

**PENGARUH AUDIT COMPLIANCE (AUDIT KEPATUHAN) TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN DI BASARNAS PROVINSI BENGKULU**

**Dr. Syafrudin, AB.,SE.,M.Si**  
**Pedi Riswandi, SE., M.Ak**  
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of audit compliance (audit compliance) on the effectiveness of services in BASARNAS Bengkulu. Based on the results of the study it is known that there is an influence between audit compliance with service effectiveness with a Fcount value of 869,195 greater than Ftable with a significance level of 0,000 <0.05, which means audit compliance provides a positive influence on service effectiveness. The more compliant the BASARNAS team in carrying out its SOPs, the more effective the services provided. The t-test value for the audit compliance variable (X) obtained by t-test is greater than t table, which is 2.986 > 1.677 and the significance value is 0.003 <0.05 which means that the audit compliance variable has a positive and significant effect on the effectiveness of the service (Y) partially.*

*Keywords: Audit Compliance, Service Effectiveness*

**1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. (Sutopo, 2003:12) Salah satu lembaga Pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah BASARNAS.

Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undang yang berlaku menjadi salah satu bagian terpenting dalam melaksanakan prosedur, aturan, yang telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dalam melaksanakan audit.. Standar pelayanan yang telah ditetapkan undang undang apabila tidak dipenuhi maka akan menciptakan penyelewengan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tidak disadari oleh masyarakat sehingga pelayanan publik menjadi sangat buruk. Indikator-indikator yang dinilai dalam penilaian kepatuhan ini sebenarnya sangat sepele apabila dilihat oleh kasat mata, tetapi apabila standar pelayanan yang sepele saja tidak dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara publik maka bagaimana dengan hal-hal yang lebih besar lagi seperti kualitas pelayanan kepada masyarakat dan kinerja pemerintah itu sendiri. BASARNAS sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan indikator-indikator pelayanan sekecil apapun agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat, mencegah perilaku maladmistrasi atau perbuatan melawan hukum dan perilaku koruptif.

Penilaian kepatuhan terhadap Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor: PK.22 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Operasi SAR dinilai penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik agar asas-asas pelayanan publik yaitu transparansi dan akuntabilitas dapat terpenuhi sehingga tercipta *good*

*governance* di lingkungan BASARNAS. rumusan masalah dalam penelitian adalah “Apakah ada pengaruh audit *compliance* (audit kepatuhan) terhadap efektivitas pelayanan di BASARNAS Provinsi Bengkulu dan penelitian ini hanya pada audit kepatuhan (*audit compliance*) Standar Operasional Prosedure (SOP) di lingkungan BASARNAS Provinsi Bengkulu berdasarkan Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor: PK.22 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Operasi SAR dalam upaya efektivitas pelayanan. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh audit kepatuhan (*audit compliance*) terhadap efektifitas pelayanan di BASARNAS Provinsi Bengkulu.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### **Audit Compliance (Audit Kepatuhan)**

Audit kepatuhan merupakan suatu evaluasi apakah bagian organisasi baik karyawan

maupun jajaran manajemen telah mengikuti dan mematuhi prosedur khusus, aturan, atau peraturan yang ditetapkan oleh beberapa otoritas yang lebih tinggi dan sebagai bahan untuk pengambilan keputusan terhadap penyimpangan–penyimpangan dari aturan–aturan yang telah di buat sebelumnya. Laporan audit *compliance* dapat dijadikan sebagai informasi pelengkap dari laporan manajemen perusahaan. Ada beberapa manfaat yang bisa diperoleh dari laporan audit *compliance* :

1. Penyelenggaraan BASARNAS akan makin transparan sehingga pihak masyarakat maupun pihak yang membutuhkan pelayanan publik dari BASARNAS dapat mengikuti perkembangan dengan lebih baik.
2. *Audit compliance* akan memicu BASARNAS untuk berhati-hati dalam mengelola lembaganya.
3. Kepentingan masyarakat (terutama investor) makin terlindungi sehingga iklim investasi dan usaha akan makin kondusif.

### **Prosedur Audit Compliance (Audit Kepatuhan)**

Panduan proses audit kepatuhan dilakukan dapat dilihat pada *International Standards of Supreme Audit Institutions* (ISAI) 4200, yang mana prosedur dalam melakukan audit kepatuhan antara lain sebagai berikut:

1. Tahap Pertimbangan Awal  
Auditor akan melakukan atau mempertimbangkan beberapa hal yaitu:
  - a. Menentukan tujuan dan lingkup audit kepatuhan;
  - b. Mempertimbangkan prinsip-prinsip etika seperti independensi dan obyektivitas;
  - c. Memastikan bahwa prosedur pengendalian kualitas telah ada
2. Tahap perencanaan audit  
Auditor melakukan langkah-langkah seperti:
  - a. Menentukan pihak yang terlibat/terkait dan basis legal
  - b. Mengidentifikasi tema pemeriksaan (*subject matter*) dan kriteria audit;
  - c. Memahami entitas dan lingkungan entitas
  - d. Mengembangkan strategi dan rencana audit
  - e. Memahami pengendalian internal
  - f. Menentukan materialitas untuk keperluan perencanaan
  - g. Merencanakan prosedur audit untuk memastikan keyakinan yang memadai
3. Tahap pelaksanaan audit dan pengumpulan bukti auditor akan melakukan:
  - a. Pengumpulan bukti melalui berbagai media atau alat
  - b. Memutakhirkan perencanaan dan penilaian risiko
  - c. Dokumentasi, komunikasi, dan pengendalian kualitas secara terus-menerus

- d. Mempertimbangkan non-kepatuhan yang mungkin mengindikasikan adanya dugaan tindakan melawan hukum.
4. Tahap evaluasi bukti dan perumusan simpulan  
Pada tahap ini, auditor melakukan:
  - a. Evaluasi apakah bukti yang sesuai dan cukup telah diperoleh
  - b. Mempertimbangkan materialitas untuk keperluan pelaporan
  - c. Merumuskan simpulan
  - d. Memperoleh surat representasi tertulis jika diperlukan
  - e. Membahas kejadian setelah tanggal pelaporan jika diperlukan.
5. Tahap pelaporan  
Pada tahap ini audit melakukan:
  - a. Penyiapan laporan
  - b. Memasukkan rekomendasi dan tanggapan dari entitas secara tepat
  - c. Menindaklanjuti laporan sebelumnya jika ada.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. (Sinambela, 2010:4). Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam UU No. 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga jenis kelompok, antara lain:

- 1) Kelompok Pelayanan Administrasi  
Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang  
Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa  
Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik..

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Metode Analisis**

Untuk menganalisa permasalahan peneliti menganalisis data dengan menggunakan metode sebagai berikut :

#### **1. Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah analisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud

membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data mean, standar deviasi, varian, nilai maximum dan minimum.

## 2. Analisis Inferensial

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

#### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

#### b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variasi yang sama.

### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana ini adalah analisis tentang hubungan antara satu variabel dependent dengan satu variabel independent (Sugiyono, 2010: 221). Analisis regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b1X_1$$

Keterangan:

$X_1$  = Sebagai variabel independen (*Audit Compliance*)

Y = Sebagai dependen (efektivitas pelayanan)

a = Konstanta

b = koefisien regresi

### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (0%) <  $R^2$  < 1 (100%).

Menurut Sugiyono (2010: 231) rumus dari koefisien determinasi sebagai berikut:

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$K_d$  = nilai koefisien determinasi

r = nilai koefisien korelasi

### 5. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, uji hipotesis yang digunakan adalah uji t yang fungsinya adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) (Ghozali, 2006: 99). Pengujian ini dilakukan pada tingkat keyakinan 95% menggunakan aplikasi *SPSS 20 for windows*

#### 4. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *audit compliance* terkait kepatuhan terhadap Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor: PK.22 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Operasi SAR dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa *audit compliance* (X) berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang dapat dilihat dari hasil uji t diperoleh  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yakni  $2,986 > 1,677$  dan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis *audit compliance* berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan telah diterima.

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa *audit compliance* memberikan kontribusi terhadap efektivitas pelayanan sebesar 92,4% yang ditunjukkan dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu  $R^2$  sebesar 0,924. Sedangkan persentase sebesar 7,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan seseorang terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh BASARNAS berpengaruh besar terhadap efektivitas pelayanan.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: *Audit compliance* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. dan *Audit compliance* memberikan kontribusi terhadap efektivitas pelayanan

##### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

Kepatuhan suatu organisasi dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur yang berlaku pada organisasi seperti BASARNAS yang memberikan pelayanan kepada publik berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Maka dari itu hendaknya BASARNAS tetap menjaga kualitas dan efektivitas penyelenggaraan operasi SAR yang telah dijalankan selama ini sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang diberikan BASARNAS. Selain itu hendaknya *audit compliance* dapat dilakukan secara rutin untuk menjamin kepatuhan tim BASARNAS dalam menjalankan SOP dan meningkatkan pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman, Maman. Sambas, Ali Muhidin, Ating Somantri, 2011, Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian. Bandung, Pustaka Setia.

Agoes, Sukrisno. 2014. Auditing. Jakarta: Salemba Empat. Aksara.

AlvinsA.Arens, dkk, 2006, Auditing dan Pelayanan Verifikasi, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Amin Widjaja Tunggal. 2012. Internal Auditing, Edisi Lima. Yogyakarta: BPFE Mangkunegara,

Amir AbaYusuf, 2003, *Auditing Arens dan Loebbecke*, Salemba Empat, Jakarta.

- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Barata, Atep Adya, 2004 *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo).
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*.
- Budiarjo, 2014, *Penerapan Prinsip Syariah: Dalam lembaga Keuangan Lembaga Pembiayaan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiman Rusli. 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*:Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang, sunyoto danBahrudin. 2011. *Perilaku organisasi*. Senturan Utara, sleman, Yogyakarta: CAPS.
- Daryanto dan Ismanto, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta:Gava Media.
- E.Widijo Hari Murdoko, 2007, *Great Customer Service*, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Fatimah, 2015, *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usha Bank Syariah*, Jakarta: PT Grasindo.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hery. 2017. *Auditing dan Asurans*. Jakarta. Grasindo. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Jusuf Suit dan Almasdi, 2012, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent*, Jakarta:Rajawali Pers.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Messier, F. William,. Glover, M.Steven, and Prawit, F. Douglas. 2014. *Jasa Audit dan Assurance*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, AS, 2012, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir.2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi
- Prabu Anwar. 2016. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan ke tujuh, PT Refika Aditama: Bandung.
- Ratmino, 2002, *Strategi Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Steers. M. Richard, 2008. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta, Erlangga,2008
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwibowo Soedjas, 2014, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Yogyakarta:Media Presindo.
- Wibowo.2016. *Manajemen Kinerja*. Edisi kelima. PT Rajagrafindo Persada: Depok.
- <https://www.basarnas.go.id>
- <https://jdih.basarnas.go.id>