

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang sudah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Indeks persepsi secara empiris atas nilai tambah dari pelaksanaan fungsi audit internal Inspektorat IV di lingkungan DJKN, ditinjau dari kualitas organisasi secara keseluruhan dan kualitas sumber daya manusianya, mencapai nilai 81,958% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Inspektorat IV sebagai penyelenggara layanan dinilai mampu memberikan nilai tambah yang lebih besar jika dapat memenuhi harapan DJKN selaku pengguna jasa dengan indeks persepsi empiris semakin mendekati nilai seratus persen. Perolehan indeks persepsi saat ini hanya sedikit melampaui nilai batas minimal kriteria sangat puas sehingga tetap perlu mengupayakan peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.
2. Berdasarkan analisis gap diketahui kinerja kualitas organisasi secara keseluruhan belum secara optimal memenuhi harapan pelanggan dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian variabel X_1 sebesar 94,04%. Sedangkan kinerja kualitas sumber daya manusianya telah mampu memenuhi harapan pengguna jasa dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian variabel X_2 mencapai 104,59%.

3. Menurut hasil pemeringkatan skor tingkat kesesuaian atribut pengukuran kualitas pelayanan, lima dari delapan atribut memiliki gap negatif yang berkisar antara 0,02 sampai dengan 0,86. Gap negatif ini menunjukkan kinerja pelayanan yang belum secara optimal memenuhi harapan pelanggan. Kelima atribut tersebut antara lain:

- (1) Rekomendasi Inspektorat IV tepat sasaran, *applicable* dan memberikan pengaruh positif;
- (2) Relevansi fokus penugasan pengawasan Inspektorat IV terhadap kebutuhan DJKN;
- (3) Pemahaman auditor Inspektorat IV terhadap proses bisnis DJKN;
- (4) Pengaruh rekomendasi Inspektorat IV terhadap mitigasi risiko unit kerja DJKN; dan
- (5) Pengaruh rekomendasi Inspektorat IV terhadap pencapaian target kinerja DJKN.

4. Berdasarkan analisis kuadran teridentifikasi dua atribut kualitas pelayanan berada pada kuadran A yang merupakan zona prioritas utama perbaikan layanan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (1) Pengaruh rekomendasi Inspektorat IV terhadap mitigasi risiko unit kerja DJKN.
- (2) Pengaruh rekomendasi Inspektorat IV terhadap pencapaian target kinerja DJKN.

5.2 Saran

1. Mengadakan survei persepsi nilai tambah fungsi audit internal Inspektorat IV di lingkungan DJKN secara berkala. Nilai indeks persepsi antarwaktu

dapat menjadi tolak ukur perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dalam rangka memenuhi ekspektasi pengguna jasa dan pemangku kepentingan.

2. Strategi untuk mengurangi nilai kesenjangan atau gap antara tingkat kepentingan/harapan dengan kinerja layanan dapat dilakukan melalui optimalisasi penyelenggaraan kegiatan diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*) guna menyamakan persepsi terkait kebutuhan dan proses bisnis auditan dalam kesesuaiannya dengan peran serta fungsi audit internal.
3. Menindaklanjuti penanganan atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA.

5.3 Keterbatasan

Beberapa keterbatasan yang ditemui dalam pelaksanaan penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini merepresentasikan nilai indeks persepsi DJKN terhadap nilai tambah fungsi audit internal Inspektorat IV pada kurun waktu tahun 2016 sehingga belum dapat mewakili persepsi DJKN secara menyeluruh sepanjang waktu.
2. Sumber data penelitian ini hanya menggunakan kuesioner dengan kelemahan seperti kemungkinan jawaban responden yang tidak cermat atau tidak jujur maupun asal-asalan.