulan yang berisikan temuan dan rekomendasi yang akan diserahkan kepada pihak perusahaan.

Ada tiga teknik analisis yang dapat dilakukan untuk mengolah data kualitatif menurut, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1.5.5.1.Reduksi Data

Reduksi data adalah tahapan analisis data yang dilakukan dengan proses merangkum, memilah, dan melakukan kategorisasi data-data yang telah diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan.

1.5.5.2.Penyajian Data

Penyajian data adalah tahapan analisis data yang dilakukan dengan menyajikan data kualitatif dengan jenis atau pola data tertentu yang dapat dilakukan dalam bentuk bagan, grafik, uraian singkat, matrik, chart, dan lain-lain. Setelah pola-pola yang disusun oleh peneliti telah didukung oleh data, maka pola itu menjadi pola baku yang selanjutnya akan disajikan dalam laporan akhir penelitian.

1.5.5.3.Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahapan terakhir dalam analisis data kualitatif pada penelitian ini. Penarikan kesimpulan adalah menyusun suatu kesimpulan hasil dari data-data yang sudah dikumpulkan dan disajikan. Verifikasi dalam penelitian ini dilanjutkan dengan melakukan peninjauan kembali.

Daftar Pustaka

Agoes, S. (2004). *Auditing (Pemeriksaan Akuntan) oleh kantor Akuntan Publik.* Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Agoes, S., dan Jan, H. (2012). *Bunga Rampai Auditing*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Andriani, S. (2013). *Penerapan Audit Operasional untuk Menilai Efektivitas Pengendalian Internal Aktivitas Penjualan pada PT. X di Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 2(2), 1-20.

Anton, FX. (2010). *Menuju Teori Stewardship Manajemen*. Majalah Ilmiah Informatika, 1(2), 61-80.

Aprilia N.R., Nazar, M.R., Zultilisna, D. (2017). *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan.* Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, 69-84

Bayangkara, IBK. (2015). *Audit Manajemen (Prosedur dan Implementasi) Edisi 2.* Surabaya: Salemba Empat.

BULOG. *Perum BULOG*. Diperoleh 21 Oktober 2018, dari http://www.bulog.co.id/

Bungkaes H.R, J. H. Posumah, Burhanuddin Kiyai. (2013). *Hubungan Efektifitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepualauan Talaud.* Acta Diurna, 1-23.

Cornelisious. (2013, April). *Audit Efektivitas.* Diperoleh 23 Agustus 2018, dari https://cornelisious.wordpress.com/2013/04/18/audit-efektivitas/

Dhanti, Y.S. (2015). *Analisis Audit Operasional Fungsi Pemasaran* (*Studi Kasus pada PT. Pardic Jaya Chemicals*). Jurnal Administrasi Bisnis, 23(1), 1-10.

Divianto. (2012). *Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bunda Palembang)*. Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi, 2(2), 201-228.

Donaldson, L., Davis, J.H. (1991). *Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholders Returns.* Australian Journal of Management, 16(1).

Huda, S., Pradistya, Y.I. (2017). *Analisis Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan*. Jurnal Universita Singaperbangsa Karawang, 2(1), 233-246.

Jefri, R. (2018). *Teori Stewardship dan Good Governance*. Jurnal Riset UNIBOS Makasar, 4(3), 14-28.

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid kedua. (10th ed). Jakarta: Prenhallindo.

Larry F., K. (2002). *Auditing: A Risk Analysis Approach.* South Western.

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Mulyadi. (2013). *Auditing.* Bandung: Salemba Empat

Nadiyan A., Mustikawati I. (2016). *Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas untuk Mengevaluasi Efektivitas Seksi Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada RSUD Kabupaten Temanggung.* Jurnal Provita, 2(6), 1-15.

Nasution, Y.P.S., & Prasetya, A. (2016). *Audit Manajemen Untuk Menilai Kinerja Fungsi SDM (Studi pada Fungsi Rekrutmen-Seleksi-Orientasi, Pelatihan dan Pengembangan, Penilaian Prestasi Kerja, dan Pemutusan Hubungan Kerja PT. XYZ Indonesia – Medan).* Jurnal Administrasi Bisnis, 40(2), 65-71.

Raharjo, E. (2007). "*Teori Agensi dan Teori Stewardship dalam Perspektif Akuntansi*". Jurnal Fokus Ekonomi, 2(1), 37-46.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Ula, E., Dwiatmanto, K., & Azizah , D. (2015). *Audit Manajemen Bagian Sumber Daya Manusia*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 1-10.

Ulya, Fristie (2014). *Audit Manajemen atas Fungsi Sumber Daya Manusia pada Rsu Permata Blora*

Uma, Sekaran. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat

Wuwungan, B., Pasasa, L.A., Saputra, B.W. (2014). *Pengaruh Audit Operasional Dan Implementasi Strategi Terhadap Efektivitas Penjualan Pada* PT. X. *Finance and Accountng Journal*, 3(1), 60-75.