

Analisis Pengawasan Internal Pada Dinas Koperasi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepercayaan Anggota

Melangton Nani Bili^{1*}; Ni Putu Erviani Astari

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Pariwisata Pendidikan dan Humaniora, Universitas DhyanaPura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia¹, Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Pariwisata Pendidikan dan Humaniora, Universitas DhyanaPura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia²

*Penulis korespondensi: 21111501020@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengawasan internal pada Dinas Koperasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan anggota. Pengawasan internal adalah suatu mekanisme penting yang berfungsi sebagai kontrol dan pengawasan terhadap berbagai aktivitas organisasi guna memastikan pencapaian tujuan yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada Dinas Koperasi sebagai objek penelitian. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan internal yang dilakukan oleh Dinas Koperasi telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pengawasan internal yang efektif mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan kepada anggota koperasi, sehingga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap lembaga tersebut. Selain itu, adanya sistem pengawasan yang baik juga meminimalkan risiko kesalahan dan penyimpangan dalam pengelolaan keuangan dan administrasi. Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan agar Dinas Koperasi terus mengembangkan mekanisme pengawasan yang lebih sistematis dan berkelanjutan untuk memastikan layanan yang berkualitas dan terjaganya kepercayaan anggota dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Pengawasan internal, dinas koperasi, kualitas layanan, kepercayaan anggota.

1. Pendahuluan

Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah (UMKM) Kota Denpasar memiliki peran strategis dalam mendukung pengembangan ekonomi kerakyatan melalui pemberdayaan koperasi dan UMKM. Sebagai lembaga pelayanan publik, pengawasan internal memiliki kontribusi penting dalam memastikan kualitas layanan yang diberikan tetap optimal dan membangun kepercayaan anggota koperasi. Artikel ini akan menganalisis bagaimana pengawasan internal dilakukan di Dinas Koperasi Kota Denpasar dan dampaknya terhadap kualitas layanan serta kepercayaan anggota. Menurut Harared & Heriyanto (2022), pengendalian internal merupakan suatu proses atau kerangka kerja yang dirancang dan melibatkan semua komponen dalam organisasi yang bertujuan untuk menghasilkan efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi secara keseluruhan. Fungsi pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan operasional berjalan sesuai dengan standar, prosedur, dan regulasi yang berlaku.

Dalam konteks pelayanan publik, pengawasan internal tidak hanya membantu mencegah terjadinya penyimpangan, tetapi juga menjadi alat strategis untuk meningkatkan kualitas layanan serta kepercayaan masyarakat, khususnya anggota koperasi yang menjadi sasaran utama program-program dinas. Dinas Koperasi memiliki peran vital dalam memberdayakan koperasi sebagai pilar ekonomi kerakyatan. Namun,

tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan koperasi cukup kompleks. Beberapa permasalahan seperti ketidaksesuaian pelaksanaan program dengan peraturan, lemahnya pengawasan terhadap pengelolaan keuangan, dan minimnya transparansi dapat mengakibatkan menurunnya kualitas layanan. Kondisi ini pada gilirannya dapat melemahkan kepercayaan anggota koperasi terhadap Dinas sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan, kualitas pengawasan internal sering kali menjadi faktor penentu keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Pengawasan internal yang kuat mampu mendorong terciptanya akuntabilitas dan efisiensi, sehingga berbagai program dan kebijakan dapat berjalan optimal. Dengan demikian, analisis terhadap pengawasan internal pada Dinas Koperasi menjadi relevan untuk dilakukan, mengingat pentingnya peran Dinas ini dalam mendukung perkembangan koperasi di tingkat lokal maupun nasional. Selain itu, perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas semakin menekankan perlunya inovasi dalam pengawasan internal.

Dinas Koperasi perlu mengintegrasikan teknologi informasi dalam sistem pengawasannya untuk memastikan bahwa data dan informasi terkait koperasi dapat dikelola secara transparan dan akurat. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat kepercayaan anggota koperasi terhadap dinas. Kepercayaan anggota koperasi merupakan aset yang sangat berharga bagi keberlangsungan koperasi itu sendiri. Kepercayaan ini tumbuh ketika anggota merasakan manfaat nyata dari pelayanan yang diberikan serta melihat adanya integritas dalam pengelolaan program oleh Dinas Koperasi.

Koperasi produksi dan jasa (munir dan indarti, 2012). Oleh karena itu, analisis pengawasan internal tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan, tetapi juga untuk merekomendasikan langkah-langkah strategis yang dapat meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat hubungan antara Dinas dan anggota koperasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pengawasan internal yang lebih efektif di Dinas Koperasi. Dengan pengawasan yang optimal, Dinas Koperasi dapat menjalankan perannya sebagai fasilitator dan pengawas koperasi secara lebih profesional, sehingga tercipta layanan yang berkualitas tinggi dan berkelanjutan.

Akan tetapi ditemukan beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh koperasi itu sendiri seperti tidak disiplinnya pengurus koperasi dalam menyampaikan laporan RAT serta oknum pengurus koperasi yang memanfaatkan koperasi demi kepentingan pribadi (Lestari, 2018). Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis akan menganalisis pengawasan internal sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan anggota. Adapun judul penelitian ini adalah "analisis pengawasan internal pada Dinas koperasi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan anggota"

2. Metode

1. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara pewawancara (interviewer) dan narasumber (interviewee). Tujuan utama wawancara adalah mendapatkan informasi, pandangan, atau pemahaman mendalam tentang suatu topik, isu, atau pengalaman langsung dari nara sumber. Adapun narasumber yang di wawancarai adalah kepala bidang atas nama I Gusti Ayu Yoni SE., M.Si.

2. Observasi

Salah satu teknik pengumpulan data bersifat spesifik dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya. Pada kasus ini, penulis melakukan pengamatan di bidang Kepengawasan Koperasi UMKM kota Denpasar mengenai pengawasan internal dinas koperasi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan kepercayaan anggota”

3. Hasil dan Pembahasan

Dinas Koperasi memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan tata kelola koperasi dan UMKM yang berada di bawah binaannya berjalan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme. Pengawasan internal merupakan salah satu alat strategis untuk mendukung fungsi ini.

1. Perencanaan Pengawasan internal

a. Identifikasi area pengawasan

Fokus utama pengawasan Dinas koperasi umkm kota Denpasar adalah keuangan koperasi, pelaksanaan program UMKM, dan kualitas pelayanan kepada anggota koperasi.

b. Penyusunan rencana tahunan

Menyusun jadwal pengawasan berkala, termasuk audit internal dan monitoring lapangan.

c. Pengumpulan data awal

Mengumpulkan laporan keuangan, dokumen administratif, dan laporan kegiatan sebagai acuan untuk proses pengawasan.

2. Metode dan proses pengawasan

Dinas Koperasi umkm kota Denpasar menerapkan berbagai metode pengawasan untuk memastikan pelaksanaan kegiatan koperasi sesuai aturan:

a. Audit internal

pemeriksaan laporan keuangan koperasi untuk memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap peraturan Evaluasi layanan publik.

b. Monitoring dan evaluasi lapangan

Mengunjungi koperasi binaan untuk memeriksa implementasi kebijakan, penggunaan dana, dan fasilitas yang diberikan kepada anggota.

c. Pengumpulan Feedback

Mengadakan wawancara atau survei kepada anggota koperasi untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kendala yang dihadapi.

3. Analisis dan Evaluasi temuan

a. Klarifikasi Temuan

Mengelompokkan temuan berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap koperasi dan anggota.

b. Analisis resiko

Menilai risiko potensial dari kelemahan yang ditemukan, seperti risiko keuangan, operasional, atau reputasi.

c. Menyusun rekomendasi

Memberikan saran konkret untuk memperbaiki kelemahan yang ditemukan, termasuk perbaikan prosedur atau pelatihan pegawai.

4. Penyampaian laporan

- a. Presentasi hasil
Menyampaikan hasil pengawasan kepada pimpinan Dinas Koperasi, pengurus koperasi, dan pihak terkait lainnya
- b. Rincian rekomendasi
 1. Pembaruan SOP perjalanan
Dinas koperasi menetapkan Pembaruan SOP (Standar Operasional Prosedur) perjalanan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelaksanaan perjalanan dinas bagi pegawai dan pengurus koperasi. Pembaruan ini meliputi penyusunan aturan yang lebih jelas mengenai prosedur perjalanan, mulai dari pengajuan perjalanan dinas, penggunaan anggaran perjalanan, hingga laporan setelah perjalanan selesai. Hal ini juga mencakup penggunaan teknologi yang lebih modern untuk memudahkan proses pelaporan dan pemantauan perjalanan dinas, sehingga pengeluaran lebih terkontrol dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 2. Penyesuaian alokasi dana
Dinas koperasi umkm melakukan Penyesuaian alokasi dana dimulai dengan melakukan analisis kebutuhan prioritas koperasi dan UMKM. Misalnya, apakah dana lebih diperlukan untuk pelatihan, pengembangan produk, pemasaran, atau infrastruktur? Dengan memahami kebutuhan mendesak dan potensi pertumbuhan koperasi, Dinas Koperasi dapat mengalokasikan dana dengan lebih efektif untuk meningkatkan kapasitas staf koperasi
 3. Peningkatan Kapasitas Staf Koperasi oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Denpasar bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di koperasi, sehingga dapat mendukung pengelolaan koperasi yang lebih profesional, efisien, dan inovatif.

5. Tindak lanjut dan perbaikan

Tindak lanjut untuk melakukan perbaikan yaitu

- a. membuat rencana aksi
menyusun jadwal implementasi rekomendasi pengawasan
- b. monitoring implementasi
Mengawasi pelaksanaan perbaikan, termasuk revisi kebijakan, pelatihan, atau pembenahan fasilitas.
- c. Evaluasi kembali
Melakukan pengawasan ulang untuk memastikan bahwa perbaikan sudah dilaksanakan sesuai rekomendasi.

6. Penguatan sistem pengawasan

Langkah-langkah penguatan sistem yang dilakukan dinas koperasi adalah

- a. Digitalisasi sistem pengawasan
Menggunakan teknologi untuk memantau laporan koperasi secara real-time dan mempermudah pelaporan.
- b. Pelatihan pegawai
Memberikan pelatihan kepada tim pengawas agar lebih kompeten dalam mendeteksi dan menyelesaikan masalah.
- c. Peningkatan ketertiban anggota
Melibatkan anggota koperasi dan evaluasi layanan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

7. Evaluasi berkelanjutan

Pengawasan internal dilakukan sebagai proses berkelanjutan dengan evaluasi berkala untuk memastikan perbaikan yang konsisten. Dinas juga melakukan audit ulang untuk melihat efektivitas tindakan korektif yang telah dilakukan koperasi binaan. Adapun tujuan dari prosedur dinas koperasi tersebut untuk menjadikan pengawasan internal menjadi proses yang berkelanjutan dan adaptif dalam segala perubahan. Untuk mengukur pengawasan internal pada Dinas Koperasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan anggota, beberapa rasio atau indikator kinerja yang digunakan. Rasio kepatuhan prosedur Rasio ini mengukur sejauh mana kegiatan operasional koperasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Rumus: kepatuhan = $(\text{jumlah prosedur yang di ikuti} / \text{jumlah prosedur yang di tetapkan}) \times 100\%$

Interpretasi: Rasio yang tinggi menunjukkan bahwa koperasi mematuhi prosedur internal dengan baik, yang dapat meningkatkan kepercayaan anggota terhadap pengelolaan koperasi.

1. Rasio Pelaporan Keuangan yang Tepat Waktu

Mengukur sejauh mana laporan keuangan disusun dan disampaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Rumus: pelaporan = $(\text{jumlah laporan keuangan yang tepat waktu} / \text{jumlah laporan keuangan yang di harapkan}) \times 100\%$

Interpretasi: Pelaporan keuangan yang tepat waktu menunjukkan adanya transparansi dan akuntabilitas, yang akan meningkatkan kepercayaan anggota.

2. Rasio penanganan temuan audit

Mengukur sejauh mana temuan dari audit internal atau eksternal ditindaklanjuti dan diperbaiki.

Rumus: penanganan temuan = $(\text{jumlah temuan yang di tindak lanjuti} / \text{jumlah temuan audit}) \times 100\%$

Interpretasi: Rasio ini menunjukkan efektivitas pengawasan internal dalam memperbaiki kekurangan atau masalah yang ditemukan dalam proses audit.

4. Rasio Kepuasan Anggota

Mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan oleh koperasi, yang mencerminkan keberhasilan pengawasan internal dalam meningkatkan kualitas layanan.

Rumus: kepuasan anggota = $(\text{jumlah anggota yang puas} / \text{jumlah anggota yang di survei}) \times 100\%$

Interpretasi: Rasio ini mencerminkan keberhasilan pengawasan internal dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada anggota.

5. Rasio Pemenuhan Standar Kualitas Layanan

Mengukur sejauh mana standar kualitas layanan yang ditetapkan dipenuhi oleh Dinas Koperasi.

Rumus: pemenuhan standar = $(\text{jumlah layanan yang memenuhi standar} / \text{jumlah layanan yang diberikan}) \times 100$

Interpretasi: Rasio ini menunjukkan bahwa pengawasan internal yang baik dapat memastikan standar kualitas layanan dipenuhi, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan anggota

6. Rasio Pelaksanaan Program Pengawasan Internal

Mengukur sejauh mana program pengawasan internal dilaksanakan sesuai dengan rencana.

Rumus: pelaksanaan program = $(\text{jumlah program pengawas yang di laksanakan} / \text{jumlah program pengawasan yang direncanakan}) \times 100 \%$

Interpretasi: Rasio ini mengukur sejauh mana pengawasan internal efektif dalam memonitor dan mengevaluasi aktivitas yang ada di Dinas Koperasi.

7. Rasio Pengelolaan Risiko

Mengukur kemampuan koperasi dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko yang dapat mempengaruhi operasional dan layanan koperasi.

Rumus: rasio pengelola resiko = $(\text{jumlah resiko yang di Kelola} / \text{jumlah resiko yang teridentifikasi}) \times 100\%$

Interpretasi: Rasio ini menunjukkan apakah pengawasan internal cukup efektif dalam mengelola dan mengurangi risiko yang ada, yang akan meningkatkan kualitas layanan.

Dengan menggunakan rasio-rasio ini, Dinas Koperasi dapat menilai efektivitas pengawasan internalnya dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan anggota. Rasio-rasio tersebut akan memberikan gambaran mengenai keberhasilan pelaksanaan pengawasan serta dampaknya terhadap kepuasan dan kepercayaan anggota koperasi.

4. Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap pengawasan internal di Dinas Koperasi, dapat disimpulkan bahwa pengawasan internal yang efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan anggota koperasi. Pengawasan internal yang baik membantu mengidentifikasi dan meminimalkan risiko-risiko yang dapat mengganggu operasional koperasi, serta memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang ada diikuti dengan konsisten dan transparan.

5. Daftar Rujukan

- Hanim, S. F. (2023). Pengawasan koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah pasca Undang-Undang No 4 Tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(02), 91-99.
- RAHMAWATI, R. S. Pengendalian Internal pada Bidang Pembiayaan di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jember.
- Munir, M., & Indarti, I. (2011). Analisis Tingkat Kesehatan Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam "Cendrawasih" Kecamatan Gubug Tahun Buku 2011 The Analysis of Health Level of Koperasi Simpan Pinjam District Gubug in 2011. *Analisis Tingkat Kesehatan Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam "Cendrawasih" Kecamatan Gubug Tahun Buku*, 2008, 1-23.
- Website resmi dari www.koperasi.denpasarkota.go.id

--Halaman ini sengaja dikosongkan--