

Peran Asistensi sebagai Pengawasan Internal dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Publik

Jetro Fery Boy Manumpak Sembiring^{1*}, Devi Maya Sofa²

¹Program Studi Akuntansi, Universitas Terbuka, Indonesia;

²Program Studi Akuntansi, Universitas Teknologi Surabaya, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji peran asistensi Inspektorat Daerah Kota Pangkalpinang dalam pengawasan internal untuk menjaga kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gabek. Menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner kepada 285 responden pengguna layanan. Hasil menunjukkan asistensi Inspektorat berperan penting memberikan pemahaman implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Proses asistensi mencakup pemberian pemahaman standar layanan, pendampingan pembentukan tim SKM, penentuan responden, penyebaran kuesioner, pengolahan data, hingga publikasi hasil. Kecamatan Gabek memperoleh nilai IKM 80,61 kategori "baik", dengan nilai tertinggi pada biaya/tarif (96,50) dan terendah pada sarana/prasarana (74,5). Penelitian membuktikan Inspektorat berfungsi sebagai pengawas sekaligus mitra strategis dalam meningkatkan pelayanan publik, memperkuat terwujudnya *good governance* di pemerintahan daerah.

Kata kunci

Asistensi; Indeks Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan Publik; Pengawasan Internal

Abstract

This study examines the role of the Pangkalpinang City Regional Inspectorate's assistance in internal supervision to maintain the quality of public services at the Gabek District Office. Using descriptive qualitative methods through observation, interviews, documentation, and questionnaires with 285 service user respondents. The results show that the Inspectorate's assistance plays an important role in providing an understanding of the implementation of the Public Satisfaction Survey (SKM) and the analysis of the Public Satisfaction Index (IKM) according to Permenpan RB No. 14 of 2017. The assistance process includes providing an understanding of service standards, assistance in forming the SKM team, determining respondents, distributing questionnaires, data processing, and publishing the results. Gabek District obtained an IKM score of 80.61 in the "good" category, with the highest score for costs/tariffs (96.50) and the lowest for facilities/infrastructure (74.5). The study proves that the Inspectorate functions as a

Korespondensi

Jetro Fery Boy Manumpak Sembiring
jetrosembiring366@gmail.com

supervisor and strategic partner in improving public services, strengthening the realization of good governance in local government.

Keywords

Assistance; Public Satisfaction Index; Quality of Public Services; Internal Supervision

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan elemen esensial dalam mewujudkan pemerintahan yang menerapkan prinsip *good governance*. Kantor kecamatan sebagai unit pemerintahan yang langsung berhubungan dengan warga, mengemban tugas penting dalam penyediaan berbagai layanan administratif seperti pemrosesan KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan tempat tinggal, dan beragam dokumen administratif penting lainnya. Pelayanan ini diselenggarakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat namun senantiasa mengikuti aturan yang sudah termaktub dalam peraturan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2018). Konsep Pelayanan Publik mencakup seluruh bentuk pelayanan, apakah itu berupa barang publik maupun jasa publik, yang secara fundamental menjadi kewajiban dan diimplementasikan oleh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat, regional, maupun di lingkup Badan Usaha Milik Negara/Daerah.

Berdasarkan pengertian tersebut kita bisa melihat bahwa pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara sesuai kebutuhan masing-masing dan diatur dalam undang-undang yang memberi manfaat langsung bagi masyarakat yang menerima layanan khususnya di tingkat kecamatan. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi cerminan langsung dari komitmen negara terhadap kesejahteraan warganya. Kantor kecamatan, sebagai unit pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun realitanya masih banyak keluhan masyarakat atas layanan yang diberikan baik dari segi prosedur layanan hingga waktu pelayanan yang kurang efisien. Sebuah keadaan yang mengindikasikan perlunya instansi layanan public mempunyai indikator atas kinerja yang diberikan.

Selaku instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat maka pelayan publik diwajibkan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala antara satu kali dalam satu tahun, dua kali dalam setahun (semester), atau tiga bulan sekali (Siihad, Wijayanti and Sari, 2022). Kewajiban Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jadi dengan adanya penyusunan indikator kepuasan masyarakat bisa menjadi titik acuan bagi pemerintah dalam menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja agar senantiasa memberikan yang terbaik sesuai dengan tugas dan wewenangnya.

Kecamatan Gabek merupakan salah satu kecamatan yang terdapat di wilayah Kota Pangkalpinang yang sebagai instansi pelayanan publik wajib menyusun dan menganalisis kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) namun berdasarkan hasil pemeriksaan oleh Inspektorat Kota Pangkalpinang ternyata hal tersebut belum dilakukan disebabkan oleh belum memahami implementasi aturan penyusunan SKM dan IKM sebagai indikator kinerja pelayanan publik. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Suandi yang menyatakan bahwa di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur belum melakukan perhitungan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Suandi, 2019), sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Reza, A bahwa telah terdapat perhitungan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Syah kuala Banda Aceh.

Sistem pengendalian internal pemerintahan dirancang untuk memberikan jaminan yang memadai dalam mencapai tiga aspek utama: pertama, efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan; kedua, kehandalan dalam pelaporan finansial; dan ketiga, perlindungan terhadap aset negara serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku (Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008, 2008). Pada konteks pengelolaan pemerintahan daerah, Inspektorat daerah

yang berfungsi sebagai APIP (Aparat Pengawasan Intern Pemerintah) mengemban fungsi penting dan bersifat kolaboratif dengan berbagai instansi dan perangkat daerah. Tugas utama Inspektorat berfokus pada aspek pengendalian internal pemerintahan dengan tujuan memberikan jaminan yang cukup terhadap pencapaian efektivitas dan efisiensi dalam tata kelola pemerintahan, menjamin keakuratan pelaporan keuangan, melindungi aset negara, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. APIP adalah lembaga pemerintahan yang bertugas khusus menjalankan fungsi pengawasan internal. Struktur organisasi APIP mencakup empat tingkatan: pertama, BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan) yang secara langsung bertanggung jawab kepada Presiden; kedua, Inspektorat Jenderal/Utama/Inspektorat yang berada dalam lingkup dan akuntabel kepada pimpinan Kementerian atau Lembaga Pemerintah Non Departemen; ketiga, Inspektorat Provinsi yang beroperasi di bawah kewenangan dan akuntabilitas kepada Gubernur; serta keempat, Inspektorat Kabupaten/Kota yang menjalankan tugas di bawah kewenangan dan pertanggungjawaban kepada Bupati/Walikota.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mariana dkk, menyebutkan tentang aktivitas pengawasan itu sendiri terdiri atas 1) Kegiatan peningkatan kapasitas APIP 2) Kegiatan asistensi/pendampingan, 3) Kegiatan reviu 4) monitoring dan evaluasi, dan 5) Kegiatan pemeriksaan (Poeh *et al.*, 2024). Kegiatan asistensi atau pendampingan merupakan pemberian bantuan dan dukungan kepada instansi atau perangkat daerah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi kinerja, memastikan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku, dan menciptakan nilai tambah bagi instansi maupun pemerintah daerah. Fungsi asistensi tidak hanya sebatas pada pengawasan, tetapi juga mencakup aspek pembinaan, pendampingan, dan pemberian rekomendasi perbaikan terhadap sistem pelayanan yang berjalan. Inspektorat Daerah kota Pangkalpinang selaku pengawas dalam lingkup pemerintahan kota Pangkalpinang memainkan peranannya dalam membantu instansi pemberi layanan yaitu kecamatan Gabek dalam bentuk asistensi/pendampingan dalam pembuatan dan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan secara menyeluruh bagaimana peran pendampingan yang dijalankan Inspektorat Daerah Kota Pangkalpinang dalam fungsinya sebagai pengawas internal untuk memelihara mutu layanan masyarakat di Kantor Kecamatan Gabek Kota Pangkalpinang. Pendampingan tersebut dilakukan melalui penyusunan SKM dan IKM. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan besarnya peran pendampingan dalam mengawasi kegiatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terutama di level kecamatan.

Metode

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan teknik analisis deskriptif untuk memahami fenomena tanpa mengandalkan kuantifikasi. Metode penelitian kualitatif dikemukakan sebagai cara penelitian dengan bertumpu pada filosofi postpositivisme dan diterapkan dalam hal mengkaji kondisi objek secara natural (Sugiono, 2019). Sedangkan Creswell memberikan pernyataan yaitu merupakan metode-metode atau cara dalam menggali maupun mengartikan suatu makna dari persepsi atau cara pandang tertentu sebagai sumber dari permasalahan sosial atau kemanusiaan (Creswell and Creswell, 2018). Penelitian kualitatif melibatkan beberapa langkah atau tahapan yang saling berkaitan. Dimulai dengan merumuskan pertanyaan penelitian dan menetapkan prosedur yang tepat, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data khusus dari subjek penelitian, lalu setelah data terkumpul, maka dilakukan analisis dengan pendekatan induktif yang dimulai dari pola-pola spesifik menuju pada konsep yang lebih umum. Tahap akhir dari penelitian ini adalah interpretasi untuk memahami makna mendalam dari data yang telah didapatkan. Pada konteks ini, peneliti berperan sebagai alat utama penelitian, dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui metode triangulasi (kombinasi berbagai teknik), sementara analisis data menggunakan pendekatan induktif/kualitatif, dan temuan penelitian kualitatif lebih menekankan pada interpretasi makna daripada pembuatan generalisasi.

Juga terkait penelitian kualitatif, Lahman mengemukakan bahwa penelitian kualitatif menggunakan pendekatan yang mendalam untuk memahami makna fenomena sosial dari perspektif partisipan dalam konteks budaya mereka sendiri (Lahman, 2024). Pendekatan ini memfokuskan pada kajian yang komprehensif terhadap gejala-gejala sosial, dimana peneliti bertindak sebagai alat pengumpul data yang utama. Maka peneliti berfokus pada pemahaman secara

mendalam atas fenomena yang diteliti serta melakukan penekanan makna, pengalaman dan interpretasi data untuk kemudia dilakukan pemaparan secara komprehensif. Karakteristik utama penelitian meliputi: pengembangan konsep dan teori berbasis data, perspektif holistik terhadap fenomena, penelitian lapangan langsung, dan penyajian data dalam bentuk narasi dan visualisasi.

1. Penelitian dibangun atas konsep dan teori dari data;
2. Memandang suatu fenomena yang terjadi secara menyeluruh;
3. Penelitian dilakukan di lapangan dimana peneliti akan mengamati masalah yang terjadi;
4. Data-data disajikan dalam bentuk penjabaran, kalimat dan gambar bukan angka.

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan teknik analisis deskriptif guna memahami gejala sosial tanpa bergantung pada perhitungan angka. Pendekatan ini menitikberatkan pada penggalian yang mendalam mengenai substansi fenomena kemasyarakatan, dengan peneliti berperan sebagai alat utama dalam proses pengumpulan data.

Penelitian analisis deskriptif merupakan metode untuk menggambarkan karakteristik dasar dari data-data yang diperoleh kemudian disajikan. Fokus analisis deskriptif adalah pada penyajian data yang informatif dan memiliki makna. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Adiputra dkk disebutkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada yaitu fenomena alam dan fenomena manusia. Sedangkan menurut Moleong menyatakan metode penelitian deskriptif analitis merupakan metode yang mengkombinasikan unsur-unsur metode deskriptif dengan analitis, di mana peneliti tidak hanya mendeskripsikan data, tetapi juga melakukan analisis dan menginterpretasikan arti dan makna dari data tersebut (Moleong, 2017). Dari defenisi yang disebutkan di atas maka dapat disimpulkan ciri-ciri penelitian analisis deskriptif yaitu bertujuan untuk mendeskripsikan fakta-fakta dari fenomena yang ada secara sistematis, menekankan pada pengumpulan data yang akurat serta menyajikan data dengan kalimat atau narasi yang mudah dipahami seperti penggunaan tabel dan grafik. Sumber data diperoleh dan dikumpulkan melalui penelitian lapangan dengan observasi, wawancara, dokumentasi, kuisioner serta studi kepustakaan yaitu melalui buku-buku literatur yang berhubungan dengan penelitian.

Subjek penelitian ini dilakukan di Kecamatan Gabek dan objek penelitian ini adalah peran asistensi yang dilakukan oleh Inspektorat daerah kota Pangkalpinang dalam menjaga kualitas pelayanan di kantor kecamatan Gabek melalui pemberian pemahaman implementasi penyusunan SKM hingga publikasi IKM serta konsultasi dalam hal standar pelayanan. Kecamatan Gabek dengan luas daerah administratif mencapai 34.211 Km² dan jumlah penduduk sebanyak 31.482 yang terdiri atas 6 (enam) kelurahan, dibentuk berdasarkan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Kelurahan di Kecamatan Gabek

No	Nama Kelurahan	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1	Air Salemba	Gabek	3.660
2	Gabek Satu	Gabek	5.247
3	Gabek Dua	Gabek	6.709
4	Selindung Baru	Gabek	5.383
5	Selindung	Gabek	5.707
6	Jerambah Gantung	Gabek	4.776
	Bersih-bersih desa	Gabek	31.482

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang

Penelitian dilakukan mulai tanggal 07 – 29 Desember 2023 dengan langkah-langkah penerapan asistensi yang dilakukan berdasarkan surat tugas asistensi Inspektorat Kota Pangkalpinang 700.SPT/72-PKPT/INPT/XII/2023 yaitu tahapan pertama Penetapan Tim Penyusun SKM yang dituangkan dalam Surat Keputusan Camat. Penentuan populasi responden yang diambil dari masyarakat pengguna layanan kecamatan Gabek dalam kurun 6 bulan. Pada pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling non-probability* sampling yaitu pengambilan sampel secara acak dari penerima layanan di

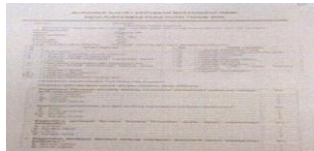
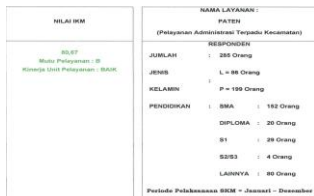
kantor kecamatan Gabek serta penyebaran kuisioner berdasarkan kebutuhan penelitian. Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 dan menggunakan perhitungan pengambilan sampel dari tabel Morgan dan Krejcie, ditentukan sampel penelitian sebanyak 285 responden. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, penelitian dilaksanakan melalui beberapa tahapan metodologis meliputi observasi lapangan, pengumpulan dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul dari kuesioner kemudian melalui serangkaian proses pengolahan yang mencakup tahap editing, tabulasi data, analisis dan interpretasi hasil, perumusan kesimpulan, hingga proses publikasi temuan. Pada prosesnya, Tim Inspektorat juga memberikan pendampingan teknis dalam pengembangan standar pelayanan di kantor kecamatan Gabek.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Kecamatan Gabek yang merupakan pemekaran dari kecamatan selindung kota Pangkalpinang berdasarkan Peraturan Daerah kota Pangkalpinang merupakan instansi yang melakukan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pembuatan surat rekomendasi pernikahan, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan domisili dan tinggal sementara, surat izin keramaian dan surat keterangan bersih lingkungan serta sebagai tempat koordinasi dalam penyaluran bantuan pemerintah. Pada pelaksanaan asistensi penyusunan dan publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat, tim inspektorat daerah kota Pangkalpinang melakukan hal berikut:

Tabel 2. Langkah Penerapan Asistensi di Kantor Kecamatan Gabek

No	Tahap	Waktu	Kegiatan	Keterangan/Dokumentasi
1	Observasi di kantor kecamatan	07 Des 2023	Pengamatan langsung di kantor kecamatan Gabek untuk melihat pelayanan yang diberikan	Pemberian pemahaman dan pengarahan mengenai standar layanan dan penyusunan dan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat
2	Asistensi Penetapan Surat Keputusan Tim Penyusunan SKM	07 Des 2023	Mendampingi dan memberikan saran dan arahan terkait penyusunan Surat Keputusan Tim Penyusunan SKM yang akan ditandatangani oleh Camat/Sekretaris Camat	
3	Asistensi Penentuan target responden SKM	08 Des 2023	Mandampingi tim yang telah terbentuk untuk menetapkan target responden yang akan disebarkan kuisioner	
4	Asistensi dalam penyebaran kuisioner	11-22 Des 2023	Tim Penyusun didampingi oleh Inspektorat melakukan penyebaran kuisioner kepada masyarakat pengguna layanan di kecamatan Gabek	
5	Asistensi Pengolahan data SKM	27-28 Des 2023	Tim Penyusun didampingi oleh Inspektorat melakukan pengolahan data SKM	

6	Publikasi hasil IKM dan perbaikan standar pelayanan	29 Des 2023	Tim penyusun didampingi oleh Inspektorat mempublikasikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah didapat serta revisi standar pelayanan publik pada kantor kecamatan Gabek	Publikasi dan Revisi Standar Pelayanan
---	---	-------------	--	--

1. Karakteristik Responden

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	86	30,1
Perempuan	199	69,9
Total	285	100

Sumber: pengolahan data primer

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA/SMK	152	53,3
Diploma	20	7
Sarjana/S1	29	10,2
S2/S3	4	1,4
Lainnya	80	28,1
Total	285	100

Sumber: pengolahan data primer

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pemerintah	18	6,3
Swasta	44	15,4
Lainnya	223	278,3
Total	285	100

Sumber: pengolahan data primer

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pengurusan surat izin Lokasi PTM	18	63,1
Pengurusan KTP El	87	30,5
Pengurusan akta kelahiran	72	25,3
Pengurusan surat pindah jiwa	22	7,7
Pengurusan surat keterangan domisili	43	15,1
Pengurusan SKCK	12	4,2
Pengurusan NIB	7	2,5
Pengurusan KK	3	1,1
Pengurusan surat keterangan belum menikah	1	0,3
Pengurusan dokumen ahli waris	5	1,8
Pengurusan surat keterangan tinggal sementara	7	2,5

Pengurusan surat izin keramaian	7	2,5
Pengurusan SKBL	1	0,3
Total	285	100

Sumber: pengolahan data primer

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Tingkat efektivitas pelayanan publik dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang merefleksikan standar kualitas layanan yang disediakan oleh kantor Kecamatan Gabek. Instrumen pengukuran ini memberikan gambaran tentang tanggapan dan persepsi warga terhadap kualitas layanan yang telah mereka peroleh. Survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan di Kecamatan Gabek berdasarkan langkah-langkah terstruktur dilakukan dengan bimbingan dan arahan teknis dari Inspektorat Daerah Kota Pangkalpinang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang disediakan bagi penduduk setempat. Berikut ini merupakan hasil pengukuran IKM yang dilaksanakan di kantor kecamatan Gabek berdasarkan asistensi dan arahan yang diberikan oleh Inspektorat daerah kota Pangkalpinang atas pelayanan publik yang diberikan kepada warga masyarakat:

Tabel 7. Data Statistik Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gabek Kota Pangkalpinang

Tabel 7. Data Statistik Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gabek (Nota Pengalpaan)										
SNilai										
/	900	902	881	1085	881	876	890	854	1008	
Unsur										
NRR /										
Unsur	3.16	3.16	3.09	3.81	3.09	3.07	3.12	3.00	3.54	
NRR										*)
tertbg/	0.35	0.35	0.34	0.42	0.34	0.34	0.35	0.33	0.39	
Unsur										3.23
	78.95	79.12	77.28	95.18	77.28	76.84	78.07	74.91	88.42	**) 3.23
IKM Kecamatan Gabek										80.61
Keterangan:								No.	Nilai Rata-Rata	
- U1 s.d. U14		= Unsur-Unsur pelayanan						U1	3.16	
- NRR		= Nilai rata-rata						U2	3.16	
- IKM		= Indeks Kepuasan Masyarakat						U3	3.09	
- *)		= Jumlah NRR IKM tertimbang						U4	3.81	
- **)		= Jumlah NRR Tertimbang x 25						U5	3.09	
NRR Per Unsur		= Jumlah Nilai per Unsur dibagi						U6	3.07	
		Jumlah kuesioner yang terisi						U7	3.12	
NRR tertimbang		= NRR per unsur x 0.125						U8	3.00	
per unsur								U9	3.54	
Kecamatan Gabek					80.61					
Mutu Pelayanan:										
A (Sangat Baik)		: 88.31 - 100.00								
B (Baik)		: 76.61 - 88.30								
C (Kurang Baik)		: 65.00 - 76.60								
D (Tidak Baik)		: 25.00 - 64.99								

Sumber: pengolahan data primer

Sebagaimana ditemukan dalam penelitian (Poeh *et al.*, 2024), kegiatan pengawasan APIP yang mencakup asistensi/pendampingan terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja instansi. Di Kecamatan Gabek, proses asistensi meliputi pembuatan SK Tim Penyusun SKM, penentuan responden, penyebaran kuesioner, pengolahan data, hingga publikasi hasil IKM untuk membantu kantor kecamatan Gabek dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyusunan SKM dan membantu revisi standar pelayanan sehingga hasilnya bisa menjadi cerminan bagi instansi untuk melayani masyarakat.

Penelitian ini membuktikan bahwa peran asistensi Inspektorat Daerah Kota Pangkalpinang sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gabek.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah bahwa menekankan peran Inspektorat dalam mewujudkan *good governance* (Firmansyah and Sinatria, 2025). Melalui pendampingan terstruktur dan proses konsultasi yang dijalankan dalam penyusunan SKM dan IKM, dilakukan pengukuran terhadap 9 (sembilan) komponen layanan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan. Komponen-komponen tersebut meliputi kriteria persyaratan layanan, alur prosedur pelayanan, respons waktu pelayanan, struktur biaya/tarif yang diberlakukan, kesesuaian hasil layanan dengan kebutuhan, kapabilitas petugas, sikap petugas dalam melayani, kondisi fasilitas fisik, serta mekanisme penanganan keluhan masyarakat. Berdasarkan evaluasi tersebut, Kecamatan Gabek telah mencapai nilai IKM sebesar 80,61 yang terklasifikasi dalam kategori "Baik".

Pembahasan

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada bagian pelayanan di kantor kecamatan Gabek didapati bahwa mereka telah menerapkan keseluruhan unsur pelayanan sesuai dengan aturan dalam menjalankan aktivitasnya. Hasil pengamatan juga menemukan bahwa kantor kecamatan Gabek telah memiliki maklumat pelayanan sebagai bentuk janji dari kecamatan Gabek sebagai penyedia layanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Setelah hasil kuisioner yang disebarkan kepada sampel dengan jumlah yang ditentukan sudah terkumpul, dimana setiap kuisioner memuat setiap unsur pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Gabek maka dilakukan pengolahan dan tabulasi data oleh tim penyusun SKM didampingi oleh tim dari Inspektorat Kota Pangkalpinang. Maka kualitas kinerja dari masing-masing unsur diperlihatkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kegiatan Pengabdian Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Konversi	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan pelayanan	3,26	81,50	B	Baik
2	Prosedur pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,06	78,50	B	Baik
4	Biaya/tarif layanan	3,86	96,50	B	Baik
5	Kesesuaian produk layanan	3,08	77	B	Baik
6	Kompetensi pegawai	3,08	77	B	Baik
7	Perilaku pegawai	3,08	77	B	Baik
8	Kualitas sarana/prasarana	2,98	74,5	B	Baik
9	Penanganan aduan	3,48	87	B	Baik

Untuk keseluruhan unsur pelayanan publik dilakukan pada kecamatan Gabek meliputi 9 (sembilan) unsur telah masuk dalam kategori kinerja BAIK yang penulis dapat terangkan sebagai berikut; pertama untuk unsur persyaratan pelayanan memiliki nilai sebesar 81,50 dengan kategori baik yang mengindikasikan bahwa syarat-syarat dan dokumen yang dibuat telah relevan dengan layanan yang diberikan baik persyaratan teknis maupun administratif sesuai dengan Permenpan RB nomor 14 tahun 2017. Dari wawancara yang dilakukan kepada masyarakat bahwa persyaratan pelayanan yang diberikan membuat masyarakat senang karena tidak kerepotan dalam pengurusan dokumen.

Unsur prosedur pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan memiliki nilai 78,50 dengan kategori baik, ini mengindikasikan bahwa tata cara layanan yang diberikan sudah baik, mudah dipahami dan diakses sesuai dengan aturan yang berlaku. Selanjutnya, pada unsur biaya/tarif layanan menjadi unsur dengan nilai tertinggi yaitu 96,50 dan kategorinya baik. Hasil observasi yang didapati di lapangan juga mendukung penilaian dimana tidak ada biaya tambahan dalam pengurusan dokumen ataupun hal lain yang memberatkan masyarakat dan ini sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kemudian untuk unsur kesesuaian produk layanan, kompetensi pegawai dan perilaku pegawai sama-sama memiliki nilai 77 dengan kategori baik. Sesuai dengan aturan terkait layanan publik kesesuaian produk terkait produk barang/jasa yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Kompetensi pegawai menyangkut dengan keahlian,

keterampilan dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai di bidang pelayanan. Serta perilaku pegawai adalah sikap, etika dan cara pegawai melayani. Masyarakat merasa puas atas ketiga unsur tersebut walaupun tetap harus ditingkatkan lagi.

Adapun unsur yang mendapat nilai kepuasan paling rendah dengan nilai 74,5 yaitu kualitas sarana/prasarana namun masih dalam kategori kategori baik. Hal ini mengindikasikan masih perlu perhatian khusus yang lebih memprioritaskan pada sarana/prasarana pelayanan yang diberikan seperti kapasitas ruang parkir dan ruang tunggu, sistem antrian dan prasarana untuk yang berkebutuhan khusus sesuai dengan aturan yang ada sehingga memberikan kenyamanan yang optimal bagi penerima layanan. Serta unsur terakhir adalah unsur penanganan aduan mendapatkan nilai 87 dengan kategori kinerja baik. Ini berarti kecamatan Gabek telah memberikan respon yang cepat dan tepat pada setiap aduan dan masukan baik secara langsung ataupun melalui sarana pengaduan online yang juga senada dengan hasil pengamatan yang tim Inspektorat dapatkan di kantor kecamatan Gabek dimana aduan dan masukan ditindaklanjuti secara efektif.

Melalui asistensi yang diberikan Inspektorat Daerah Kota Pangkalpinang, para pegawai kantor kecamatan Gabek telah memperoleh pemahaman yang memadai dan mampu menerapkan penyusunan SKM dan menganalisis, mengolah data serta menghasilkan suatu nilai IKM sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seperti yang disampaikan dalam penelitian Yuliawati, peran APIP tidak hanya sebatas pengawasan tetapi juga mencakup pendampingan dalam membangun sistem yang mendukung tata kelola yang baik (Yuliawati, Sopanah and Puspitosarie, 2023). Senada juga dengan yang disampaikan dalam penelitian Firmansyah bahwa pengawasan yang dilakukan tidak hanya berfokus pada pencegahan penyalahgunaan wewenang tetapi juga peningkatan kualitas pelayanan publik (Firmansyah and Sinatria, 2025). Begitu juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Belopa dkk bahwa penyusunan IKM menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat (Juprianto Tandi Belopa, Dina Ramba and Rati Pundissing, 2023). Asistensi juga membantu dalam merevisi delapan standar pelayanan yang ada, sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 dan juga sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

Adapun rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terstruktur sesuai dengan langkah-langkah berdasarkan surat tugas pengawasan mulai dari observasi hingga publikasi hasil IKM serta membuka ruang konsultasi beserta jajaran di kantor kecamatan Gabek dalam hal keseuaian standar pelayanan antara lain Standar Pelayanan (SP) untuk Surat Rekomendasi Nikah; Standar Pelayanan (SP) Surat Pernyataan/keterangan ahli waris; Standar Pelayanan (SP) Surat Pengantar Keterangan Tinggal Sementara (STKS); Standar Pelayanan (SP) Surat Keterangan Kurang Mampu; Standar Pelayanan (SP) Surat Pengantar Keterangan Domisili Parpol/Ormas/LSM, Standar Pelayanan (SP) Surat Pengantar Keterangan Domisili Perusahaan/Tempat Usaha; Standar Pelayanan (SP) Rekomendasi Surat Izin Keramaian serta Standar Pelayanan (SP) Surat Keterangan Bersih Lingkungan.

Hasil penilaian kepuasan masyarakat terhadap kecamatan Gabek kemudian dipublikasikan baik secara manual dengan ditempel di tempat layanan umum ataupun melalui media sosial baik *Instagram*, *facebook* dan *website* sebagai bentuk pertanggungjawaban pada masyarakat. Keseluruhan kegiatan adalah sebagai wujud dari pembinaan Inspektorat kepada instansi daerah khususnya pelaku pelayanan publik yang tujuan utamanya tentunya untuk menjaga agar kualitas kinerja tetap terjaga dengan baik dengan harapan masyarakat mendapatkan hasil yang terbaik.

Tentunya menjadi suatu kebanggaan bagi pemerintah daerah bila seluruh instansi di bawahnya telah memiliki kinerja layanan yang baik melalui indikator kepuasan masyarakat selain karena memang melakukan aturan yang sudah ditetapkan tetapi juga menambah citra positif di mata masyarakat. Pemerintah daerah melalui Inspektorat sebagai APIP (Aparat Intern Pengawasan Pemerintah) bertanggungjawab untuk mewujudkan hal tersebut.

Adapun rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terstruktur sesuai dengan langkah-langkah berdasarkan surat tugas pengawasan mulai dari observasi hingga publikasi hasil IKM serta membuka ruang konsultasi beserta jajaran di kantor kecamatan Gabek dalam hal keseuaian standar pelayanan antara lain Standar Pelayanan (SP) untuk Surat Rekomendasi Nikah; Standar Pelayanan (SP) Surat Pernyataan/keterangan ahli waris; Standar Pelayanan (SP) Surat Pengantar Keterangan Tinggal Sementara (STKS); Standar Pelayanan (SP) Surat Keterangan Kurang Mampu; Standar Pelayanan (SP) Surat

Pengantar Keterangan Domisili Parpol/Ormas/LSM, Standar Pelayanan (SP) Surat Pengantar Keterangan Domisili Perusahaan/Tempat Usaha; Standar Pelayanan (SP) Rekomendasi Surat Izin Keramaian serta Standar Pelayanan (SP) Surat Keterangan Bersih Lingkungan.

Limitasi

Kajian kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terbatas pada tingkat Kantor Kecamatan Gabek, kota Pangkalpinang.

Kesimpulan

Proses asistensi yang dilakukan Inspektorat Daerah terbukti efektif dalam membantu Kecamatan Gabek untuk mendapatkan hasil IKM dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilakukan secara sistematis dengan rangkaian tahapan observasi, penetapan Tim Penyusun SKM, penentuan target responden, penyebaran kuesioner, pengolahan data, hingga publikasi IKM yang diperoleh. Kecamatan Gabek berhasil mencapai nilai IKM sebesar 80,61 dengan kategori "Baik" dimana unsur dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif layanan (96,50) yang menunjukkan bahwa masyarakat tidak terbebani dengan biaya pelayanan dan juga unsur dengan nilai terendah adalah kualitas sarana/prasarana (74,5) yang bisa menjadi perhatian untuk ditingkatkan lagi.

Penelitian ini membuktikan bahwa peran Inspektorat sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) tidak hanya sebatas pengawasan tetapi juga komponen vital dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendampingan, pembinaan serta konsultasi khususnya terkait standar pelayanan di kantor kecamatan Gabek dalam mewujudkan *good governance* khususnya di kota Pangkalpinang.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Devi Maya Sofa selaku dosen pembimbing. Terimakasih kepada Bapak Inspektur daerah kota Pangkalpinang, rekan-rekan tim Inspektorat Kota Pangkalpinang serta terimakasih kepada pimpinan dan jajaran kantor kecamatan Gabek atas kerjasama dan dukungan sebagai mitra penelitian.

Daftar Pustaka

Creswell, J.W. and Creswell, J.D. (2018) *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approach*. Fifth Edit. United Kingdom: SAGE Publications.

Firmansyah, H. and Sinatria, N. (2025) 'Peran Ispektorat Sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah dalam Mewujudkan Good Governance', *Jurnal Akuntansi Aisyah*, 6(1).

Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Grava Media.

Juprianto Tandi Belopa, Dina Ramba and Rati Pundissing (2023) 'Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Lembang Sa'tandung Tana Toraja', *MENAWAN: Jurnal Riset dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 1(6), pp. 68–80. Available at: <https://doi.org/10.61132/menawan.v1i6.69>.

Lahman, M.K.E. (2024) *An Introduction to Qualitative Research: Becoming Culturally Responsive*. Sage Publications, Inc.

Moleong, L.J. (2017) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bndung: PT Remaja Rosdakarya.

Poeh, M.M. *et al.* (2024) 'Analisis Peran Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam Pencegahan Fraud dan Penyalahgunaan Dana Desa', *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(4). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jie.v8i4.15649>.

Siihad, L.L., Wijayanti, I.D.S. and Sari, B.A. (2022) 'Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada

Pelayanan Rawat Inap di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022', *OPTIMAL (Jurnal Bisnis dan Ekonomi Aktual)*, 19(2).

Suandi, S. (2019) 'Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur', *Journal PPS UNISTI*, 1(2), pp. 13–22. Available at: <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.

Sugiono (2019) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. London: Alphabeta.

Yuliawati, P., Sopanah, A. and Puspitosarie, E. (2023) 'Analisis Peran Inspektorat Daerah sebagai APIP (Aparat Pengawas Intern Pemerintah) dalam Mewujudkan Good Governance di Kabupaten Blitar', *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(05), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.47709/jhb.v12i05.2942>.