

Persepsi Objek yang Diperiksa terhadap Pemeriksaan yang dilaksanakan Aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar

Muhammad Salman

*Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Samudra, Langsa Aceh
Email: muhammadsalman@unsam.ac.id*

Muhammad Zainal Abidin

*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Banda Aceh
Email: mzabidin@gmail.com*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat signifikansi pemeriksaan yang dilakukan oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar dengan harapan obyek pemeriksaan. Penelitian dilakukan dengan metode survei yang bersifat riset deskriptif yang merupakan bagian dari riset konklusif termasuk di dalamnya pengamatan langsung (on the job observation) terhadap objek penelitian dan penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan Desain Cross-Sectional, dalam hal ini penelitian lebih difokuskan pada pemeriksaan operasional yang dilaksanakan oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar. Hasil perhitungan dengan uji statistik uji-t beda maka tidak terdapat perbedaan nyata antara variabel indikator harapan dengan realisasi yang didapat oleh obyek yang diperiksa karena diperoleh nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} yang menunjukkan tidak terdapat perbedaan nyata antara tingkat harapan pelayanan kepada obyek yang diperiksa, pada taraf signifikansi sebesar 0.000. Dari hasil penelitian berdasarkan indikator variabel Reliability (x1), Responsiveness (x2), Competence (x3), Access (x4) Courtesy (x5), Comunication (x6), Credibility (x7), Security (x8), Assurance (x9), Tangibles (x10), yang diberikan oleh aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar dinilai oleh obyek audit sudah sesuai dengan harapan obyek audit. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai pada Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar sudah dapat memberikan pelayanannya dengan baik secara handal kepada setiap obyek yang diperiksa.

Kata Kunci: *Persepsi, Kinerja, Pelayanan*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Dalam melaksanakan pengawasan, Badan Pengawasan Daerah Kabupaten lebih mengutamakan penggunaan jenis pemeriksaan operasional atau disebut juga pemeriksaan reguler. Pemeriksaan operasional telah dilaksanakan selama ini oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar dan sampai sejauh ini masih relevan, namun dianggap masih kurang efektif. Hal ini terbukti dari rendahnya tindak lanjut

temuan-temuan hasil pemeriksaan operasional. Pada tahun 2002 dari jumlah temuan sebanyak 288 buah baik bersifat kerugian keuangan negara/ daerah maupun temuan administrasi, maka yang baru ditindaklanjuti sebanyak 109 buah temuan (37.85%). Efektivitas ini mungkin dipengaruhi oleh persepsi objek yang diperiksa terhadap pemeriksaan operasional (reguler) yang dilaksanakan Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini

adalah : “Apakah kualitas pemeriksaan yang dilaksanakan oleh pegawai Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar dapat memenuhi harapan obyek pemeriksaan”. Adapun tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui tingkat signifikansi pemeriksaan yang dilakukan oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar dengan harapan obyek pemeriksaan”.

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Persepsi

Memahami persepsi pada dasarnya adalah bagaimana membuat sesuatu yang dipengaruhi dari perasaan yang ditumbuhkan dalam jiwa seseorang dan diungkapkan melalui penglihatan, pendengaran, sentuhan dan senyuman. Berbagai kalangan ahli memberi batasan persepsi yang berbeda-beda sesuai dengan latar belakang yang dimilikinya.

Robbins (1999 : 43) menyebutkan bahwa : “persepsi sebagai suatu proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Persepsi berbeda antara harapan dengan kenyataan yang terjadi, dimana seseorang sangat berbangga hati dengan statusnya, tetapi yang lain tidak memiliki kebanggaan terhadap apa yang dimilikinya. Hal ini menyebabkan persepsi berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Sedangkan Wijaya (1989 : 38) memberikan batasan persepsi “suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dalam fikirannya, menafsirkannya, mengalami, dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya, bagaimana segala sesuatu mempengaruhi persepsi seseorang, nantinya akan berpengaruh pada perilaku yang dimilikinya. “Selain itu Stanto (1991 : 128) mendefinisikan persepsi adalah “makna yang kita pertahankan berdasarkan pengalaman masa lalu dari rangsangan yang kita terima melalui panca indera”.

Faktor–faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Robbins (1996) mengemukakan ada 3 faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu : *Perceiver*, dalam suatu obyek atau target dan situasi. Dengan *Perceiver* dimaksudkan pada suatu pandangan tentang target biasanya orang selalu berhadapan dengan interpretasi yang berhubungan dengan karakteristik perseorangan dan akan menimbulkan suatu pengaruh bagi adanya persepsi, serta selalu berhadapan dengan pengalaman masa lalu dan pengharapan yang selalu muncul bersamaan.

Dengan suatu target, biasanya orang akan berhadapan dengan ada tidaknya suatu sasaran penilaian dengan apa yang dirasakan sehingga dapat memenuhi beberapa karakteristik tentang apa yang harus ditanggapi. Target pada umumnya timbul dari cara pandang seseorang tentang apa yang dirasakan oleh inderanya secara bersamaan.

Situasi memberikan suatu gambaran tentang waktu terjadinya proses persepsi dan sangat memberikan pengaruh cara pandang individu dengan apa dia dapat menunjukkan seberkas penilaian dari cara pandang dan akhirnya menjadi konteks persepsi yang berbeda satu dengan lainnya.

Pengukuran Kinerja

Gordon et, al (1990:55), mendefinisikan penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan suatu sistem formal yang digunakan untuk menilai secara periodik kinerja seorang pegawai. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa bekinerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga karyawan, organisasi, dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat. Istilah penilaian kinerja (*performance appraisal*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluation*) dapat digunakan secara bergantian. Pengembangan penilaian kinerja merupakan hal yang telah dan terus berlanjut menjadi tujuan utama dari manajer sumber daya manusia. Dalam usaha ini harus diingat bahwa penilaian kinerja bukan suatu akhir dari masalah itu jika sudah tercapai, tetapi

merupakan usaha yang berkelanjutan sampai tingkat kemampuan yang tidak terhingga. Dengan pendekatan diharapkan dapat dihasilkan suatu kesuksesan dalam penerapannya.

Menurut pendapat Simamora (1995:327), penilaian kinerja (*performance assessment*) adalah proses yang mengukur kinerja karyawan. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi mendasar personalia; kadang-kadang juga disebut review kinerja, penilaian karyawan, evaluasi kinerja, evaluasi karyawan atau rating personalia.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja seharusnya menghasilkan prestasi yang lebih baik dan rasa puas dipihak setiap ternilai mengenai prestasinya sendiri. Tiap karyawan mungkin tidak memiliki segala kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan semua tugas yang berkaitan dengan perannya.

Pelayanan

Pelayanan sering kali terkait dengan unsur jasa, sehingga sering pula disebut sebagai jasa pelayanan. Jasa yang dimaksud adalah jasa yang ditawarkan oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar dalam rangka menarik pelanggan (instansi pemerintah daerah) melalui pemberian pelayanan maksimal dalam bentuk audit/pengawasan, asistensi, sosialisasi dan evaluasi LAKIP.

Kotler (1995 : 126) memberikan definisi pelayanan atau jasa adalah : “setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan dan terasa keberadaannya dan sangat dibutuhkan oleh konsumen.

Dalam pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa jasa adalah kegiatan tidak berwujud atau abstrak tetapi dapat dirasakan dan sangat dibutuhkan/diperlukan

keberadaannya tidak mudah mendefinisikan istilah “jasa” dalam suatu kalimat.

Pemeriksaan Operasional

Pemeriksaan operasional merupakan salah satu jenis pemeriksaan yang telah diberlakukan di negara kita, dan mulai dikenal di Indonesia pada dasawarsa tujuh puluhan terutama oleh instansi pemeriksa seperti halnya dengan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal di Departemen serta Inspektorat Tk I dan Inspektorat Tk II.

Pemeriksaan operasional diperkenalkan dan dikembangkan oleh *The General Accounting Office (GAO)* dari Pemerintah Federal di Amerika Serikat, yaitu pada waktu badan ini merasa perlu untuk memeriksa ruang lingkup yang lebih besar dari pada sekedar catatan-catatan keuangan dari Badan-badan Pemerintah Federal seperti *Defense Department, The U.S. Postal Service dan The Veterans Administration*. Ternyata laporan pemeriksaan operasional itu memberikan perlindungan kepada para pembayar pajak di sana.

Pemeriksaan operasional sering juga disebut dengan pemeriksaan pengelola atau pemeriksaan manajemen (*Management Audit*), pemeriksaan ketaatan (*Performance Audit*), pemeriksaan program (*Program Audit*), dan pemeriksaan efektivitas (*Effectiveness Audit*). Hingga sekarang belum terdapat kesepakatan tentang penggunaan istilah-istilah tersebut.

Pengertian atau definisi tentang pemeriksaan operasional banyak diberikan oleh para ahli, Wijayanto (1985 :15) yang mengutip pendapat Noorgard, mengemukakan bahwa pemeriksaan operasional adalah suatu tinjauan dan evaluasi sistematis atas suatu organisasi atau bagian dari organisasi yang dilaksanakan dengan tujuan untuk menetapkan apakah organisasi tersebut beroperasi secara efisien. Karenanya, pemeriksaan operasional merupakan suatu penelitian yang terorganisasi mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan efisiensi organisasi.

Sayle, yang dikutip oleh Wijaya Tunggal (1992 : 3) mengatakan bahwa pemeriksaan operasional adalah pengujian yang independen atas bukti yang obyektif, yang dilakukan oleh personil yang kompeten, untuk menentukan apakah auditor; (i) Membantu dan mampu membantu perusahaan mencapai kebijakan dan tujuannya; (ii) Mampu membantu perusahaan memenuhi kewajiban kontraktual dan legal, (iii) Mempunyai sistem manajemen yang terintegrasi dan atau, (iv) Efektif dalam menerapkan sistem ini.

Persepsi Obyek terhadap Kinerja Bawasda

Persepsi didefinisikan sebagai proses dari pemilihan pergorganisasian dan interpretasi rangsangan yang diterima oleh perasaan (Keegan et al. 1992 : 213). Persepsi sangat bergantung pada rangsangan dan sifat individu, interpretasi Instansi Pemda yang berbeda dalam mendapat rangsangan pemasaran yang sama dapat memungkinkan untuk berbeda. Hal ini disebabkan tidak mungkin untuk mencatat seluruh disekeliling kita untuk waktu. Orang mencoba untuk membuat informasi baru yang sesuai dengan keinginannya, dan orang akan mencocokkan rangsangan dengan sikap yang dimilikinya.

Proses pengambilan keputusan rasional Engel, (1996 : 31) yang didasarkan pada azas manfaat disebut sebagai utilitarium. Disamping pengambilan keputusan oleh pelanggan yang didasarkan azas manfaat, ada juga individu yang dalam pengambilan suatu keputusan yang memiliki sesuatu didasarkan atas kondisi emosi, kesenggangan atau keindahan yang menjadi pertimbangan utama, sedangkan unsur manfaat bukan menjadi pertimbangan yang sama, maka pengambilan keputusan seperti ini biasanya disebut manfaat hedonic (hedonic benefit). Perilaku pelanggan dalam memenuhi setiap kebutuhannya sedikit banyak akan dipengaruhi oleh kedua azas dalam mengambil keputusan yang dilakukan.

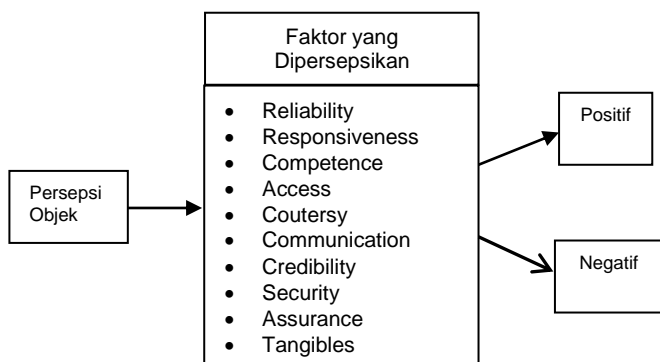
Menurut Engel et al. (1996 : 31) dalam proses keputusan pelanggan umumnya akan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut

Tahap pertama adalah pengenalan kebutuhan, dimana dalam tahap ini pelanggan beranggapan perbedaan antara keadaan yang nyata atau pada dirinya dengan keinginannya. Perbedaan ini akan membangkitkan motivasi individu untuk memenuhi kebutuhannya. Tahap kedua adalah pencarian informasi, dimana pada tahap ini pelanggan akan mencari informasi baik dari ingatannya maupun informasi dari luar dirinya, informasi dari luar ini dapat berupa iklan, atau keterangan dari orang lain. Tahap ketiga, evaluasi alternative, dimana pada tahap ini pelanggan akan mengevaluasi semua alternative pilihannya dengan informasi yang didapatnya, dengan evaluasi ini pilihan yang banyak akan diseleksi menjadi lebih sedikit dan dibuat skala prioritas yang akan membantu pelanggan apabila pilihan utama tidak tersedia.

Selanjutnya, tahap keempat adalah pembelian, pada tahap ini pelanggan akan melakukan pembelian berdasarkan seleksi dan skala prioritas yang telah dibuatnya. Dan tahap 5 atau tahap terakhir adalah tahap evaluasi hasil; pada tahap ini pelanggan akan melakukan evaluasi terhadap barang atau jasa yang dibelinya berdasarkan seleksi dan skala prioritas yang dibuat diatas, apakah barang atau jasa tersebut sudah dapat memenuhi kebutuhannya dan keinginannya yang akan menimbulkan rasa puas terhadap pembelian yang dilakukannya.

Dalam memproses pelayanan oleh pelanggan dari mulai mendapatkan informasi tentang jasa sampai pengambilan keputusan terdapat beberapa tahapan (Mowen, 2002 : 182) yaitu tahapan pembukaan (expose), tahapan perhatian (attention) dan tahapan pemahaman (comprehension). Ketiga tahapan tersebut secara umum dapat dikatakan sebagai persepsi pelanggan.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Hipotesis

Objek yang diperiksa memiliki persepsi yang positif terhadap pemeriksaan operasional yang dilaksanakan oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian dan Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode survei yang bersifat riset deskriptif yang merupakan bagian dari riset konklusif di bidang Manajemen Strategik dan Manajemen Mutu Terpadu. Termasuk di dalamnya pengamatan langsung (on the job observation) terhadap objek penelitian dan penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan Desain Cross-Sectional, dalam hal ini kegiatan lebih difokuskan pada pemeriksaan operasional yang dilaksanakan oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Di samping itu, penulis juga menggunakan studi pustaka (*library research*) untuk menggali istilah-istilah/terminologi yang baku di bidang pemeriksaan operasional. Lokasi penelitian dilakukan pada lingkungan kantor dan proyek yang menjadi objek pemeriksaan Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Responden Penelitian

Pada tahun anggaran 2001 Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar telah melaksanakan pemeriksaan operasional pada kantor/instansi pemerintahan di

lingkungan Kabupaten Aceh Besar sebanyak 193 obyek pemeriksaan yang terdiri dari: Kantor/ Instansi Pemerintah sebanyak 57 buah. dan proyek/Kegiatan sebanyak 136 buah

Mengingat jasa audit merupakan produk Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar dan penerima layanan jasa tersebut adalah pejabat/ pegawai pemerintah, maka responden dibagi ke dalam empat bagian, yaitu kepala kantor/atasan langsung, pengendali kegiatan, pemegang kas dan pembantu pemegang kas.

Dari jumlah 193 audit tersebut di atas terdapat 57 kepala kantor/atasan langsung, 121 pengendali kegiatan, 135 pemegang kas, dan 149 pembantu pemegang kas. Pengalaman menunjukkan bahwa objek yang sedang diperiksa, biasanya yang paling sering berhubungan antara pemeriksa dengan yang diperiksa adalah kepala kantor/atasan langsung, pengendali kegiatan, pemegang kas dan pembantu pemegang kas. Oleh karenanya dalam penelitian ini penulis mengambil sampel secara random sebagai responden sebanyak 140 orang/obyek dari 462 obyek yang diperiksa, dengan rincian dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Jumlah Sampel yang dipilih sebagai Responden

Jabatan	Populasi	Sampel	Persentase
Kepala Kantor/Atasan Langsung	57	17	30.0
Pengendali Kegiatan	121	37	30.0
Pemegang Kas	135	41	30.0
Pembantu Pemegang Kas	149	45	30.0
Jumlah	462	140	30.0

Sumber :
Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar 2002

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan memberikan kuesioner yang dirancang untuk responden yang terpilih. Sementara data sekunder diperoleh dari berbagai laporan dan publikasi yang ada hubungannya dengan penelitian ini khususnya pelaksanaan

pemeriksaan operasional oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Alat ukur untuk mengetahui tingkat persepsi objek yang diperiksa terhadap pemeriksaan yang dilaksanakan oleh Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar, untuk pernyataan persepsi positif, penulis menggunakan skala lima tingkat (Likert) yang bergerak dari yang sangat jelek sampai dengan yang sangat baik, dengan uraian :

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, yang berarti persepsi objek yang diperiksa sangat baik.
2. Jawaban baik diberi bobot 4, yang berarti persepsi objek yang diperiksa baik.
3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, yang berarti persepsi objek yang diperiksa cukup baik.
4. Jawaban jelek diberi bobot 2, yang berarti persepsi objek yang diperiksa jelek.
5. Jawaban sangat jelek diberi bobot 1, yang berarti persepsi objek yang diperiksa sangat jelek.

Sementara itu, jika pernyataan persepsi negatif, yaitu yang berhubungan dengan sikap aparat pemeriksa yang tidak diharapkan (misalnya memaksa, mengancam, meminta tolong kepada objek pemeriksa yang seharusnya dikerjakan oleh aparat pemeriksa dan lain-lain), maka skala Likertnya adalah sebagai berikut :

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, yang berarti persepsi obyek yang diperiksa paling jelek.
2. Jawaban baik diberi bobot 4, yang berarti persepsi obyek yang diperiksa jelek.
3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, yang berarti persepsi obyek yang diperiksa cukup baik.
4. Jawaban jelek diberi bobot 2, yang berarti persepsi obyek yang diperiksa baik.
5. Jawaban sangat jelek diberi bobot 1, yang berarti persepsi obyek yang diperiksa sangat baik.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer, metode yang digunakan dengan cara menyebarkan kuesioner yaitu dengan menyerahkan kuesioner kepada responden yang terpilih pada Instansi pemerintah daerah. Data sekundernya diperoleh dari berbagai laporan dari sumber resmi, dan publikasi lainnya yang berhubungan dengan materi dan topic penelitian.

Hasil pengumpulan data tersebut di atas diolah sebagai dasar untuk menganalisis baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sehingga dapat memberi gambaran mengenai hasil penelitian dan dapat digunakan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang sedang diteliti, terutama menyangkut pelayanan audit.

Operasional Variabel

Variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini kualitas pemeriksaan yang dipersepsikan adalah faktor:

1. Reliability : Konsistensi dalam kinerja dan ketahannya; kinerja benar sejak awal pertama kali; menepati janji dan akurat dalam spesifikasi, sesuai dengan tugasnya.
2. Responsiveness : tanggap terhadap klaim/protes obyek audit, kesiapan karyawan memberikan service pada waktu yang diperlukan, cepat beraksi atas perubahan lingkungan, misalnya teknologi, peraturan, perilaku obyek audit yang berubah yang harus diantisipasi dengan kemungkinan penawaran baru untuk jasa yang belum pernah dilaksanakan.
3. Competence : menguasai keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan service yang diperlukan.
4. Access : kemudahan pendekatan dan akses, waktu tunggu pendek, jam operasional yang relative panjang termasuk Sabtu-Minggu.
5. Courtesy : sopan santun, respek, perhatian tulus, dan keramahan dari personil/karyawan pemeriksaan, sabar mendengar keluhan obyek audit.

6. **Communication** : pemberitahuan informasi kepada para obyek audit dalam bahasa yang difahami obyek audit, mendengarkan suara obyek audit, menyesuaikan bahasa kepada kebutuhan obyek audit yang berbeda, menjelaskan perihal service/jasa yang ditawarkan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul akan diatasi.
7. **Credibility** : kepercayaan, keandalan, kejujuran, reputasi Bawasda, karakteristik pribadi dari pegawai Bawasda.
8. **Security** : bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan, keamanan fisik, keamanan finansial, kerahasiaan. **Understanding the customer** : memahami obyek audit, berusaha mengerti kebutuhan obyek audit, belajar memahami kebutuhan obyek audit yang spesifik, memberikan perhatian pribadi.
9. **Assurance** : memiliki sumber daya manusia dan teknologi serta fasilitas untuk memberikan jaminan memenuhi kebutuhan obyek audit dengan jasa setelah pemeriksaan jangka panjang, bukan sesaat saja sewaktu melakukan pemeriksaan.
10. **Tangibles** : bukti fisik adanya jasa (service), fasilitas fisik, penampilan personil/ karyawan; perangkat (tools) untuk menyediakan jasa (service); pelayanan jasa dengan kemudahan dan efisien bagi obyek audit, dan service yang melekat pada hasil pemeriksaan.

Uji Reliabilitas

Untuk menilai kehandalan kuesioner yang digunakan, maka dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas berdasarkan Cronbach Alpha yang lazim digunakan untuk pengujian kuesioner dalam penelitian ilmu sosial. Analisis ini digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Menurut Nunnally (1967: 45) koefisien yang dapat diterima diatas 0,50, dan menurut Malhotra koefisien minimum yang dapat diterima diatas 0,60.

Model dan Analisis Penelitian

Data yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner diolah dengan menggunakan program Stastical Packages for Social Science (SPSS). Dan dalam menganalisis penelitian ini digunakan alat analisis deskriptif, alat yang digunakan adalah prosentase rata-rata.

Untuk melihat perbedaan persepsi obyek pemeriksaan terhadap pelayanan digunakan uji beda atau uji beda t, dengan formula sebagai berikut :

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{s / \sqrt{n}}$$

Dimana : \bar{x} = Tingkat Kepuasan
 μ = Skor Pembanding = 3
 n = Jumlah observasi
 S^2 = Varian

Skor dari bobot tingkat kepuasan (\bar{x}) dan skor pembanding sama dengan 3 atau puas dan pada satu skala likert dengan derajat signifikansi pada taraf 5% dan bilamana taraf signifikansi dibawah 5%, maka hipotesis alternatif yang diajukan diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah karakteristik petugas instansi pemerintah yang mendapat pelayanan dari Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar. Adapun karakteristik responden yang diungkapkan meliputi jabatan, lama menduduki jabatan, jenis kelamin, usia responden dan tingkat pendidikan. Lebih jelas karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 4.1
KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin Anda		
	Laki-laki	121	86.4
	Perempuan	19	13.6
2.	Usia Anda		
	21 – 30 tahun	10	7.1
	31 – 40 tahun	60	42.9
	41 – 50 tahun	57	40.7
	> 50 tahun	13	9.3
3.	Tingkat Pendidikan Anda		
	D3	14	10.0
	Sarjana	114	81.4
	Pasca Sarjana	12	8.6
4.	Jabatan		
	Kepala Kantor/Atasan Langsung	17	12.1
	Pengendali Kegiatan	37	26.4
	Pemegang Kas	41	29.3
	Pembantu Pemegang Kas	45	32.1
5.	Masa kerja		
	0 – 1 tahun	21	15.0
	2 – 3 tahun	46	32.9
	3 – 4 tahun	52	37.1
	4 – 5 tahun	21	15.0
Jumlah		100	100.0

Sumber : Data Primer, 2002 (diolah)

Mengenai jenis kelamin responden dapat dijelaskan bahwa laki-laki sebanyak 121 orang (86.4%), sedangkan responden perempuan sebanyak 19 orang (13.6%) dari total sampel.

Mengenai usia responden dapat disebutkan bahwa sebanyak 10 orang (7.1%) berusia antara 21 – 30 tahun, sebanyak 60 orang (42.9%) berusia antara 31 – 40 tahun sebanyak 57 orang (40.7%) berusia antara 41 – 50 tahun dan responden dengan tingkat usia lebih dari 50 tahun sebanyak 13 orang atau 9.3%.

Mengenai pendidikan terakhir responden dapat dijelaskan bahwa sebanyak 14 orang (10.0%) berpendidikan D3/Sarjana Muda. Kemudian diikuti oleh tingkat pendidikan sarjana sebanyak 114 orang (81.4%) dan Pasca Sarjana hanya 12 orang (8.6%) dari total sampel yang diteliti.

Mengenai jabatan dapat penulis jelaskan bahwa sebanyak 17 orang (12.1%) mempunyai jabatan sebagai kepala kantor/atasan langsung, sebanyak 37 orang (26.4%) sebagai pengendali kegiatan, sebanyak 41 orang (29.3%) sebagai pemegang kas dan sebanyak 45 orang (32.1%) pembantu pemegang kas.

Sedangkan mengenai masa kerja pada jabatan dapat dijelaskan bahwa sebanyak 21 orang (15.0%), sebanyak 46 orang (32.9%) mempunyai masa kerja 2 – 3 tahun, sebanyak 52 orang (37.1%) mempunyai masa kerja 3 – 4 tahun dan sebanyak 21 orang (15.0%) mempunyai masa kerja jabatan 4 – 5 tahun.

Uji Reliabilitas Alat Ukur

Uji reliabilitas memperlihatkan bahwa secara keseluruhan tingkat keandalan telah memenuhi persyaratan menurut Nunnally maupun Malhotra (Anastasi, 1978 : 58 dalam Singaribun). Untuk lebih jelasnya besarnya nilai alpha pada masing-masing variabel diperlihatkan pada tabel berikut ini:

TABEL 4.2
RELIABILITAS VARIABEL
PENELITIAN (ALPHA)

No.	Variabel	Rata-rata	Jumlah variabel	Nilai alpha	Keterangan
1.	Reliability (x1)	3.8548	3	0.8084	Handal
2.	Responsiveness (x2)	4.0810	3	0.7826	Handal
3.	Competence (x3)	4.0976	3	0.7857	Handal
4.	Access (x4)	4.0714	3	0.6438	Handal
5.	Courtesy (x5)	4.2667	3	0.7562	Handal
6.	Comunication (x6)	4.0405	3	0.7635	Handal
7.	Credibility (x7)	3.8929	3	0.8084	Handal
8.	Security (x8)	4.0881	3	0.7840	Handal
9.	Assurance (x9)	4.1071	3	0.7953	Handal
10.	Tangibles (x10)	4.1024	3	0.7699	Handal

Sumber: Data Primer, 2002 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa alpha untuk masing-masing variabel yaitu untuk variabel reliability (x1) diperoleh nilai alpha sebesar 80.84 persen, variabel responsiveness (x2) diperoleh nilai alpha sebesar 78.26 persen, variabel competence (x3) diperoleh nilai alpha sebesar 78.57 persen, variabel access (x4) diperoleh nilai alpha sebesar 64.38 persen, variabel courtesy (x5) diperoleh nilai alpha sebesar 64.38 persen, variabel comunication (x6) diperoleh nilai alpha sebesar 75.62 persen, variabel credibility (x7) diperoleh nilai alpha sebesar 80.84 persen, variabel security (x8) diperoleh nilai alpha sebesar 78.40 persen, variabel assurance (x9) diperoleh nilai alpha sebesar 79.53 persen, dan variabel tangibles (x10) diperoleh nilai alpha sebesar 76.99 persen, dengan demikian pengukuran reliabilitas terhadap variabel

penelitian menunjukkan bahwa pengukuran keandalan memenuhi salah satu persyaratan baik menurut Nunally maupun Malhotra.

Analisis Persepsi Obyek Yang Diperiksa terhadap Pemeriksaan yang Dilaksanakan Aparat Bawasda Kabupaten Aceh Besar

Untuk melihat apakah responden mempersepsikan kualitas pemeriksaan secara positif atau negatif terhadap beberapa pernyataan tersebut, maka perlu dilakukan pengujian yaitu dengan cara melakukan perbandingan antara skor rata-rata riil dengan rata-rata harapan. Dalam penelitian ini skor rata-rata harapan yang digunakan adalah 4 dari satuan skala likert. Tabel berikut menunjukkan perbandingan antara skor rata-rata riil dengan rata-rata harapan.

Tabel 4.3
Kualitas Pelayanan Riil dan Harapan

Keterangan	Rata-Rata Riil	Rata-Rata Harapan	t _{hitung}	Sig.	t _{tabel}
Variabel:					
Reliability	3.85	3	13.182	0.000	1.977
Responsiveness	4.08	3	21.007	0.000	1.977
Competence	4.10	3	22.882	0.000	1.977
Access	4.07	3	23.712	0.000	1.977
Courtesy	4.27	3	27.846	0.000	1.977
Communication	4.04	3	22.609	0.000	1.977
Security	3.89	3	13.844	0.000	1.977
Assurance	4.09	3	21.203	0.000	1.977
Tangible	4.11	3	22.980	0.000	1.977
	4.10	3	23.308	0.000	1.977

Sumber : Data Primer (diolah), 2002

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa :

Variabel Reliability

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 13.182. Ini berarti bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.977. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, tingkat signifikansi sebesar 0.000, bahwa variabel reliability dipersepsikan oleh obyek pemeriksaan secara baik artinya kemampuan dan kesiapan pegawai, sesuai dengan harapan.

Responsiveness

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada output SPSS t-test, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 21.007 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.977 dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat signifikansi 0.000, bahwa variabel responsiveness dipersepsikan oleh obyek pemeriksaan secara baik artinya kemampuan pemeriksaan yang dilakukan oleh aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar sudah sesuai dengan harapan.

Competence

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada output SPSS t-test, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 22.882 adalah lebih kecil dari nilai t_{tabel} 1.977. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat signifikansi 0.000, bahwa variabel competence dipersepsikan oleh obyek pemeriksaan dengan baik atau sesuai dengan harapan.

Access

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada output SPSS t-test, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 23.712 adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.977. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat signifikansi 0.000 bahwa variabel access yang diberikan oleh aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar sesuai dengan harapan obyek pemeriksaan.

Courtesy

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada output SPSS t-test, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 27.846 adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.977. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 bahwa variabel Courtesy yang diberikan oleh aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar sudah memadai.

Communication

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada output SPSS t-test, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 22.609 adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.977. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 bahwa variabel communication yang diberikan oleh aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar sudah cukup baik.

▪ **Credibility**

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada output SPSS t-test, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 13.844 adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.977. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 bahwa variabel credibility aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar sudah cukup baik atau sudah sesuai dengan harapan dari obyek yang diperiksa.

Security

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada output SPSS t-test, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 21.203 adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.977. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 bahwa variabel security yang diberikan oleh aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar sudah cukup baik atau sudah sesuai dengan harapan dari obyek yang diperiksa.

Assurance

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada output SPSS t-test, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 22.980 adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.977. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 bahwa variabel assurance yang diberikan oleh aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten

Aceh Besar sudah dapat memberikan keyakinan terhadap obyek yang diperiksa.

Tangible

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada output SPSS t-test, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 23.308 adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.977. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 bahwa variabel tangible yang diberikan oleh aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar sudah dapat memberikan keyakinan terhadap obyek yang diperiksa.

Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi dari hasil penelitian berdasarkan indikator variabel Reliability (x1), Responsiveness (x2), Competence (x3), Access (x4) Courtesy (x5), Comunication (x6), Credibility (x7), Security (x8), Assurance (x9), Tangibles (x10), yang diberikan oleh aparat Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar dinilai oleh obyek audit apakah sudah sesuai dengan harapan obyek audit atau belum. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai pada Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar sudah dapat memberikan pelayanannya dengan baik secara handal kepada setiap obyek yang diperiksa.

Dari semua indikator yang dijadikan variabel dipersepsikan secara puas sehingga bermakna bahwa :

1. Pegawai tersebut memiliki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya secara cermat, akurat sesuai dengan rencana dan sasaran anggaran serta sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan hasil kerjanya tidak terdapat kesalahan atau jarang terjadi kesalahan yang memerlukan proses ulang.
2. Pegawai yang bersangkutan selalu bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya dalam jumlah hasil kerja tanpa adanya kesalahan melebihi jumlah dan sesuai waktu rata-rata yang ditentukan.

3. Pegawai tersebut mampu menyelesaikan tugas kewajibannya sendiri tanpa harus selalu diarahkan atau harus menunggu instruksi atasan, tetapi tetap memenuhi ketentuan yang berlaku.
4. Pegawai yang bersangkutan mempunyai kecakapan dan menguasai segala bentuk tugas terutama dalam memberikan perhatian secara personal kepada masyarakat
5. Pegawai yang bersangkutan telah mampu menunjukkan kemampuannya terutama dalam wujud pelayanan yang diberikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam hipotesis penelitian dengan menggunakan uji t, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi obyek yang diperiksa dalam hal ini Kepala Kantor/Atasan Langsung, Pengendali Kegiatan, Pemegang Kas, Pembantu Pemegang Kas mengenai pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengawasan Daerah dipersepsikan secara positif oleh obyek yang diperiksa, karena hasil rata-rata lebih besar 3 pada satuan skala likert.
2. Jika dilihat hasil perhitungan dengan uji statistik uji-t beda maka tidak terdapat perbedaan nyata antara variabel indikator harapan dengan realisasi yang didapat oleh obyek yang diperiksa karena diperoleh nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} yang menunjukkan tidak terdapat perbedaan nyata antara tingkat harapan pelayanan kepada obyek yang diperiksa, pada taraf signifikansi sebesar 0.000.
3. Variabel yang mempunyai nilai t_{hitung} paling kecil diantara sepuluh indikator penelitian ini adalah variabel reliability dan credibility, namun kedua variabel tersebut tetap signifikan pada $\alpha = 5\%$.
4. Sedangkan variabel yang mempunyai nilai t_{hitung} paling diantara sepuluh indikator penelitian ini adalah variabel variabel access dan tangible, dan tetap signifikan pada $\alpha = 5\%$.

Saran-saran

1. Diharapkan kepada Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Aceh Besar hendaknya tidak membedakan perlakuan kepada objek yang diperiksa dalam memberikan pelayanan, karena dapat menimbulkan perbedaan kepuasan dari masing-masing obyek dalam memperoleh pelayanan.
2. Aparat Badan Pengawasan Daerah dalam melaksanakan fungsi audit hendaknya menunjukkan sikap atau perilaku sesuai dengan tuntutan organisasi, kemudian auditor hendaknya dapat berinteraksi dengan sesama auditor, sehingga dapat menimbulkan kepuasan yang akan diperoleh oleh masing-masing pemda dalam menerima perlakuan audit.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adam, Everet E. Jr. et al (1996) Production and Operations Management, fifth editon, New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- Anderson, Patricia M. et al (1986). Marketing Communications, New Jersey : Prentice Hall, Adivision of Simon & Schuster Inc.
- Dahlan, M. Alwi (1994). Arti dan Peran Komunikasi Pengawasan Dalam Pembangunan Nasional, Seminar Komunikasi Pengawasan, Jakarta.
- Depdagri (1997), Pedoman Pemeriksaan Reguler Aparat Pengawasan Fungsional di jajaran Depdagri, Jakarta.
-(1991), Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Wilayah Kabupaten/Kotamadya, Jakarta.

- Kotler, Philip (1992). Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Jilid I, edisi V, Jakarta : Erlangga.
- Malhotra, N.K. (1996). Marketing Research : An Applied Orientation, second edition, New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- Mowen, John C. (1995). Consumer Behavior, fourth edition, New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- Rangkuti Freddy (1997). Riset Pemasaran, Cetakan Pertama. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. et al (1996) Management, fifth edition, New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- STAN (Tanpa tahun). Petunjuk Pemeriksaan Operasional. Pusat Pengembangan Akuntansi, Jakarta.
- Supranto J, M.A (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
-(1990), Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Toha, Miftah, (1993), Prilaku Organisasi, Jakarta : Rajawali Press
- Tunggal, Amin Wijaya (1992). Management Audit Suatu Pengantar, Cetakan Pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- United States General Accounting Office (Tanpa tahun). Comprehensif Audit Manual Part I, Alih Bahasa. Pusdiklat Pengawasan Badan Pendidikan dan Latihan Keuangan (BPLK) Departemen Keuangan R.I Jakarta.
- Wijayanto, Nugroho (1995). Pemeriksaan Operasional Perusahaan. LPFE-UI, Jakarta.
- Warta Utama (1994). Sistem Pelaksanaan dan Pengawasan Pembangunan, Warta Pengawasan Tahun III No. 09 : 10 – 15, Jakarta.
- Yazid (1999). Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi, Cetakan Pertama, Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, Jakarta.