ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

PERANAN FUNGSI PENGAWASAN SEBAGAI INSTRUMEN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA INSPEKTORAT KOTA KENDARI

Sarinah¹, La Ode Agus Said², Muh. Rijal³

sarinah@uho.ac.id¹, laodeagussaid@uho.ac.id², muh.rijalhaseng@uho.ac.id³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas Halu Oleo¹²³

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the supervisory function as an instrument for improving public services at the Inspectorate of Kendari City. In the context of decentralization and local governance, internal supervision has a vital role to encourage transparency, accountability, and service effectiveness. Through a descriptive qualitative approach, data were obtained from interviews, observations, and documentation, with key informants from the Inspectorate. The results show that the supervision implemented includes internal auditing, setting work standards, as well as measuring results and correcting deviations. This function has contributed to improved governance and improved services, although challenges remain in the implementation of recommendations and public participation. This research confirms the importance of supervision based on good governance values and suggests optimizing participatory supervision strategies and utilizing information technology for more contextual and sustainable supervisory effectiveness. The research findings emphasize that supervision is not only administrative but also strategic in encouraging continuous improvement and responsiveness to community needs. This research contributes academically by filling the literature gap related to supervision and the quality of public services at the local level, and offers practical recommendations for optimizing the role of the Inspectorate.

Keywords: *Supervisory Function, Public Service, Accountability, Inspectorate, Good Governance.*

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang efektif, akuntabel, dan inovatif merupakan tuntutan utama dalam tata kelola pemerintahan modern, terutama di era transformasi digital dan desentralisasi saat ini. Dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi yang berkembang pesat menuntut pemerintah untuk tidak hanya menyediakan layanan dasar, tetapi juga meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, pengawasan memegang peran strategis sebagai instrumen utama untuk mendorong perbaikan berkelanjutan, mendeteksi potensi penyimpangan, serta menjamin akuntabilitas pelaksanaan program pelayanan publik. Fungsi pengawasan sangat penting untuk memastikan bahwa peraturan lokal dan layanan publik dilaksanakan secara efektif. Hal ini bertujuan untuk memantau penggunaan anggaran daerah dan menilai kinerja pemerintah daerah dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Khairil Anwar, 2020). Seiring dengan reformasi birokrasi yang terus didorong di berbagai level pemerintahan, ekspektasi terhadap layanan publik tidak lagi hanya menyangkut aspek kuantitatif, tetapi juga aspek kualitatif, seperti profesionalisme, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat. Masyarakat kini menginginkan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\
responsif terhadap kebutuhan mereka dan didasarkan pada prinsip keadilan serta keterbukaan. Oleh karena itu, pengawasan publik, terutama yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah menjadi pilar penting dalam memastikan bahwa nilai-nilai *good governance* benar-benar terimplementasi dalam praktik pelayanan.

Inspektorat Daerah, sebagai salah satu aktor utama dalam sistem pengawasan internal pemerintah, memainkan peran penting dalam mengawasi pelaksanaan program dan kegiatan pelayanan publik, mendeteksi potensi penyimpangan, serta mendorong perbaikan berkelanjutan. Inspektorat juga sebagai lembaga pengawas internal pemerintah, tidak hanya bertugas memastikan kepatuhan prosedural, tetapi juga diharapkan mampu mendorong inovasi, memperkuat integritas, serta memfasilitasi perbaikan tata kelola pelayanan secara adaptif dan kontekstual. Peran strategis ini menuntut transformasi paradigma dari pendekatan pengawasan yang bersifat konvensional dan reaktif menuju model yang lebih proaktif, kolaboratif, dan berbasis nilai-nilai tata kelola modern. Dalam konteks tersebut, Inspektorat dituntut tidak hanya menjalankan fungsi kontrol, tetapi juga menjadi mitra strategis bagi perangkat daerah dalam merumuskan solusi, mendorong budaya inovatif, serta menjamin akuntabilitas yang konstruktif.

Namun, upaya penguatan peran Inspektorat Daerah dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dihadapkan pada berbagai tantangan. Salah satunya adalah bagaimana mengintegrasikan fungsi pengawasan dengan mekanisme pengambilan keputusan yang berbasis data, partisipatif, dan kontekstual. Hal ini mengharuskan lembaga pengawasan untuk memiliki kapasitas adaptif dalam memahami dinamika lokal, menjalin kolaborasi lintas sektor, serta memanfaatkan teknologi informasi sebagai instrumen pendukung kerja-kerja pengawasan yang lebih strategis.

Sejalan dengan itu, studi terkini menunjukkan adanya kecenderungan kuat menuju pendekatan tata kelola yang lebih kolaboratif, adaptif, dan berbasis data. Inovasi kolaboratif dalam administrasi publik dipandang sebagai pendekatan yang relevan untuk meningkatkan efektivitas layanan. Kolaborasi antara lembaga pengawas, instansi pelaksana layanan, serta pemangku kepentingan lainnya diyakini dapat menciptakan sinergi yang memperkuat proses pengawasan sekaligus mempercepat perbaikan layanan (Conde, 2023). Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pelayanan publik telah terbukti efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan, sebagaimana dicontohkan oleh Kota Bogor yang berhasil memanfaatkan platform digital untuk mendukung keterbukaan informasi dan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Saprudin & Zulmasyhur, 2024). Praktik tata kelola partisipatif juga mulai mendapat perhatian besar, di mana pelibatan masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan anggaran publik menjadi bagian dari upaya memperkuat legitimasi layanan serta mendorong terjadinya transparansi dan akuntabilitas (Saprudin & Zulmasyhur, 2024).

Namun, meskipun berbagai inovasi dan pendekatan telah banyak dikembangkan, masih terdapat kesenjangan penelitian yang cukup signifikan dalam kajian pengawasan terhadap pelayanan publik, khususnya pada tingkat daerah seperti di Kota Kendari. Salah satu masalah utama adalah belum tersedianya kerangka pengukuran yang sistematis untuk menilai inovasi dalam sektor publik. Hal ini menghambat kemampuan institusi pengawasan untuk secara objektif

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\
menilai efektivitas program inovatif serta menentukan langkah korektif yang tepat (The State of Play and Prospects for Measuring Innovation in the Public Sector, 2023). Selain itu, pengaruh kontekstual dan kelembagaan terhadap pelaksanaan pengawasan dan dampaknya terhadap kualitas layanan masih kurang mendapat perhatian dalam kajian empiris. Dalam banyak kasus, mekanisme pengawasan yang dirancang secara umum tidak selalu relevan jika diterapkan di tingkat lokal yang memiliki karakteristik birokrasi, budaya organisasi, dan sumber daya yang berbeda (Hupe & Buffat, 2014). Oleh karena itu, pendekatan yang lebih kontekstual dan spesifik sangat dibutuhkan untuk memahami bagaimana pengawasan dapat berfungsi optimal dalam konteks daerah tertentu.

Sebagai bentuk kebaruan, penelitian ini menawarkan perspektif baru melalui pengenalan konsep “kesenjangan layanan publik”. Konsep ini memungkinkan pemahaman yang lebih tajam terhadap disparitas antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan realitas penyelenggaraannya oleh pemerintah. Dengan menggunakan pendekatan ini, efektivitas pengawasan tidak hanya diukur dari sisi administratif, tetapi juga dari persepsi dan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan (Hupe & Buffat, 2014). Hal ini membuka ruang analisis yang lebih luas dan menyeluruh dalam menilai apakah fungsi pengawasan benar-benar berdampak pada peningkatan kualitas layanan, atau hanya menjadi proses formalitas dalam birokrasi. Selain itu, penelitian ini juga menitikberatkan pada tantangan riil yang dihadapi oleh Inspektorat Kota Kendari, seperti keterbatasan sumber daya manusia, tekanan anggaran, serta resistensi terhadap perubahan yang seringkali menjadi penghambat inovasi.

Penelitian ini penting karena menawarkan pendekatan berbasis konteks yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur sebelumnya, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi pengawasan yang tidak hanya normatif, tetapi juga aplikatif dan adaptif terhadap dinamika lokal. Kompleksitas permasalahan dalam sistem pengawasan dan pelayanan publik di tingkat daerah, termasuk di Kota Kendari, menggarisbawahi pentingnya riset lanjutan yang mampu mengintegrasikan pendekatan kolaboratif, teknologi, dan partisipatif secara bersamaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah sekaligus dasar rekomendasi kebijakan bagi penguatan peran pengawasan dalam mendorong kualitas layanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan di masa depan.

2. Tinjauan Pustaka

Fungsi pengawasan dalam tata kelola pemerintahan daerah merupakan salah satu instrumen strategis untuk menjamin efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inspektorat sebagai Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa program dan kegiatan pemerintah daerah berjalan sesuai peraturan yang berlaku dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam konteks ini, penting untuk menelaah literatur dan penelitian terdahulu yang relevan guna memperkuat landasan teoritis sekaligus mengidentifikasi celah penelitian (*research gap*) yang dapat dijadikan pijakan bagi penelitian ini.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menyoroti hubungan antara pengawasan dan

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\
peningkatan kinerja birokrasi, meskipun sebagian besar masih terbatas pada aspek kepatuhan administrasi dan pengelolaan keuangan. Dalam hal peningkatan akuntabilitas, penelitian Imbaruddin et al. (2021) menekankan pentingnya keberadaan lembaga pengawasan eksternal seperti Ombudsman. Lembaga ini berfungsi sebagai pengawas kritis terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Namun, penelitian tersebut mencatat bahwa efektivitas Ombudsman dalam praktik masih rendah karena keterbatasan kewenangan dan tidak adanya sistem penghargaan bagi lembaga yang patuh terhadap rekomendasinya. Hal ini berdampak pada lemahnya insentif bagi penyelenggara pelayanan untuk melakukan perbaikan berdasarkan temuan pengawasan (Imbaruddin et al., 2021).

Terkait dengan hal tersebut, Taqwa et al. (2024) menyarankan bahwa penguatan wewenang dan kapasitas Ombudsman dapat menjadi jalan menuju akuntabilitas yang lebih baik. Lembaga ini memiliki potensi besar untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara mengadvokasi hak-hak warga negara serta mengatasi berbagai permasalahan administrasi secara sistematis dan berkelanjutan (Taqwa et al., 2024).

Selain akuntabilitas, aspek kualitas pelayanan publik juga menjadi sorotan penting. Umar et al. (2023) dalam penelitiannya pada Kantor Lurah Anduonohu menemukan bahwa pelayanan publik di tingkat kelurahan masih mengalami kendala dalam hal ketepatan waktu pelayanan dan sikap ramah dari aparat yang melayani masyarakat. Penemuan ini menegaskan perlunya pengembangan kapasitas aparatur dan perbaikan sistem pelayanan yang berorientasi pada kepuasan Masyarakat (Umar et al., 2023). Selanjutnya, Sartika et al (2024) menyampaikan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya sebatas memberikan masukan, tetapi juga menjadi salah satu bentuk pengawasan sosial yang efektif (Sartika et al., 2004)

Namun demikian, pengawasan tidak luput dari berbagai tantangan. Abidin et al. (2018) menyoroti bahwa keterbatasan dalam hal otonomi dan akuntabilitas internal di banyak lembaga pelayanan publik menjadi kendala utama dalam mewujudkan layanan yang efektif dan efisien (Abidin et al., 2018). Penelitian dari Aswar et al (2021), yang meneliti peran pengawasan Inspektorat Provinsi Sumatera Utara dan menemukan bahwa pengawasan internal memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan akuntabilitas pelayanan publik (Aswar et al., 2021). Namun, studi ini belum mengkaji secara rinci bagaimana pengawasan tersebut memengaruhi dimensi kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Penelitian Sulistiawati, menunjukkan bahwa pengawasan internal digambarkan sebagai pendekatan sistematis yang memastikan pencapaian target kinerja dalam suatu organisasi. Ini melibatkan pengawasan oleh pemimpin atau manajer untuk memastikan bahwa tugas dilaksanakan sesuai dengan rencana dan kebijakan yang ditetapkan (Sulistiawaty, n.d.). Selanjutnya, Sulastri dan Fatimah (2025) dalam penelitiannya mengenai pengaruh pengawasan Inspektorat terhadap pengelolaan keuangan daerah di Kota Palembang menyoroti bahwa pengawasan lebih diarahkan pada aspek kepatuhan terhadap regulasi. Meskipun penting, pendekatan ini cenderung mengabaikan dimensi pelayanan publik secara langsung (Sulastri & Fatimah, 2025). Demikian pula, Tewu et al (2024) menegaskan bahwa efektivitas pengawasan sangat bergantung pada integritas dan kompetensi aparat pengawas internal (Tewu et al., 2024). Namun, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek sumber daya manusia dan belum secara sistematis mengaitkan fungsi pengawasan dengan hasil pelayanan publik kepada

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\
masyarakat.

Secara keseluruhan, studi-studi terdahulu menggarisbawahi bahwa fungsi pengawasan memiliki peran vital dalam reformasi birokrasi dan peningkatan layanan publik. Akan tetapi, efektivitasnya bergantung pada sejauh mana lembaga pengawasan diberikan kewenangan, dukungan sumber daya, dan legitimasi kelembagaan untuk menjalankan fungsinya secara optimal. Oleh karena itu, penguatan terhadap struktur pengawasan internal maupun eksternal perlu menjadi bagian dari agenda reformasi administrasi publik yang berkelanjutan. Selain itu, meskipun terdapat pengakuan atas pentingnya pengawasan dalam tata kelola pemerintahan, namun belum banyak penelitian yang secara eksplisit menghubungkan antara fungsi pengawasan yang dijalankan oleh Inspektorat daerah dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Permasalahan utama yang hendak diselesaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Kota Kendari dapat dimaksimalkan sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah, pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengawasan seharusnya tidak lagi dipahami semata-mata sebagai alat kontrol administratif, tetapi juga sebagai strategi pembinaan, pencegahan penyimpangan, dan peningkatan kinerja pelayanan.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) yang diidentifikasi dari literatur tersebut antara lain: pertama, masih minimnya studi yang menitikberatkan pada keterkaitan langsung antara pengawasan inspektorat dan kualitas pelayanan publik; kedua, kebanyakan penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan di wilayah perkotaan besar atau tingkat pusat, sedangkan konteks daerah seperti Kota Kendari masih kurang mendapat perhatian akademik; dan ketiga, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan pendekatan teoritis dari teori pengawasan birokrasi dan teori pelayanan publik dalam kerangka analisis yang komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara praktis dalam mendorong peningkatan fungsi Inspektorat Kota Kendari, tetapi juga signifikan secara akademis dalam mengisi kekosongan literatur terkait kontribusi pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik di level daerah.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peranan fungsi pengawasan sebagai instrumen peningkatan layanan publik pada Inspektorat Kota Kendari. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali fenomena sosial yang bersifat kompleks dan kontekstual, terutama dalam menggambarkan bagaimana pengawasan internal pemerintah daerah dapat berdampak pada kualitas pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memahami situasi empiris terkait pelaksanaan fungsi pengawasan. Wawancara dilaksanakan secara semi-terstruktur guna menggali informasi secara mendalam dari para informan terpilih. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pelengkap berupa arsip, laporan, dan dokumen resmi yang relevan dengan proses pengawasan dan kualitas pelayanan publik di Inspektorat Kota Kendari.

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\
pengambilan data berdasarkan pertimbangan tertentu, khususnya individu yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai permasalahan yang diteliti (Abdussamad & Sik, 2021). Informan yang terlibat sebanyak enam orang, yakni: Inspektur, Sub Bagian Umum Kepegawaian, serta masing-masing Inspektur Pembantu Wilayah I hingga IV. Mereka dipilih karena memiliki peran strategis dan keterlibatan langsung dalam implementasi fungsi pengawasan di lingkungan Inspektorat Kota Kendari.

Sebagai instrumen utama dalam penelitian ini, peneliti memiliki tanggung jawab dalam menentukan fokus dan lokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan dan menafsirkan data, hingga menyusun kesimpulan. Peran ini menuntut peneliti untuk bersifat fleksibel dan adaptif terhadap dinamika lapangan, bahwa dalam penelitian kualitatif, rancangan awal bersifat sementara dan dapat berkembang sesuai konteks yang ditemukan selama proses penelitian berlangsung (Abdussamad & Sik, 2021).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dan observasi kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengawasan. Sementara itu, data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen pendukung seperti laporan kegiatan, struktur organisasi, dan berbagai dokumentasi resmi lain yang tersedia di Kantor Inspektorat Kota Kendari (Abdussamad & Sik, 2021).

Teknik analisis data mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan mengelompokkan data berdasarkan kategori tematik, dilanjutkan dengan penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dan kutipan langsung dari informan. Kesimpulan ditarik secara induktif dan kemudian diverifikasi melalui triangulasi metode dan sumber (Lisabela, 2020). Guna menjamin validitas dan reliabilitas data, dilakukan triangulasi melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumen, serta *member checking* kepada informan utama untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Peranan Fungsi Pengawasan pada Kantor Inspektorat Kota Kendari

Peranan pengawasan pada Kantor Inspektorat Kota Kendari sangat penting untuk memastikan tercapainya tujuan pemerintahan yang baik dan transparan. Inspektorat berfungsi untuk mengawasi jalannya administrasi pemerintahan, penggunaan anggaran, serta kebijakan yang diterapkan di lingkungan Pemerintah Kota Kendari. Tugas utama pengawasan ini meliputi audit, pemeriksaan, serta evaluasi terhadap pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah. Dengan adanya pengawasan yang efektif, Inspektorat dapat mendeteksi adanya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang, sehingga bisa memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat. Selain itu, pengawasan ini juga bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi di dalam proses pemerintahan, guna mencegah potensi korupsi dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan,

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\
ditemukan bahwa pelaksanaan fungsi pengawasan di Inspektorat telah berjalan sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan, namun masih menghadapi sejumlah kendala teknis maupun struktural.

Salah satu informan dari Inspektorat Kota Kendari menyampaikan: "Kami rutin melakukan audit, baik itu audit kinerja maupun audit keuangan. Namun, implementasi dari hasil audit sering kali bergantung pada keseriusan OPD terkait. Kadang hanya formalitas." (Wawancara, 2024)

Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pelaksanaan pengawasan dan tindak lanjut dari hasil temuan pengawasan. Temuan lainnya menunjukkan bahwa bentuk pengawasan yang dominan dilakukan adalah pengawasan reguler berupa audit internal, pemeriksaan khusus, dan review laporan keuangan. Namun, belum ada mekanisme evaluasi yang kuat untuk mengukur dampak pengawasan terhadap kualitas layanan publik secara langsung.

Hasil wawancara dengan Inspektur Inspektorat Kota Kendari mengindikasikan bahwa pengawasan telah membantu dalam mengidentifikasi penyimpangan dan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap layanan publik. Dan dari wawancara dengan Inspektur Pembantu Wilayah I, diketahui bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) menjadi instrumen penting untuk mengukur kualitas pelayanan dan mendorong masyarakat melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pelayanan. Ini menegaskan bahwa fungsi pengawasan tidak hanya administratif, tetapi juga sebagai alat partisipatif dalam penguatan kualitas layanan publik.

Pengawasan memainkan peran penting dalam mengidentifikasi penyimpangan dan meningkatkan pelayanan publik dengan memastikan akuntabilitas dan transparansi. Hal ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2021) bahwa pengawasan internal dalam birokrasi berperan sebagai mekanisme pengendali untuk menjamin akuntabilitas dan efisiensi pelayanan (Dwiyanto, 2021). Selain itu, mekanisme pengawasan yang efektif, seperti yang diterapkan di Bogor, Indonesia, memanfaatkan teknologi dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi risiko korupsi (Rahma Nurhaliza et al., 2024). Penelitian lain menunjukkan bahwa pengawasan lokal, yang dicontohkan oleh aplikasi seluler untuk memantau proyek publik di Brasil, dapat secara signifikan meningkatkan penyediaan layanan dengan memberdayakan warga negara untuk terlibat langsung dengan kegiatan pemerintah (Freire et al., 2020). Dan kapasitas lembaga pengawas sangat penting; penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang lebih kuat berkorelasi dengan peningkatan respons lembaga terhadap masalah kinerja, terutama bila dikombinasikan dengan kapasitas lembaga yang kuat (Droic & Keiser, 2021).

4.1.1 Penentuan dan Evaluasi Standar Hasil kerja

Penetapan standar hasil kerja merupakan aspek esensial dalam pelaksanaan fungsi pengawasan. Penentuan standar hasil kerja dalam pengawasan Kantor Inspektorat Kota Kendari merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pengawasan yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas dan terukur. Standar tersebut digunakan sebagai indikator dalam menilai efektivitas pengawasan. Indikator yang dimaksud mencakup kecepatan pemeriksaan, kualitas laporan audit, dan akurasi temuan penyimpangan. Dengan adanya standar yang jelas, setiap tugas pengawasan

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\
dapat dilakukan dengan lebih terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, penentuan standar hasil kerja juga melibatkan penetapan target kinerja yang sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) Inspektorat Kota Kendari. Target ini harus disesuaikan dengan visi dan misi pemerintah kota yang lebih besar, serta memperhatikan situasi dan kondisi lokal yang ada. Misalnya, standar dalam hal kecepatan penyelesaian audit tahunan atau evaluasi program pembangunan yang dilakukan oleh dinas terkait. Pencapaian standar hasil kerja ini sangat bergantung pada kompetensi dan sumber daya yang tersedia, seperti personel yang terlatih dan sistem yang mendukung proses pengawasan yang efektif.

Selanjutnya, untuk memastikan bahwa standar hasil kerja tercapai dengan baik, Inspektorat Kota Kendari juga perlu melakukan evaluasi secara periodik terhadap hasil kerja pengawasan yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan menemukan cara-cara baru yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja pengawasan. Hal ini penting agar pengawasan yang dilakukan tidak hanya berfokus pada pencapaian target, tetapi juga memperhatikan kualitas dan dampaknya terhadap perbaikan administrasi serta pelayanan publik di Kota Kendari. Dengan demikian, penentuan dan evaluasi standar hasil kerja menjadi bagian integral dalam meningkatkan akuntabilitas serta transparansi pemerintahan di tingkat lokal.

Berdasarkan Hasil Wawancara Bersama Inspektur Kantor Inspektorat Kota Kendari, beliau mengungkapkan bahwa: "Penentuan standar hasil kerja pada kantor Inspektorat cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi secara berkelanjutan baik itu dalam orientasi hasil yang meliputi efisien, efektifitas, dan biaya serta orientasi proses yang meliputi responsibilitas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan." (Wawancara 2024).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun standar ini telah disusun dengan baik, perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan dalam aspek efisiensi, akuntabilitas, dan kualitas layanan.

Menurut teori dari Hughes (2017), pengawasan yang berkualitas membutuhkan indikator hasil yang dapat diukur secara obyektif untuk mendorong hasil kerja yang transparan dan akuntabel. Evaluasi berkala terhadap standar kinerja sangat diperlukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan (Hughes, 2017). Fungsi pengawasan juga diperkuat oleh temuan Mardiasmo yang menyebutkan bahwa pengawasan efektif bergantung pada adanya kejelasan standar kinerja serta tindak lanjut hasil temuan (Mardiasmo, 2021).

Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Kendari. Selain itu, SPM juga berfungsi sebagai pendorong bagi masyarakat untuk aktif melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah, terutama dalam bidang pelayanan publik, sarana, prasarana, dan penanganan aduan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan yang diberikan pemerintah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan.

4.1.2 Pengukuran Hasil Pekerjaan dan Kepuasan Publik

Pengukuran hasil pekerjaan pada Kantor Inspektorat Kota Kendari dalam pengawasan

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\ pelayanan publik bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas dan efisiensi pengawasan yang telah dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Proses pengukuran ini melibatkan berbagai indikator kinerja yang jelas dan terukur, seperti kualitas laporan audit, kecepatan dalam menyelesaikan pemeriksaan, serta tingkat keberhasilan dalam mendeteksi dan mengatasi penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, pengukuran ini juga mencakup penilaian terhadap implementasi standar pelayanan minimal (SPM) yang telah ditetapkan, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan regulasi yang berlaku.

Dalam pengukuran hasil pekerjaan tersebut, Kantor Inspektorat Kota Kendari juga melakukan evaluasi terhadap efektivitas sistem pengaduan masyarakat, yang menjadi salah satu cara untuk mengukur kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Melalui pengukuran ini, diharapkan dapat diketahui area-area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan, baik dalam hal kualitas pelayanan maupun dalam hal proses pengawasan yang lebih transparan dan akuntabel. Dengan demikian, hasil pengukuran ini tidak hanya membantu dalam memperbaiki kinerja pengawasan, tetapi juga memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Kendari.

Secara keseluruhan, pengukuran hasil pekerjaan dalam pengawasan pelayanan publik oleh Kantor Inspektorat Kota Kendari berperan penting dalam menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Proses ini membantu memastikan bahwa pelayanan publik dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Inspektur Kantor Inspektorat Kota Kendari, mengungkapkan bahwa: “Untuk meningkatkan upaya kualitas pelayanan publik sebagai mana diamanatkan dalam undang-undang RI No. 25 tahun 2000 tentang program pembangunan Nasional oleh karena itu perlu disusun survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan” (Wawancara 2024).

Dan ditambahkan dengan hasil wawancara bersama Inspektur Pembantu Wilayah III Kantor Inspektorat Kota Kendari, mengungkapkan bahwa: “Dalam pengukuran hasil pekerjaan pada kantor Inspektorat sudah dilakukan secara berencana dan bertahap dengan mengikuti langkah-langkah yang sudah ditentukan. Hal tersebut dilakukan bertujuan untuk menjadi sebuah acuan dalam pelaksanaan selanjutnya dan sebagai bentuk tanggungjawab atas kegiatan yang telah dilakukan” (Wawancara 2024).

Pengukuran hasil pengawasan dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja dan survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa proses ini dilakukan secara sistematis dan bertahap, serta menjadi acuan untuk pelaksanaan kegiatan pengawasan berikutnya. Hal ini menunjukkan adanya upaya perbaikan yang berkesinambungan dalam meningkatkan efektivitas pengawasan.

Hal ini sejalan dengan studi lain yang menekankan pentingnya pengukuran kinerja pengawasan untuk menciptakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan Masyarakat

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\ (Rahayuningtyas & Setyaningrum, 2017). Dalam hal ini, survei kepuasan publik menjadi alat penting untuk mengidentifikasi ekspektasi dan mengevaluasi hasil layanan, sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4.1.3 Koreksi Terhadap Penyimpangan

Koreksi terhadap penyimpangan dalam pengawasan pelayanan publik di Kantor Inspektorat Kota Kendari merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Inspektorat Kota Kendari melakukan proses identifikasi, analisis, dan evaluasi terhadap temuan penyimpangan, dan menyusun rekomendasi perbaikan yang disampaikan kepada instansi terkait. Selain itu, dalam beberapa kasus, Inspektorat juga dapat merekomendasikan tindakan disipliner bagi pihak-pihak yang terbukti melakukan kesalahan atau penyalahgunaan wewenang.

Koreksi terhadap penyimpangan ini bertujuan untuk memperbaiki sistem pengelolaan pelayanan publik, mencegah terulangnya kesalahan serupa di masa depan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui pengawasan yang ketat dan tindakan korektif yang tepat, diharapkan pelayanan publik di Kota Kendari dapat lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal ini diperkuat dari wawancara dengan Inspektur Pembantu Wilayah I dan II, yang menyatakan bahwa koreksi dilakukan berdasarkan prinsip akuntabilitas dan transparansi.

Hal ini sejalan dengan pendapat Arifah (2020) bahwa koreksi terhadap temuan pengawasan harus mengedepankan prinsip pertanggungjawaban publik agar mampu meningkatkan kualitas tata kelola dan mencegah pengulangan kesalahan di masa mendatang (Arifah, 2020).

Dengan pendekatan ini, pengoreksian penyimpangan tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah yang terjadi, tetapi juga mencerminkan prinsip akuntabilitas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pengawasan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik di Kota Kendari tetap berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, meningkatkan efisiensi, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengawasan di Inspektorat Kota Kendari telah berkontribusi terhadap peningkatan layanan publik, meskipun masih diperlukan optimalisasi pada aspek partisipasi masyarakat dan tindak lanjut hasil temuan.

5. Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan lapangan, analisis teori, serta wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian telah tercapai secara substantif. Fungsi pengawasan yang dijalankan oleh Inspektorat tidak hanya sekadar menjalankan tugas administratif atau prosedural, tetapi telah berkembang menjadi alat strategis yang mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), terutama dalam mewujudkan akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik. Melalui pelaksanaan pengawasan preventif dan represif, Inspektorat mampu memetakan berbagai permasalahan birokrasi serta memberikan rekomendasi yang berdampak positif terhadap perubahan perilaku pelayanan aparatur. Selain itu,

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\
pengawasan internal juga memperkuat sistem pengendalian internal dan mendorong perbaikan berkelanjutan pada organisasi perangkat daerah.

Fungsi pengawasan ini juga mendorong instansi pemerintah untuk lebih bertanggung jawab dalam menjalankan program dan kegiatan, serta lebih responsif terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh Inspektorat juga terbukti efektif sebagai alat ukur untuk mengawasi kualitas layanan serta sebagai sarana edukasi kepada masyarakat agar turut terlibat dalam proses kontrol sosial terhadap kinerja birokrasi. Meski demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan adanya kesenjangan antara rekomendasi hasil pengawasan dengan implementasi nyata di lapangan. Hasil audit sering kali hanya dijadikan formalitas dan tidak semua OPD menindaklanjuti temuan secara serius. Selain itu, belum adanya mekanisme evaluasi berbasis dampak terhadap kepuasan masyarakat menyebabkan sulitnya mengukur sejauh mana pengawasan berdampak langsung pada kualitas layanan. Oleh karena itu, walaupun pengawasan memiliki peran penting, optimalisasi peran tersebut masih dibutuhkan agar lebih efektif, adaptif, dan partisipatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

5.2 Limitimasi

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya difokuskan pada satu instansi, yaitu Inspektorat Kota Kendari, sehingga generalisasi hasil penelitian ke konteks yang lebih luas, seperti kabupaten/kota lain atau pada level pemerintahan yang berbeda, masih terbatas. Kedua, data yang diperoleh bergantung pada hasil wawancara dan dokumentasi yang tersedia, sehingga terdapat kemungkinan bias subjektif dari informan ataupun keterbatasan akses terhadap data yang lebih komprehensif. Ketiga, penelitian ini belum secara mendalam mengkaji dimensi efektivitas hasil pengawasan terhadap persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga dampak langsung terhadap kepuasan publik masih belum terukur secara empiris.

5.3 Saran

Berdasarkan temuan dan keterbatasan yang ada, penulis menyarankan agar Inspektorat Kota Kendari meningkatkan kapasitas pengawasan yang lebih partisipatif dengan melibatkan masyarakat sebagai pengawas eksternal dalam bentuk pengaduan publik atau pelibatan dalam audit sosial. Pemerintah daerah juga perlu memperkuat sistem tindak lanjut atas temuan pengawasan agar dampaknya lebih nyata dan berkelanjutan terhadap peningkatan layanan publik. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi komparatif pada beberapa daerah guna memperoleh gambaran menyeluruh tentang variasi efektivitas fungsi pengawasan. Selain itu, penting untuk mengintegrasikan metode kuantitatif guna mengukur secara objektif hubungan antara intensitas pengawasan dengan peningkatan kepuasan layanan publik.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada Inspektorat Kota Kendari yang telah memberikan izin, data, serta dukungan selama proses penelitian ini berlangsung. Terima kasih juga kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi informasi yang relevan. Penghargaan diberikan kepada pihak-pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk dukungan moral maupun teknis. Saya juga berterima kasih kepada

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

\
rekan-rekan yang turut memberikan masukan selama proses penyusunan artikel ini.

Referensi

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Arifah, N. (2020). Manajemen perubahan dalam mewujudkan madrasah berprestasi. *Muróbbî: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 57–70.
- Aswar, A. A., Susanto, E., & Nurwahyuni, N. (2021). Pengaruh Tekanan Waktu Dan Konflik Peran Terhadap Kualitas Audit Pada Auditor Di Inspektorat Selayar. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(2), 18–29.
- Conde, G. M. de O. (2023). A Superação de Lacunas de Atuação das Organizações Públicas em Sistemas de Inovação. *Revista FSA*, 20(9), 114–138. <https://doi.org/10.12819/2023.20.9.6>
- Drolc, C. A., & Keiser, L. R. (2021). The Importance of Oversight and Agency Capacity in Enhancing Performance in Public Service Delivery. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(4), 773–789. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa055>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Freire, D., Galdino, M., & Mignozzetti, U. (2020). Bottom-up accountability and public service provision: Evidence from a field experiment in Brazil. *Research & Politics*, 7(2). <https://doi.org/10.1177/2053168020914444>
- Hughes, O. E. (2017). *Public management and administration*. Bloomsbury Publishing.
- Hupe, P., & Buffat, A. (2014). A Public Service Gap: Capturing contexts in a comparative approach of street-level bureaucracy. *Public Management Review*, 16(4), 548–569. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.854401>
- Imbaruddin, A., Saeni, A. A., & Muttaqin. (2021). *The Role of Ombudsman in Improving Accountability of Government Public Services*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210629.036>
- Khairil Anwar. (2020). *DALAM RANGKA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE Khairil Anwar Fakultas Ilmu Administrasi Negara Universitas Madura Pamekasan*.
- Lisabela, M. (2020). Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman. *Universitas Bina Darma Palembang*.
- Mardiasmo, M. B. A. (2021). *Akuntansi sektor publik-edisi terbaru*. Penerbit Andi.
- Rahayuningtyas, D. P. A., & Setyaningrum, D. (2017). Pengaruh tata kelola dan e-government terhadap korupsi. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 1(4), 431–450.
- Rahma Nurhaliza, Miska Salsabila, & Ivan Darmawan. (2024). Bentuk Tatahan Pemerintahan Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Dan Kedamaian Sosial: Strategi Inovasi Pengawasan emerintahan di Daerah Kota Bogor. *Sosial Simbiosis : Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(3), 224–234. <https://doi.org/10.62383/sosial.v1i3.490>
- Saprudin, S., & Zulmasyhur, Z. (2024). Public Service Innovation: A Comparative Study of Serang and Bogor Cities in Public Service Delivery. *Journal of Governance*, 9(4). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i4.28624>
- Sartika, D., Saputri, E., Fakultas, M., Administrasi, I., Madura, U., Fakultas, D., Administrasi, I., Madura, U., Ilmu, D., Universitas, A., & Zyn, M. (2004). *Abstrak Kata Kunci : Strategi , Partisipasi , Pelayanan Pendahuluan*.
- Sulastri, S., & Fatimah, F. (2025). PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PENGALAMAN KERJA, DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS LAPORAN KEUANGAN BUMDES PEMBAHARUAN NEPO DI DESA NEPO KABUPATEN BARRU. *DECISION: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 92–103.

ISSN Online: 25412213

ISSN OFline: 25026984

- \
- Sulistiawaty, T. (n.d.). *Pengawasan Internal Pada Produktifitas Kerja Pegawai Titien Sulistiawaty Program Studi Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Madura.*
- Taqwa, T., Rifai, A., Nashriana, N., & RS, I. R. (2024). Indonesian Ombudsman: Strengthening Role in Improving the Quality of Public Services. *Pena Justisia: Media Komunikasi Dan Kajian Hukum*, 22(3), 513. <https://doi.org/10.31941/pj.v22i3.3605>
- Tewu, M. L. D., Elisabet, S. B., & Gustiana, N. (2024). Peningkatan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan: Manajemen Risiko dan Sistem Pengendalian Intern di Kecamatan Kabupaten Bekasi. *JURNAL ComunitÃ Servizio: Jurnal Terkait Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, Terkhusus Bidang Teknologi, Kewirausahaan Dan Sosial Kemasyarakatan*, 6(1), 112–133.
- The state of play and prospects for measuring innovation in the public sector* (OECD Working Papers on Public Governance, Vol. 67). (2023). <https://doi.org/10.1787/dca76af0-en>
- Umar, A. Y., Mumpuni, A. P., Asraf, A., & Rakmatia, R. (2023). Analysis of the Public Service System at the Anduonohu Lurah Office, Kendari City. *Journal of Business Management and Economic Development*, 1(03), 406–419. <https://doi.org/10.59653/jbmed.v1i03.188>