

ABSTRAK

PENGAWASAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN WAY KANAN TERHADAP DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Oleh

ELIYAS YAHYA

Hasil penilaian Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dalam pemenuhan standar pelayanan publik menunjukkan nilai kepatuhan yang rendah. Undang-Undang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal biasa disebut dengan Aparat Pengawas Internal Pemerintahan (APIP), adapun APIP di level pemerintah kabupaten/kota adalah Inspektorat Daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kompetensi, independensi dan motivasi yang dimiliki oleh auditor Inspektorat Daerah pada pengawasan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Analisis pada penelitian ini berfokus pada tiga aspek, yakni kompetensi, independensi dan motivasi. Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yang pertama adalah, auditor memiliki kompetensi mengacu pada standar yang dikeluarkan oleh Asosiasi Auditor Interen Pemerintah Indonesia karena telah memenuhi standar pendidikan, mengikuti pendidikan dan pelatihan secara internal maupun eksternal dan peningkatan kompetensi secara mandiri. Kedua, auditor tidak mendapatkan tekanan dan upaya yang dapat merubah keobjektifannya dalam melakukan pengawasan dan membuat laporan. Ketiga, auditor memiliki motivasi dalam pengawasan karena terpenuhinya penghargaan secara intrinsik yang terdiri dari kesempatan membantu masyarakat, dan penghargaan ekstrinsik yang terdiri dari keamanan/kemapanan kerja yang tinggi, kesempatan karir jangka panjang, dan peningkatan kompensasi.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, Kompetensi, Independensi, Motivasi

ABSTRACT

SUPERVISION OF THE REGIONAL INSPECTORATE OF WAY KANAN REGENCY ON THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN FULFILLMENT OF PUBLIC SERVICE STANDARDS

By

ELIYAS YAHYA

The results of the RI Ombudsman's assessment of the Lampung Representative for the Department of Population and Civil Registration of Way Kanan Regency in meeting public service standards showed a low compliance value. The Law on Public Services states that the supervision of the implementation of public services is carried out by internal and external supervisors. Internal supervisors are commonly referred to as the Government Internal Supervisory Apparatus (APIP), while APIP at the district/city government level is the Regional Inspectorate. This study aims to find out how the competence, independence and motivation of the Regional Inspectorate auditor in supervising the Population and Civil Registration Office in fulfilling public service standards. The analysis in this study focuses on three aspects, namely competence, independence and motivation. This type of research is descriptive with a qualitative approach, with data collection through in-depth interviews and documentation. The first result of this study is that the auditor has competence referring to the standards issued by the Indonesian Government Association of Internal Auditors because they have met educational standards, attended internal and external education and training and increased competence independently. Second, the auditor does not get pressure and effort that can change his objectivity in conducting supervision and making reports. Third, auditors have motivation in supervision because of the fulfillment of intrinsic rewards consisting of opportunities to help the community, and extrinsic rewards consisting of high job security/security, long-term career opportunities, and increased compensation.

Keywords: Public Service Standards, Competence, Independence, Motivation