

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inspektorat Jenderal berdasarkan Peraturan Menteri kehutanan No.P.13/Menhut-II/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kehutanan sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Kehutanan No.46/Menhut-II/2006 mempunyai tugas pokok melaksanakan pengawasan pelaksanaan tugas di lingkungan Departemen Kehutanan. Sasaran strategis yang diemban oleh Inspektorat Jenderal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya adalah *“Terwujudnya PNS Kehutanan yang dapat menjalankan tugas secara benar sesuai dengan ketentuan dan kompetensinya”*

Untuk dapat mencapai sasaran strategis tersebut, institusi pengawasan harus kredibel, oleh karena itu tata kelola pengawasan harus baik dan benar . Dalam rangka membangun institusi yang kredibel tersebut, Sistem Manajemen Pengawasannya telah didukung dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Dalam penerapan SMM ISO 9001:2000 telah ditetapkan kebijakan mutu diantaranya adalah peningkatan kepuasan para pihak, pengembangan sistem pengawasan dan peningkatan profesionalitas sumberdaya manusia.

Kebijakan mutu dan sasaran mutu harus senantiasa dikomunikasikan kepada para pihak/ pengguna jasa pengawasan. Selanjutnya umpan balik dari pengguna jasa yang sangat bermanfaat tersebut dipantau dan diukur keberhasilannya, untuk diambil tindakan korekrif/ penyempurnaannya. Oleh karena itu kegiatan penilaian kepuasan pengguna jasa pengawasan mempunyai nilai penting dalam rangka pengembangan sistem pengawasan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hasil penilaian kepuasan pengguna jasa pengawasan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang positif bagi Inspektorat Jenderal Departemen Kehutanan dalam mewujudkan institusi pengawasan yang kredibel dan dipercaya masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dilaksanakannya *survey* kepuasan pengguna jasa pengawasan adalah untuk mengkomunikasikan mutu pengawasan yang telah ditetapkan oleh Inspektorat Jenderal kepada pemangku kepentingan (stakeholder)

2. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya *survey* kepuasan pengguna jasa pengawasan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pengawasan sebagai bahan penyempurnaan sistem pengawasan yang berkelanjutan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup *survey* kepuasan pengguna jasa pengawasan adalah Satuan Kerja di Pusat, UPT dan Dinas Kehutanan provinsi dan kabupaten yang telah diaudit pada tahun 2007.

II. PENETAPAN ALAT UKUR *SURVEY*

A. Identifikasi Variabel *Survey*

Variabel (X) yang terlibat dalam *survey* ini adalah kepuasan pengguna jasa pengawasan, yang terdiri dari:

- Variable X1 : Keahlian
- Variable X2 : Rentang Pekerjaan
- Variable X3 : Kinerja Audit
- Variable X4 : Manajemen Audit

B. Definisi Operasional Variabel *Survey*

Untuk menjelaskan pengertian variabel yang terlibat dalam hipotesis *Survey* ini maka dirumuskan definisi operasional sbb:

VARIABEL	IDENTIFIKASI	DEFINISI
X	Kepuasan Pengguna Jasa Pengawasan	adalah tingkat kepuasan satker terhadap pelayanan pengawasan yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal pada satker tersebut
X1	Keahlian	adalah keahlian dalam melaksanakan audit
X2	Rentang Pekerjaan	adalah batasan waktu dan kegiatan yang diaudit berdasarkan tujuan audit yang telah ditetapkan
X3	Kinerja Audit	adalah hasil audit dibandingkan dengan kriteria, standar dan tujuan audit yang telah ditetapkan
X4	Manajemen Audit	adalah tata kelola dari manajemen dalam menjalankan fungsinya untuk pencapaian sasaran strategisnya

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam *survey* ini adalah Obyek Audit (OA) di Pusat dan Daerah, yang terdiri dari UPT dan Dinas Kehutanan provinsi/ kabupaten.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam *survey* ini adalah dengan sampling acak minimal 80% dari Obyek Audit tahun 2007.

D. Alat Pengumpul Data

Alat ukur dalam survey ini menggunakan instrumen kuisioner yang terdiri dari 4 (empat) aspek, yaitu: keahlian, rentang pekerjaan, kinerja dan manajemen audit.

E. Skala X

Skala dibuat berdasarkan teori manajemen audit dan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2000, yang kemudian dikembangkan menjadi item-item survey. Aspek, indikator dan item akan dikembangkan dalam *blue print* skala X seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Blue Print Skala X

Aspek	Indikator	No Item
1. Keahlian	1.1. Kejelian mengidentifikasi akar masalah 1.2. Ketepatan memberikan solusi pemecahan masalah	1 s/d 7
2. Rentang Pekerjaan	2.1. Ruang lingkup sesuai waktu yang tersedia 2.2. Ruang lingkup relevan dengan tujuan audit	8 s/d 13
3. Kinerja Audit	3.1. Hasil Audit rekomacu 3.2. Laporan Hasil Audit tepat waktu	14 s/d 19
4. Manajemen Audit	4.1. Pencapaian sasaran strategis pengawasan 4.2. Fungsi watch dog dan agent of change proporsional	20 s/d 23

Angka skor menggunakan model skala Likert yaitu dengan menggunakan lima alternatif jawaban yang bergerak antara 1 sampai dengan 5, dengan pilihan sbb: sangat Kurang (SK), Kurang (K), Cukup (C), Baik (B), Sangat Baik (SB), dan terdiri dari pernyataan favorable (mendukung). Cara pemberian skor seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Cara Pemberian Skor Terhadap Alternatif Jawaban

ALTERNATIF JAWABAN	FAVORABLE
Sangat baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

F. Metode Analisis Instrumen Survey

1. Skala X

Sebelum dilaksanakan *survey*, terlebih dahulu skala X diuji cobakan (*try out*) pada populasi yang tidak termasuk dalam sampel *survey* namun mempunyai ciri-ciri yang sama dengan subyek *survey* yang sesungguhnya. Uji coba instrumen *survey* adalah untuk mengetahui validitas item dan reliabilitas item, agar dapat digunakan pada *survey*.

2. Analisis Instrumen

Analisis yang dilakukan terhadap instrumen Survey adalah validitas, korelasi antar faktor dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas Item, artinya sejauh mana alat itu mengukur atribut yang dirancang untuk mengukurnya. Adapun cara pengolahan validitas item yaitu dengan cara mencari item-item yang memiliki koefisien korelasi diatas 0,300 (skala 0-1) antara item dengan total faktor dan item-item yang dapat memberikan nilai koefisien *Alpha Cronbach* tertinggi dalam kaitannya mengukur factor atau aspek dari skala. Penghitungan yang digunakan untuk uji validitas item menggunakan formula koefisien *Alpha Cronbach if item deleted* dengan menggunakan program *SPSS versi 13.00 for windows*.

b. Reliabilitas

Dalam survey ini, reliabilitas tes diukur dengan menggunakan analisis internal konsistensi dengan teknik *Alpha* dari *Cronbach*. Adapun rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

Rumus:

$$\alpha = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[\frac{1-\sum S_j^2}{S_x^2} \right]$$

Keterangan:

α = Koefisien Reliabilitas Alpha K= Banyaknya belahan tes

S_j= Variasi skor belahan S_x= Variasi skor tes

G. Instrumen/ Alat Ukur Survey

Instrumen yang dipakai untuk mengukur kepuasan pengguna jasa pengawasan yang telah memenuhi kriteria uji validitas dan reliabilitas adalah sbb:

1. Aspek Keahlian

No.	PERNYATAAN
1.	Kecakapan tim audit dalam melaksanakan audit
2.	Pemahaman tim tentang peraturan perundang-undangan yang terkait sasaran audit
3.	Pengetahuan tim audit tentang teknis kegiatan yang diaudit
4.	Kemampuan tim audit berinteraksi pada saat audit
5.	Etika tim audit pada saat audit
6.	Kejelian tim audit dalam mengidentifikasi masalah
7.	Ketepatan tim audit dalam memberikan solusi/ pemecahan masalah

2. Aspek Rentang Pekerjaan

No.	PERNYATAAN
8.	Kesesuaian lamanya audit dengan beban kerja audit
9.	Relevansi penetapan ruang lingkup dengan tujuan audit
10.	Ketepatan menetapkan ruang lingkup audit (kesesuaian dengan tingkat risiko)
11.	Manfaat entry briefing dalam menjelaskan tujuan, ruang lingkup dan sasaran audit
12.	Respon tim audit dalam menerima informasi dari Obyek Audit dalam entry briefing
13.	Waktu yang tersedia untuk memberikan tanggapan terhadap Daftar Temuan Hasil Audit (DTHA)

3. Aspek Kinerja

No.	PERNYATAAN
14.	Rumusan temuan audit (didukung data dan informasi empiris serta tanggapan Obyek Audit)
15.	Rumusan penyebab temuan (merupakan penyebab hakiki/ akar masalah)
16.	Rumusan rekomendasi audit
17.	Penyajian Laporan Hasil audit (ringkas, lengkap, mudah dipahami)
18.	Ketepatan waktu penyampaian Laporan Hasil Audit (Sangat Kurang : > 40 hari; Sangat Baik : <10 hari sejak tanggal SP – LHA)
19.	Manfaat Pemantauan Tindak Lanjut oleh Tim Itjen terhadap percepatan penuntasan tindak lanjut

4. Aspek Manajemen Audit

20.	Tim audit dalam mendorong "PNS agar dapat menjalankan tugas secara benar sesuai dengan kebutuhan dan kompetensinya"
21.	Tim audit dalam menjalankan fungsi sebagai watchdog (ketaatan)
22.	Tim audit dalam menjalankan fungsinya sebagai agent of change (katalis, konsultan, dan mitra sejajar)
23.	Sinergi antar APIP (Itjen, BPKP, Bawasda)

H. Metode Pengolahan Data

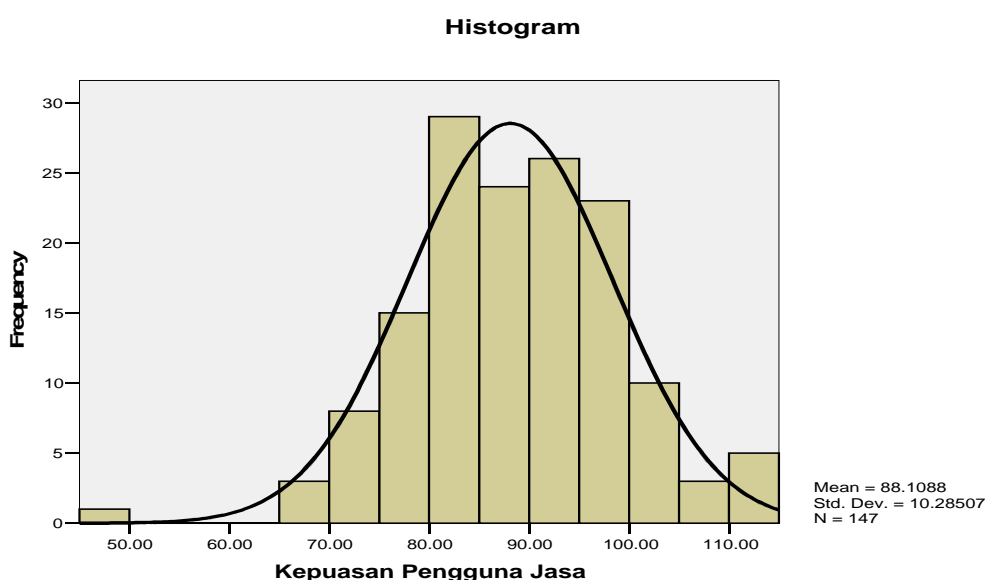
Penilaian responden dikompilasi dan dihitung sebarannya dengan regresi, aspek dan unsur yang paling berpengaruh serta katagorisasi kepuasan dengan menggunakan program *SPSS versi 13.00 for windows*.

III. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Regresi penilaian responden sebarannya normal, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden telah mempunyai persepsi yang sama terhadap standar dan prosedur pelayanan pengawasan yang dikembangkan oleh Inspektorat Jenderal Departemen Kehutanan atau standar dan prosedur pengawasan telah dikomunikasikan sesuai yang dipersyaratkan.

Gambar 1. Sebaran Hasil Penilaian Responden



2. Rata-rata nilai kepuasan sebesar 88.1 termasuk ke dalam *katagorisasi puas*. Sedangkan sebaran tingkat kepuasan pengguna jasa pengawasan berdasarkan segmentasi wilayah sbb:

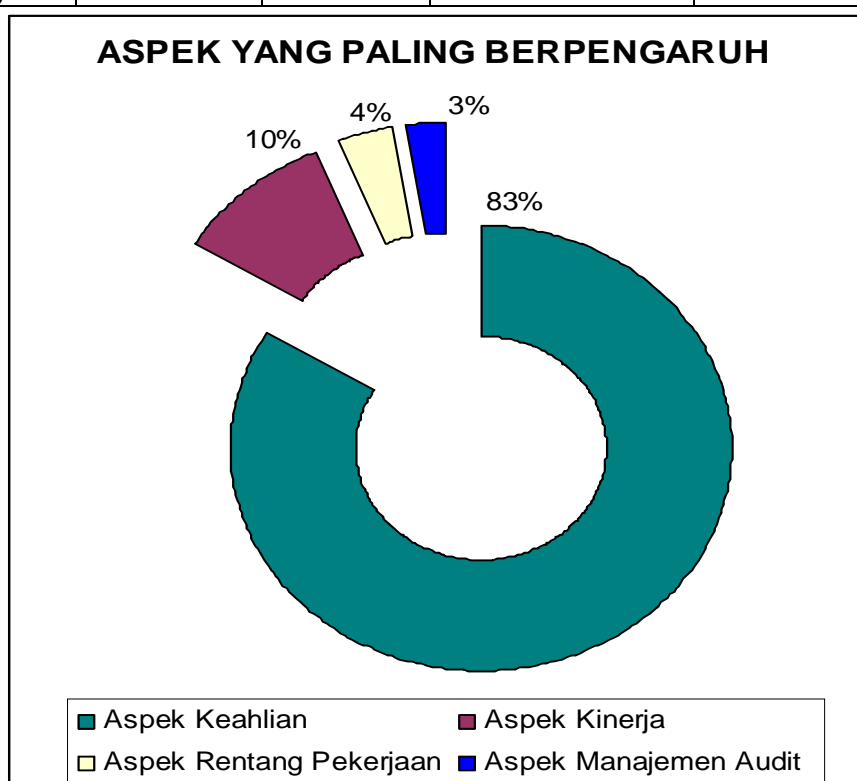
No	LINGKUP	TINGKAT KEPUASAN (%)		
		Puas	Cukup	Kurang
1	Inspektorat Jenderal	66,2	33,4	0,4
2.	Inspektorat I	59,1	39,6	1,3
3.	Inspektorat II	66,7	33,2	0
4.	Inspektorat III	71,7	28,3	0
5.	Inspektorat IV	71,0	29,0	0

3. Aspek yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa pengawasan adalah aspek keahlian sedangkan yang paling kurang kuat pengaruhnya adalah aspek manajemen audit. Tingkat pengaruh masing-masing aspek adalah sbb:

No	ASPEK	Uji Pengaruh thd Kepuasan	
		Persen	Tingkat Pengaruh
1	Keahlian	83,5	Kuat
2.	Rentang Pekerjaan	3,7	Kurang kuat
3.	Kinerja	10,3	Cukup kuat
4.	Manajemen Audit	2,5	Kurang kuat

Gambar 2. Aspek yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengawasan

ASPEK	Keahlian	Kinerja	Rentang Pekerjaan	Manajemen Audit
Tingkat Pengaruh	83,5 %	10,3 %	3,7 %	2,5 %



4. Tingkat kepuasan pengguna jasa pengawasan berdasarkan segmentasi aspek, menunjukkan bahwa jumlah responden yang puas prosentase yang paling tinggi adalah aspek keahlian sedangkan yang paling rendah adalah aspek rentang pekerjaan, Prosentase tingkat kepuasan responden masing-masing aspek adalah sbb:

No	ASPEK	JUMLAH RESPONDEN (%)		
		Puas	Cukup	Kurang
1	Keahlian	67,8	31,7	0,4
2.	Rentang Pekerjaan	43,9	55,3	0,8
3.	Kinerja	49,2	50,4	0,4
4.	Manajemen Audit	58,8	40,9	0,3

5. Aspek yang belum memuaskan (cukup dan kurang) berdasarkan segmentasi wilayah seluruhnya adalah aspek rentang pekerjaan. Jumlah responden yang belum puas pada masing-masing wilayah/lingkup adalah sbb:

No	LINGKUP	BELUM PUAS	
		Aspek	Jumlah Responden (%)
1	Inspektorat Jenderal	Rentang Pekerjaan	56,1
2.	Inspektorat I	Rentang Pekerjaan	61,1
3.	Inspektorat II	Rentang Pekerjaan	55,8
4.	Inspektorat III	Rentang Pekerjaan	59,9
5.	Inspektorat IV	Rentang Pekerjaan	41,9

6. Unsur yang paling berpengaruh terhadap kurang puasnya pengguna jasa pengawasan masing-masing aspek adalah sbb:

- a. Aspek Keahlian, yaitu:
 - i. Ketepatan tim audit dalam memberikan solusi/ pemecahan masalah
 - ii. Pengetahuan tim audit tentang teknis kegiatan yang diaudit
- b. Aspek Rentang Pekerjaan, yaitu:

- i) Waktu yang tersedia untuk memberikan tanggapan terhadap Daftar Temuan Hasil Audit (DTHA)
 - ii) Kesesuaian lamanya audit dengan beban kerja audit
 - iii) Ketepatan menetapkan ruang lingkup audit (kesesuaian dengan tingkat risiko)
- c. Aspek Kinerja, yaitu:
- i. Rumusan temuan audit (didukung data dan informasi empiris serta tanggapan Obyek Audit)
 - ii. Penyajian Laporan Hasil audit.(ringkas, lengkap, mudah dipahami)
 - iii. Ketepatan waktu penyampaian Laporan Hasil Audit (Sangat Kurang : > 40 hari; Sangat Baik : <10 hari sejak tanggal SP – LHA)
- d. Aspek Manajemen Audit, yaitu: Tim audit dalam mendorong "PNS agar dapat menjalankan tugas secara benar sesuai dengan kebutuhan dan kompetensinya"

B. Saran

1. Salah satu klausul penerapan SMM ISO 9001:2000 pada Itjen Dephut adalah kewajiban untuk mengkomunikasikan standar mutu pengawasan kepada pengguna jasa pengawasan sudah memadai namun belum optimal. Oleh karena itu masih diperlukan peningkatan pembinaan dan asistensi agar pemahaman pengguna jasa pengawasan tentang sistem pengawasan lebih komprehensif.
2. Pencapaian sasaran mutu pengawasan telah mendapat respon yang baik dari responden, namun demikian terhadap 33,8 % responden yang kategorisasinya belum puas agar dijadikan fokus pada kebijakan pengawasan tahun mendatang.
3. Keahlian tim adalah aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pengawasan, oleh karena itu kebijakan mutu **mengembangkan kompetensi dan profesionalitas auditor** perlu dirancang lebih rinci dan spesifik pada tingkat implementasinya, agar kepuasan pengguna jasa pengawasan dapat ditingkatkan.

4. Aspek rentang pekerjaan adalah aspek yang kurang kuat pengaruhnya namun prosentase responden yang belum puas cukup tinggi (lebih dari 50 %). Oleh karena itu komunikasi terhadap auditan tentang rentang pekerjaan agar lebih intensif dijelaskan kepada auditan pada saat entry briefing/ supervisi.
5. Unsur yang menyebabkan belum puasnya pengguna jasa pengawasan agar dilakukan tindakan korektif sbb:
 - a. Unsur "*Waktu yang tersedia untuk memberikan tanggapan terhadap Daftar Temuan Hasil Audit (DTHA)*", dengan cara : menetapkan standar waktu yang diberikan kepada auditan dalam menanggapi DTHA.
 - b. Unsur "*Ketepatan tim audit dalam memberikan solusi/ pemecahan masalah*", dengan cara : dalam perumusan temuan agar lebih memperhatikan hubungan kausal kodefikasi penyebab dengan rekomendasinya.
 - c. Unsur "*Pengetahuan tim audit tentang teknis kegiatan yang diaudit*", dengan cara : mengintensifkan Pelatihan tentang Pedoman/ Peraturan tentang kegiatan teknis yang akan diaudit.
 - d. Unsur "*Kesesuaian lamanya audit dengan beban kerja audit*", dengan cara : memperhitungkan lebih rinci alokasi waktu yang ditetapkan pada penyusunan PKA.
 - e. Unsur "*Ketepatan menetapkan ruang lingkup audit (kesesuaian dengan tingkat risiko)*", dengan cara : lebih mengintensifkan implementasi kebijakan pengawasan berbasis resiko.
 - f. Unsur "*Rumusan temuan audit (didukung data dan informasi empiris serta tanggapan Obyek Audit)*", dengan cara penyajian KKA yang lebih rinci/ lengkap.
 - g. Unsur "*Penyajian Laporan Hasil Audit (ringkas, lengkap, mudah dipahami)*", dengan cara : mengoptimalkan mekanisme review oleh ketua tim, supervisi dan Inspektur.
 - h. Unsur "*Ketepatan waktu penyampaian Laporan Hasil Audit (Sangat Kurang : > 40 hari; Sangat Baik : <10 hari sejak tanggal SP – LHA)*",

dengan cara : menetapkan standar proses penjilidan, penggandaan dan pengiriman.

- i. Unsur "*Tim audit dalam mendorong PNS agar dapat menjalankan tugas secara benar sesuai dengan kebutuhan dan kompetensinya*", dengan cara : menyempurnakan rencana strategis dan rencana kinerja khususnya penetapan Key Performance Indicators (KPI) dan targetnya.

C. Saran Langsung dari Responden

Rangkuman saran dari responden dapat dikelompokkan menjadi beberapa saran sejenis, yaitu:

1. Pengawasan sebaiknya dilakukan sejak dari awal sebelum dilakukannya kegiatan, melalui mekanisme supervisi, konsultasi atau pendampingan sehingga minimal dapat mengurangi tingkat kesalahan dan mencegah adanya kekeliruan (25 saran sejenis)
2. Peningkatan kualitas SDM auditor dengan meningkatkan kapabilitas kinerja tim; Auditor harus bersikap seperti auditor sistem dan bersifat advisor; bersifat pembinaan dalam upaya mengevaluasi suatu kegiatan (22 saran sejenis).
3. Perlu segera ditetapkan pedoman pelaksanaan SPI sebagai acuan petugas SPI di daerah, dilakukan pelatihan, pembinaan teknis sehingga dapat mendeteksi kemungkinan terjadi penyimpangan secara dini sebelum ditemukan oleh tim audit (9 saran sejenis).
4. Perlu adanya persamaan persepsi antara auditor dan auditan, mengenai peraturan dan kondisi riil di lapangan, dengan menciptakan komunikasi yang terbuka dan sehat serta meningkatkan koordinasi antara pengawas internal dan eksternal (8 saran sejenis).
5. Auditan agar diberi waktu yang cukup untuk memberikan tanggapan hasil audit sehingga auditan bisa mempelajari secara detail; Hasil temuan diberikan secara bertahap sehingga auditan punya cukup waktu mempelajari; Hasil audit dikatakan berkualitas bilamana LHA tanpa cacat atau dikomplain auditan, oleh karena itu bukti temuan dikonfirmasi lebih dahulu kepada auditan (8 saran sejenis)

6. Program pengawasan yang mencakup rencana waktu pengawasan dan sasaran pengawasan perlu dikomunikasikan; Itjen menyelenggarakan rapat koordinasi seluruh Kepala Satker agar dapat meminimalkan kelemahan-kelemahan yang sering menjadi temuan; Pada saat pelaksanaan audit atau monitoring tindak lanjut LHP sekaligus memberikan bimbingan bagi satker tentang segala hal yang berkaitan dengan kecenderungan penyebab terjadinya temuan berulang (7 saran sejenis).
7. Untuk para pengawas, idealnya harus menguasai semua peraturan yang berlaku, harus rajin membaca aturan dan tidak boleh salah dalam memberikan rekomendasi; Standar teknis yang telah disusun dalam bentuk petunjuk teknis dan pedoman teknis hendaknya jangan ditafsir ulang oleh auditor sehingga tidak merubah persepsi terhadap implementasinya (6 saran sejenis).
8. Itjen agar memprakarsai dan mendorong Dephut untuk penerapan kebijakan "*reward and punishment*" yang konsisten (4 saran sejenis).
9. Pemeriksaan agar tidak terkesan mencari-cari kesalahan, tetapi secara transparan fokus pada hal yang mengakibatkan penyimpangan terhadap ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku (2 saran sejenis)
10. Mensosialisasikan peraturan baru sehingga dapat segera dijadikan acuan dalam pelaksanaan di daerah (2 saran sejenis)

