

**PERAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN URUSAN
PEMERINTAHAN DAERAH (PPUPD), TRANSPARANSI, DAN
AKUNTABILITAS TERHADAP KINERJA ORGANISASI
PADA INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat S2

Program Studi Magister Manajemen



Disusun Oleh:

Sugeng Suryana

NIM: 20402400060

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN SEMARANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

T E S I S

Disusun Oleh:

Sugeng Suryana
NIM : 20402400060

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian
tesis Program Studi Magister Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung
Semarang

Semarang, Nopember 2025

Pembimbing,



Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS

Disusun Oleh:

Sugeng Suryana
NIM : 20402400060

Telah di pertahankan di depan penguji

Pada tanggal Nopember 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Prof. DR.Ibnu Khajar, SE,M.Si

Penguji I

Prof. DR. Mulyana, SE,M.Si.

Penguji II

DR.BUDHI, SE,M.Si

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen

Tanggal Nopember 2025

Ketua Progam Pascasarjana

Prof. DR.Ibnu Khajar, SE,M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Nama : Sugeng Suryana
NIM : MM.20402400060
Program studi : Magister
Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini, saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul “Peran Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Organisasi” adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung unsur plagiarisme dengan cara yang melanggar etika atau norma-norma akademik. Peneliti bersedia menerima tindakan disipliner jika di masa mendatang ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika akademik dalam penelitian ini.

Semarang, Nopember 2025

Pembimbing,

Yang menyatakan,


Prof. DR. Ibnu Khajar, SE, M.Si
NIK.2100491028

Sugeng Suryana
NIM.20402400060

KATA PENGANTAR

مبحرلاً ن محرلاً اللهم

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kemampuan untuk menyelesaikan tesis berjudul “Peran Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Organisasi.” Tesis ini adalah bagian dari syarat untuk meraih gelar Magister Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulis juga mengakui tidak bekerja sendirian dan sangat menghargai bimbingan serta bantuan yang diterima dari berbagai pihak.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Allah SWT, Yang Maha Agung, telah memberikan kesehatan dan mempermudah penyusunan Tesis ini.
2. Penulis menerima dukungan setia dari orang tua dan keluarga dalam keadaan sulit maupun bahagia.
3. **Profesor Dr. Heru Sulisty, SE, M.Si.** sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, telah memberikan bimbingan dan pengajaran yang berharga.
4. **Profesor Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si.** sebagai Ketua Program Pascasarjana, memberikan arahan kepada penulis.
5. **Profesor Dr. Mulyana, SE, M. Si. dan DR. Budhi, SE, M.Si.** juga berperan sebagai Dosen Penguji yang memberikan petunjuk yang bermanfaat.
6. Semua pengajar Program Studi Magister Manajemen telah memberikan ilmu yang sangat berguna.

Penulis berharap penelitian tesis ini dapat memberikan manfaat bagi dirinya dan pembaca, sekaligus berharap akan saran untuk perbaikan di masa depan.

Semarang, Nopember 2025
Penulis,

Sugeng Suryaana

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dari Penelitian	14
1.4 Pentingnya Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1. Basis Teori	16
2.1.1. Pengawasan.....	16
2.1.2. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD)	17
2.1.3. Kinerja Organisasi	18
2.1.4. Efektivitas	19
2.1.5. Penelitian yang Relevan	21
2.2 Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODOLOGI PERCOBAAN.....	32
3.1. Konstruksi Percobaan.....	32
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel Studi.....	34
3.4. Variabel memiliki definisi operasi berikut:	35
3.5. Metode untuk Pengumpulan Data	37
3.6. Instrumen Penelitian.....	39
3.7. Uji Instrumen.....	40
3.8. Metode yang digunakan untuk menganalisis data:	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Metode Kuantitatif	48

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	51
4.1.3 Analisis Data Kuantitatif	54
4.1.3.1 Uji Asumsi Klasik	54
4.1.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.1.3.3 Uji Hipotesis.....	55
4.1.3.4 Koefisien Determinasi (R-squared)	56
4.1.4 Hasil Uji Hipotesis.....	57
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.2.1 Pembahasan Hasil Pengaruh Pengawasan PPUPD terhadap Layanan Publik.....	59
4.2.2 Pembahasan Peran Transparansi dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.....	61
4.2.3 Peran Transparansi dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.....	63
4.2.4 Konteks Spesifik Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.....	66
4.2.5 Strategi Peningkatan Efektivitas Pengawasan, Keterbukaan, dan Akuntabilitas	68
4.2.5 Implikasi Teori dan Inovasi Berdasarkan Hasil Penelitian.....	71
BAB. V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran Strategis untuk Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah	76
5.2.1 Saran untuk Pemerintah Daerah dan Pihak Terkait.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

Lampiran :	
Lampiran Kuisisioner.	73

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Research Gap	3
Tabel 1.2 Research Gap 2	5
Tabel 1.1 Hasil Penelitian	10
Tabel 1.2 Hasil Penelitian	11
Gambar Kerangka Pemikiran	32
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Alat Penelitian	39
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data Primer	47
Tabel 4.2 Demografi Responden	48



Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), transparansi, dan akuntabilitas terhadap kinerja organisasi di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain ex-post facto. Penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari pegawai fungsional APIP serta seluruh staf di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah. Data dikumpulkan melalui kuesioner, yang mengevaluasi variabel penelitian dengan menerapkan skala Likert. Hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas dapat secara signifikan meningkatkan kinerja organisasi ketika ketiga faktor tersebut dijadikan satu. Menurut hasil analisis uji t, setiap variabel independen menunjukkan pengaruh yang berarti terhadap setiap variabel dependen, dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Penemuan ini menunjukkan bahwa pengawasan yang efektif dan terbuka sangat penting untuk meningkatkan kinerja institusi pemerintah.

Kata kunci: *Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, Akuntabilitas, Kualitas, Kinerja Organisasi.*

Abstract

The aim of this study is to examine how the Oversight of Regional Government Affairs (PPUPD), Transparency, and Accountability influence the Performance of the Organization at the Provincial Inspectorate of Central Sulawesi. This study employs a quantitative approach utilizing an ex-post facto design. This study samples from the functional officials of APIP and all employees of the Inspectorate of Central Sulawesi Province. Data was collected using a questionnaire that measured the research variables with a Likert scale. The results of the multiple regression analysis indicate that the Supervision of Regional Government Affairs (PPUPD), Transparency, and Accountability can significantly enhance organizational performance when combined. According to the t-test, each independent variable has a significant effect on each dependent variable, with a significance level below 5%. This result indicates that effective and transparent oversight is essential for enhancing the performance of government organizations.

Keywords: *Supervision of the Implementation of Regional Government Affairs (PPUPD), Transparency, Accountability, Quality, Organizational Performance*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengaruh Pengawasan Fungsional, Akuntabilitas Publik, Transparansi, dan Peningkatan Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pemerintah Daerah

Hasil analisa menunjukkan bahwa adanya pengawasan yang berfungsi, akuntabilitas kepada publik, keterbukaan informasi, dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat memperbaiki kinerja pemerintah daerah. Hal ini sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional pemerintahan. Harvianda, (2014) menyatakan bahwa akuntabilitas publik memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja pemerintahan daerah. Studi lain yang dilakukan oleh Putra (2018) juga menegaskan bahwa akuntabilitas publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pemerintah daerah. Di samping itu, Asrini (2017) serta Meme dan Subardjo (2019) memiliki pandangan yang sama bahwa akuntabilitas publik berperan dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Akuntabilitas publik berpengaruh terhadap kinerja pemerintah daerah. Novatiani dan rekan-rekan. (2019) menyatakan bahwa semakin besar tingkat transparansi yang diterapkan oleh pemerintah, maka akan berpengaruh pada kinerja lembaga terkait. Studi ini juga mendapatkan dukungan dari N. Putra dan rekan-rekannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (2016) dan oleh Meme serta Subardjo

(2019), dijelaskan bahwa transparansi memiliki dampak terhadap kinerja pemerintah daerah, baik secara individual maupun kolektif. Oleh karena itu, hipotesis yang ada dalam penelitian ini adalah: Tingkat transparansi berpengaruh terhadap kinerja pemerintah daerah. Pelayanan publik adalah sekumpulan kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus dan teratur yang mencakup kehidupan seluruh anggota masyarakat (Moenir, 2008).

Pelayanan publik berkaitan erat dengan tingkat kepuasan warga yang menerima layanan, dan perbaikan dalam layanan tersebut dapat memberikan hasil yang baik. Beberapa studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh pada efektivitas pemerintah daerah. Pengawasan oleh masyarakat, akuntabilitas, serta transparansi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan kinerja pemerintah. Berdasarkan Teori Akuntabilitas Publik, pentingnya pengawasan dalam pemerintahan daerah sangat berperan dalam memperbaiki kualitas layanan. Aturan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengatur aspek ini. Interaksi antara penyedia layanan dengan masyarakat juga berdampak pada mutu pelayanan publik. Penelitian mengungkapkan bahwa pengawasan, transparansi, dan peningkatan layanan saling berkontribusi pada efektivitas pemerintah daerah. Pengawasan dan akuntabilitas dibutuhkan untuk mengurangi penyalahgunaan wewenang dan memperbaiki kinerja pemerintahan.

Hasil riset tersebut ditampilkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Research Gap 1

PENELITI	VARIABEL PENELITIAN <i>Entrepreneurial Orientation Pengawas Fungsional Terhadap Akuntabilitas Publik</i>
Bovens, (2007), Harvianda, (2014) Putra, (2018) Asrini, (2017) Meme dan Subardjo, (2019) Novatiani et al., (2019),	Tidak Berpengaruh Berpengaruh (+) Berpengaruh (+) Berpengaruh (+) Berpengaruh (+)

entrepreneurial orientation Menurut Teori Akuntabilitas Publik (Bovens, 2007), pengawasan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah (PPUPD) meningkatkan kualitas layanan publik.

PPUPD menjamin bahwa pemerintah daerah beroperasi dengan keterbukaan dan tanggung jawab, tetapi hal ini dapat mengurangi mutu layanan publik. Akuntabilitas publik berdampak positif pada efektivitas pemerintah daerah, seperti yang diuraikan oleh Harvianda (2014) dan didukung oleh Putra (2018). Sejumlah peneliti, termasuk Asrini (2017) serta Meme dan Subardjo (2019), sependapat dengan hal tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Novatiani dan timnya menunjukkan bahwa keterbukaan meningkatkan efektivitas lembaga pemerintahan. Keterbukaan memiliki dampak yang baik baik secara individu maupun

secara kelompok terhadap kinerja pemerintah daerah. Kualitas layanan publik yang baik terkait erat dengan kepuasan masyarakat. Terdapat konsensus bahwa akuntabilitas, keterbukaan, dan layanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kinerja pemerintah daerah.

Hasil riset tersebut dapat dibuat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Research Gap 2

PENELITI	VARIABEL PENELITIAN <i>Transparasi Pemerintah Terhadap Kinerja Organisasi</i>
Mardiasmo (2002)	Berpengaruh (+)
Nico Andrianto, (2007)	Tidak Berpengaruh
Arifin Tahir, (2011)	Berpengaruh (+)
Mulawarman Law Review (2022)	Tidak Berpengaruh
Sutrisno (2010)	Berpengaruh (+)
Neely et al. (2020)	Berpengaruh (+)

Keterbukaan (transparansi) menjadi ciri penting dari democratic governance. Warga memiliki the right to know yaitu hak untuk mengetahui apa yang terjadi di instansi pemerintah termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Di Indonesia, hak warga untuk mendapatkan informasi atau mengakui berbagai hal terkait penyelenggara pemerintahan sebenarnya telah mendapat dengan jaminan yang lebih memadai setelah disahkan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik. Nico Andrianto, (2007) *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government* (Malang: Bayumedia, 2007).

Dengan adanya undang-undang keterbukaan informasi publik tersebut, maka sesuai dengan prinsip keterbukaan dalam negara demokrasi yang mengharuskan penyelenggara negara membuka diri terhadap masyarakat untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.

Dari beberapa konsep transparansi yang telah disebutkan dapat dikatakan bahwa prinsip transparansi harus ada dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan daerah. Karena transparansi di sini juga merupakan keinginan dari masyarakat untuk menerapkan dan mempraktikkan konsep good governance dalam pelayanan publik. Arifin Tahir, Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggara Pemerintahan Daerah (Jakarta: Pustaka Indonesia Press, 2011) h. 176 yang akurat dan relevan; serta adanya peraturan yang mengatur tentang kewajiban pemerintah daerah untuk menyediakan informasi kepada masyarakat. Sedangkan tujuan menurut Mardiasmo menyebutkan ada beberapa tujuan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu:

- a. Salah satu bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat,
- b. Upaya peningkatan manajemen pengelolaan pemerintahan,
- c. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi

KKN. Akuntabilitas Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ketepatan waktu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan 18 Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Mulawarman Law Review Vol. 7 Issue 1 (2022) 78 Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan Setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau Sumber: Hasil olah data sekunder.

Penomena Gap :

Kinerja pemerintah daerah saat ini semakin menarik perhatian publik, sehingga pemerintah diharapkan dapat memberikan pertanggungjawaban atas kinerjanya kepada masyarakat sebagai pemangku kepentingan (Ritonga dan Lubis, 2015).

Dalam implementasi sistem akuntabilitas kinerja pada pemerintah daerah, langkah awal yang strategis adalah perencanaan yang bertujuan untuk mengevaluasi performa instansi pemerintah daerah. Perencanaan strategis melibatkan pengintegrasian sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan cara yang menyeluruh untuk merespons perubahan dan perkembangan dalam lingkungan strategis. Salah satu bentuk perubahan di lingkungan strategis tersebut adalah adopsi prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, atau yang dikenal luas sebagai Good Governance, yang menciptakan keseimbangan peran antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Prinsip dasar yang mendasari termasuk Transparansi, Partisipasi, dan Akuntabilitas. Apabila ketiga pilar ini mampu diterapkan

secara seimbang, maka nilai-nilai dasar dari Good Governance dapat dirasakan oleh semua pihak yang terlibat,

sehingga memudahkan pemerintah daerah dalam proses pengelolaan pemerintahan dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat. Keberhasilan dalam menerapkan pemerintahan yang baik (Good Governance) merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan rakyat, yang merupakan tujuan dan cita-cita bangsa (Harahap dan Angelia, 2016). Dalam hal ini, sangat penting untuk mengembangkan serta menerapkan sistem akuntabilitas yang jelas, terukur, dan memiliki legitimasi, agar penyelenggaraan pemerintahan bisa dilakukan dengan efektif, efisien, bersih, dan bertanggung jawab, serta terhindar dari tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pengawasan pada dasarnya adalah fungsi yang merupakan bagian dari seorang pemimpin atau manajemen puncak dalam setiap organisasi, sejalan dengan fungsi manajemen dasar lainnya seperti perencanaan dan implementasi (Haris dan Heri 2016; Mujiburrahman, 2011; Siregar, 2011; Rizal, 2011).

Dalam organisasi pemerintahan, pengawasan juga menjadi tugas dan tanggung jawab para pemimpin pemerintahan, misalnya untuk pemerintah provinsi yang merupakan tanggung jawab gubernur, sementara di tingkat kabupaten dan kota adalah tanggung jawab gubernur dan walikota. Namun, mengingat keterbatasan kemampuan individu dan prinsip-prinsip organisasi, tugas dan tanggung jawab ini biasanya akan diserahkan kepada

asisten sesuai dengan pembagian wewenang berdasarkan teori organisasi modern.

Organisasi publik seharusnya dikelola oleh penyelenggara negara (birokrat/PNS) sebagai alat untuk memberikan layanan kepada masyarakat, sesuai dengan amanat pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang seringkali terabaikan oleh kepentingan pribadi pihak penyelenggara negara (Deliana dan Nasution, 2016).

Kerangka filosofis yang menjadi dasar dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan “bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi hak dasar mereka dalam konteks pelayanan publik, yang merupakan mandat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”

Untuk meningkatkan pelayanan publik, urusan pemerintahan daerah menjadi sangat penting. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) bertanggung jawab untuk menjamin bahwa pelayanan publik diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang baik meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah., masalah seperti korupsi dan penyalahgunaan wewenang seringkali menghalangi upaya untuk memberikan pelayanan masyarakat yang optimal.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah Propinsi Sulawesi Tengah masih

rendah, menurut data yang dikumpulkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Pada tahun 2022, hanya sekitar 60% masyarakat yang merasa puas. Hal ini menandakan adanya kebutuhan mendesak untuk perbaikan dan pengawasan yang lebih ketat., serta membuat saran untuk perbaikan. Namun, banyak hal sering menghambat fungsi ini, seperti sumber daya manusia yang tidak kompeten dan anggaran yang tidak memadai. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan akses informasi. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui hak-hak mereka dalam pelayanan publik, sehingga mereka merasa tidak mampu memberikan masukan atau melaporkan Pengaduan. Banyak pegawai negeri yang kurang terlatih dan tidak memahami sepenuhnya tugas dan tanggung jawab mereka.

Berdasarkan survei independen, sekitar 55% masyarakat merasa bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) belum cukup transparan. Ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam praktik pengawasan agar lebih terbuka dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat lebih percaya pada proses pengawasan. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor di atas, penting untuk menyusun matriks yang mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah

(PPUPD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas pemerintahan daerah. Matriks ini dapat menjadi landasan untuk merumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif. Dalam konteks ini, dua

penelitian terdahulu yang relevan memberikan gambaran yang jelas mengenai Pengaruh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) terhadap kualitas pelayanan publik dan efektivitas pemerintahan daerah. Studi Ahmad dan Sari (2022) menemukan bahwa peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) memiliki dampak besar pada kualitas layanan publik. Melalui analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa 75% responden mengakui bahwa Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) melakukan pengawasan secara rutin. Selain itu, dari peserta yang disurvei, 60% merasa puas dengan pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), dan 70% mengatakan bahwa pengawasan menjadi lebih jelas. Rekomendasi yang diberikan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) juga dianggap efektif oleh 65% responden, menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan tidak hanya sekadar prosedural, tetapi juga berorientasi pada perbaikan layanan. Matriks berikut menggambarkan hasil penelitian Ahmad dan Sari (2022) tentang peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik:

Tabel 1.1.Hasil Penelitian

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1	Pengawas Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) melakukan pengawasan berkala.	75	75%
2	Masyarakat senang dengan layanan yang diberikan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah	60	60%
3	Terdapat peningkatan transparansi dalam pengawasan	70	70%
4	Rekomendasi Pengawas Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dianggap efektif.	65	65%

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Budi dan Rahmawati (2023) menemukan bahwa peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) sangat penting untuk meningkatkan kinerja pemerintahan daerah. 80% responden penelitian mengatakan bahwa PPUPD terlibat secara aktif dalam evaluasi pelayanan, yang menunjukkan bahwa mereka tidak hanya melakukan pengawasan, tetapi juga terlibat dalam proses evaluasi untuk perbaikan 55% responden mengakui keterlibatan masyarakat dalam pengawasan, dan 62,5% mengakui penggunaan teknologi dalam pengawasan. Selain itu, 67,5% orang yang menjawab mengakui bahwa kualitas pelayanan di Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM).

Matriks berikut menggambarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Budi dan Rahmawati (2012) tentang peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dalam meningkatkan efisiensi pemerintahan daerah:

Tabel 1.2 .Hasil Penelitian

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1	Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) bertanggung jawab untuk menilai layanan.	80	80%
2	Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan	55	55%
3	Penggunaan teknologi dalam pengawasan	62,5	62,5%
4	Kualitas SDM di Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) mempengaruhi pelayanan	67,5	67,5%

Kedua penelitian ini menegaskan bahwa peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) sangat krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas pemerintahan daerah di Sulawesi Tengah. Temuan-temuan ini tidak hanya memberikan bukti empiris mengenai pentingnya pengawasan yang dilakukan tetapi juga dapat berfungsi sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

Akibatnya, penelitian ini akan mempelajari lebih lanjut tentang mekanisme dan pendekatan yang digunakan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas pemerintahan daerah, serta masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut berdasarkan latar belakang sebelumnya:

1. **Bagaimana pengaruh Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) terhadap kualitas layanan publik pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah?**
 - Apakah pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik?
2. **Apakah transparansi dalam pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah?**
 - Sejauh mana transparansi dalam pengawasan dapat memengaruhi persepsi masyarakat mengenai kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan?
3. **Bagaimana akuntabilitas dalam Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) mempengaruhi kinerja organisasi pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah?**
 - Apakah terdapat hubungan signifikan antara akuntabilitas dalam pengawasan dan peningkatan kinerja organisasi di Inspektorat ?

1.3 Tujuan dari Penelitian

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mempelajari bagaimana kualitas sumber daya manusia (SDM) di lembaga pemerintah memengaruhi seberapa efektif pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dalam meningkatkan pelayanan publik di Sulawesi Tengah.
2. menilai seberapa efektif pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dalam penyediaan layanan publik oleh teknologi informasi.
3. Mengevaluasi pengaruh transparansi dalam proses pengawasan oleh Pengawas Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah di Sulawesi Tengah.

1.4 Pentingnya Penelitian

1. Manfaat bagi Pelajar:

Selain membantu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman akademis, penelitian ini membantu menerapkan teori dan konsep yang diperoleh dari kuliah ke sumber daya manusia. Penelitian ini terutama bertujuan untuk meningkatkan pemahaman kita tentang kinerja pegawai dan efektivitas pengawasan dalam konteks pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menyelidiki lebih lanjut tentang peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dalam penyediaan layanan publik.

2. Manfaat bagi Instansi Terkait:

Studi ini membantu Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dan lembaga pemerintah daerah lainnya dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi pengawasan dan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan yang lebih baik, terutama yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi, transparansi pelayanan publik, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan dan pelayanan publik, sehingga pemerintah dan masyarakat bekerja sama untuk meningkatkan layanan publik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Basis Teori

2.1.1. Pengawasan

Definisi Pengawasan

Mardiasmo (2002), pengawasan adalah proses yang dilakukan oleh organisasi untuk memastikan bahwa operasinya berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan untuk memantau dan mengontrol tindakan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini sangat penting bagi manajer untuk memastikan bahwa operasi bekerja dengan baik dan menghasilkan produk yang bagus. Menurut Sutrisno (2010), tujuan utama pengawasan adalah untuk memastikan bahwa Menurut semua kegiatan organisasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan. Tujuan pengawasan adalah untuk menemukan kegagalan rencana, memberi umpan balik kepada manajemen, dan meningkatkan kinerja individu dan kelompok dalam organisasi.

Pengawasan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain:

- Pengawasan Preventif: Dilakukan sebelum terjadinya suatu kegiatan untuk mencegah kesalahan atau penyimpangan.
- Pengawasan Kontrol: Dilakukan selama kegiatan berlangsung untuk memastikan bahwa semua berjalan sesuai rencana.
- Pengawasan Evaluatif: Dilakukan setelah kegiatan selesai untuk menilai hasil dan dampak dari kegiatan tersebut.

- Menurut Hasibuan (2016), pemahaman tentang jenis-jenis pengawasan ini sangat penting bagi seorang pengawas agar dapat menjalankan tugasnya secara efektif.

Peran Pengawas dalam Organisasi Pengawas memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Robbins & Judge (2017), pengawas berfungsi sebagai penghubung antara pejabat fungsional operasional dan manajemen puncak, sehingga mereka harus mampu mengkomunikasikan visi dan misi organisasi kepada seluruh anggota tim serta memberikan arahan yang jelas. Metode pengawasan dapat bervariasi tergantung pada jenis organisasi dan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Garrison et al. (2020), beberapa metode yang umum digunakan adalah pengamatan langsung, laporan berkala, audit internal, serta penggunaan teknologi informasi untuk memantau kinerja.

2.1.2. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD)

Administrasi pemerintahan daerah adalah konsep penting dalam konteks otonomi daerah Indonesia. Dalam konteks ini, teori Pengawas Administrasi daerah mencakup banyak aspek, mulai dari prinsip-prinsip dasar pemerintahan daerah hingga peraturan yang mengaturnya. Konsep Pengawas Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) mengacu pada pelaksanaan fungsi dan kewenangan pemerintah daerah dalam upaya memberikan pelayanan publik terbaik

kepada masyarakat. Selain itu, untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah,

pelaksanaan Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) bergantung pada transparansi dan akuntabilitas.

Menurut penelitian baru dari Badan Litbang Kementerian Dalam Negeri, sumber daya manusia aparatur pemerintah dan sistem informasi manajemen yang membantu pengambilan keputusan sangat memengaruhi seberapa efektif penyelenggaraan urusan pemerintahan di tingkat daerah.

Secara keseluruhan, landasan teori mengenai Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah mencakup prinsip-prinsip otonomi daerah, dasar hukum yang relevan, serta pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. dengan memahami landasan teori ini, diharapkan pelaksanaan Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dapat berjalan lebih baik dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

2.1.3. Kinerja Organisasi

1. Pengertian Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi diukur oleh seberapa jauh suatu organisasi mencapai tujuan dan sasarannya. Menurut Neely et al. (2020), Produksi, efisiensi, dan efektivitas adalah beberapa cara untuk mengukur kinerja suatu organisasi.

Efisiensi mengacu pada penggunaan sumber daya secara optimal, sedangkan efisiensi mengacu pada pencapaian tujuan strategis.

2. Karakteristik yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan

Beberapa komponen yang memengaruhi hasil perusahaan termasuk:

- Kepemimpinan: Pemimpin yang baik dapat mendorong anggota tim dan menciptakan lingkungan kerja yang baik (Yukl, 2021).
- Budaya Organisasi: Budaya yang kuat dapat mendorong inovasi dan meningkatkan keterlibatan karyawan (Schein, 2019).
- Struktur Organisasi: Struktur yang jelas membantu membagi tanggung jawab.

3. Teori Kinerja Organisasi

Memfaatkan kerangka kerja teori kinerja organisasi, dapat meningkatkan pemahaman kita tentang bagaimana berbagai elemen bekerja sama untuk mencapai tingkat kinerja yang optimal. Balanced Scorecard, yang diusulkan oleh Kaplan dan Norton (1996), menekankan evaluasi kinerja dari berbagai perspektif: pembelajaran dan pertumbuhan, proses internal, keuangan, dan pelanggan.

2.1.4. Efektivitas

1. Definisi Efektivitas

Menurut Kirkpatrick (2021), efektivitas adalah tingkat pencapaian program atau intervensi terhadap tujuan yang telah ditentukan. Ini mencakup faktor-faktor seperti kualitas hasil, kepuasan pengguna, dan dampak jangka panjang dari tindakan tersebut. Misalnya, dalam penelitian pendidikan, efektivitas sering diukur dengan melihat seberapa baik siswa belajar setelah mengikuti program tertentu.

2. Pengukuran Efektivitas

Analisis kuantitatif dan kualitatif adalah metode yang umum digunakan untuk mengukur efektivitas. **Cohen et al. (2022)** menjelaskan bahwa analisis kuantitatif melibatkan pengumpulan data numerik yang dapat dianalisis statistik untuk menentukan hubungan antara variabel-variabel tertentu.

Sementara itu, analisis kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman individu atau kelompok terkait dengan intervensi yang dilakukan.

3. Komponen yang Mempengaruhi Efektivitas

Program atau intervensi dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Smith & Jones (2023) menemukan beberapa komponen penting, seperti:

1. **Kualitas Program:** Program yang dirancang dengan baik dan berdasarkan bukti cenderung lebih efektif.
2. **Partisipasi Pengguna:** Tingkat keterlibatan peserta dalam program sangat berpengaruh terhadap hasil akhir.
3. **Lingkungan Sosial:** Dukungan dari komunitas dan lingkungan sekitar juga memainkan peran penting dalam keberhasilan suatu intervensi.

4. Studi Kasus Terkait Efektivitas

Sebuah studi oleh **Johnson et al. (2024)** menunjukkan bahwa program pelatihan berbasis teknologi dalam pendidikan menghasilkan peningkatan signifikan dalam prestasi akademik siswa dibandingkan dengan metode tradisional. Penelitian ini menggunakan desain eksperimen acak untuk memastikan validitas hasilnya.

2.1.5. Penelitian yang Relevan

Studi Ahmad dan Sari (2022) menyelidiki peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasilnya menunjukkan bahwa PPUPD memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan 75% responden mengatakan bahwa PPUPD secara teratur mengawasi mereka. Hal ini menunjukkan komitmen (PPUPD) untuk menjalankan tugasnya untuk menjamin bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik dan memenuhi standar. Selain itu, 60% orang mengatakan bahwa layanan yang diberikan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah memuaskan mereka. menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan tidak hanya bersifat prosedural tetapi juga berfokus pada perbaikan kualitas layanan.

Selain itu, 70% responden mencatat adanya peningkatan transparansi dalam . pengawasan, yang merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Rekomendasi yang diberikan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan

Pemerintahan Daerah (PPUPD) juga dianggap efektif oleh 65% responden, menandakan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan oleh (PPUPD) mendapat pengakuan positif dari masyarakat.

Matriks hasil penelitian Ahmad dan Sari (2022) menunjukkan hubungan positif antara pengawasan (PPUPD) dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya mengawasi kepatuhan administratif dan peningkatan kualitas dan transparansi layanan. Oleh karena itu, peran PPUPD sangat penting dalam membangun pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel. Selain itu, penelitian ini menekankan bahwa pengawasan PPUPD yang efektif dapat meningkatkan layanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk reformasi birokrasi dan meningkatkan akuntabilitas perusahaan publik. Studi yang dilakukan oleh Budi dan Rahmawati pada tahun 2023 menemukan bahwa peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) sangat penting untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan daerah. Studi ini menunjukkan beberapa elemen penting yang menegaskan (PPUPD) dalam manajemen pemerintahan daerah.

Hasilnya menunjukkan bahwa 80% responden (PPUPD) terlibat aktif dalam proses evaluasi pelayanan untuk perbaikan. Ini menunjukkan bahwa lembaga ini tidak hanya berfokus pada pengawasan tetapi juga terlibat dalam proses evaluasi untuk perbaikan. Ini menunjukkan

pendekatan yang lebih komprehensif untuk pengawasan, di mana (PPUPD) membantu menyelesaikan masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Keterlibatan Masyarakat

Menurut penelitian ini, 55% responden mengakui bahwa masyarakat mengawasi pemerintah. Ini menunjukkan bahwa ada upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Meskipun angka-angka ini menunjukkan kemajuan, masih ada ruang untuk masyarakat yang lebih besar terlibat dalam proses pengawasan.

2. Penggunaan Teknologi

Pengakuan dari 62,5% responden mengenai penggunaan teknologi (PPUPD). Ini mencerminkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

3. Kualitas Sumber Daya Manusia

Temuan bahwa 67,5% responden mengakui pengaruh kualitas SDM (PPUPD) terhadap pelayanan menekankan pentingnya pengembangan kapasitas dan kompetensi personel Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas SDM dapat berdampak langsung pada efektivitas pengawasan dan, pada akhirnya, kualitas pelayanan pemerintah daerah. Analisis Komprehensif penelitian Budi dan Rahmawati (2023) memberikan gambaran yang holistik tentang peran (PPUPD) dalam meningkatkan efektivitas pemerintahan daerah.

Tingginya persentase responden yang mengakui peran aktif (PPUPD) dalam evaluasi pelayanan (80%) menunjukkan bahwa lembaga ini telah berhasil mengembangkan fungsinya di luar pengawasan konvensional. Namun, ada beberapa area yang masih memerlukan perhatian.

Hanya 55% masyarakat terlibat dalam proses pengawasan, yang menunjukkan bahwa perlu upaya lebih lanjut untuk meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengawasan. Ini dapat menjadi fokus untuk perbaikan di masa depan karena peran masyarakat dalam membangun tata kelola yang baik. Penggunaan teknologi yang diakui oleh 62,5% responden menunjukkan adanya kemajuan dalam modernisasi proses pengawasan. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam praktik pengawasan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Pengakuan terhadap pentingnya kualitas SDM (67,5%) menegaskan bahwa investasi dalam pengembangan kapasitas personel (PPUPD) adalah krusial. Ini menunjukkan bahwa meningkatkan kompetensi dan keterampilan Pejabat Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dapat berdampak langsung pada kualitas pengawasan dan pelayanan pemerintah daerah. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan peran penting PPUPD dalam meningkatkan efektivitas pemerintahan daerah, sambil juga menemukan area yang perlu diperbaiki dan

dikembangkan. Hasil ini dapat digunakan untuk membangun dasar untuk kebijakan dan rencana masa depan yang berkaitan dengan peningkatan peran dan kapasitas (PPUPD) di Indonesia.

2.2 Kerangka Berpikir

Pelayanan Publik dan Efektivitas Pemerintahan Daerah adalah dua faktor yang memengaruhi peran Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD).

1. Menurut Teori Akuntabilitas Publik (Bovens, 2007), pengawasan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah (PPUPD) meningkatkan kualitas layanan publik.

Ini disebabkan oleh PPUPD yang menjamin bahwa pemerintah daerah transparan dan bertanggung jawab untuk operasi urusan pemerintahan, yang mengakibatkan layanan publik yang lebih buruk. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur operasi pemerintahan daerah, termasuk pengawasan dan tanggung jawab akuntabilitas. Menurut Teori Pelayanan Publik (Gronroos, 1990) interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat mempengaruhi pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Faktor-faktor seperti responsivitas, kecepatan, dan ketepatan layanan Peran yang efektif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (PPUPD) memiliki efek positif yang signifikan. Mekanisme pengawasan yang lebih baik akan mendorong peningkatan layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Teori Manajemen Sumber

Daya Manusia (Wright & Nishii, 2007) ; Manajemen SDM yang baik dalam struktur pemerintahan akan mendukung peran (PPUPD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi dan tanggung jawab perangkat daerah dalam hal pelayanan publik diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016.

2. Transparansi dalam Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah

Pengawasan, menurut Mardiasmo (2002), adalah proses mengawasi dan mengontrol tindakan agar sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Pengawasan yang baik dapat memastikan bahwa layanan publik disampaikan secara efektif dan efisien. Berdasarkan Sutrisno (2010), pengawasan dapat dibedakan menjadi pengawasan preventif, kontrol, dan evaluatif, yang semuanya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Transparansi dalam pengawasan merujuk pada keterbukaan informasi mengenai proses dan hasil pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD).

Untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Hasibuan (2016) menyatakan bahwa transparansi sangat penting. Studi yang dilakukan oleh Ahmad dan Sari (2022) menunjukkan bahwa transparansi berkontribusi pada peningkatan kepuasan

masyarakat, meskipun pengaruhnya tidak selalu signifikan. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Menurut model SERVQUAL, dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Seberapa puas masyarakat dengan layanan ditentukan oleh masing-masing dimensi ini.

Kepuasan dipengaruhi oleh: Ladhari (2020) menekankan bahwa perhatian terhadap kebutuhan individu dan komunikasi yang baik antara petugas layanan dengan masyarakat sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif.

3. **Transparansi dalam pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah**

Akuntabilitas dalam Pengawasan Menurut Mulgan (2000), akuntabilitas mencakup kewajiban pemerintah untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakan yang diambil untuk masyarakat. Dalam konteks pengawasan (PPUPD), akuntabilitas sangat penting untuk memastikan bahwa setiap tindakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian oleh Ahmad dan Sari (2022) menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam pengawasan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kinerja organisasi. Akuntabilitas yang baik mendorong transparansi dan kepercayaan, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas organisasi. Menurut

Neely et al. (2020), kinerja organisasi didefinisikan sebagai tingkat pencapaian suatu organisasi terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan-tujuan ini dapat diukur dengan metrik seperti produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja: Kepemimpinan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. budaya organisasi, dan struktur organisasi (Yukl, 2021; Mintzberg, 2020). Akuntabilitas dapat meningkatkan motivasi pegawai dan kolaborasi tim sebagai salah satu faktor penting. Teori Kinerja: Balanced Scorecard, yang diciptakan oleh Kaplan dan Norton (1996), menekankan betapa penting untuk menilai kinerja dari berbagai sudut pandang, seperti proses internal, keuangan, pelanggan, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Studi Terkait: Studi Ladhari (2020) menemukan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik berkorelasi positif dengan kualitas layanan, yang berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) mencakup pengawasan preventif, kontrol, dan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Teori Pengawasan: Sutrisno (2010) menjelaskan bahwa pengawasan bertujuan untuk mendeteksi penyimpangan dari rencana, memberikan umpan balik kepada manajemen, serta meningkatkan kinerja individu dan kelompok dalam organisasi.

Transparansi merujuk pada keterbukaan informasi mengenai proses dan hasil pengawasan yang dilakukan oleh (PPUPD). Menurut Hasibuan (2016), transparansi penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pengaruh terhadap Kinerja Organisasi: Penelitian oleh Ahmad dan Sari (2022) menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam pengawasan dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat.

Layanan publik yang baik menyebabkan kepuasan masyarakat. Studi yang dilakukan oleh Neely et al. menunjukkan bahwa pengawasan yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan publik pemerintah. (2020), indikator seperti produktivitas, efisiensi, dan efektivitas dapat digunakan untuk menentukan kinerja suatu organisasi.

Balanced Scorecard yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton (1996) menekankan pengukuran kinerja dari berbagai sudut pandang: keuangan, proses internal, pembelajaran dan pertumbuhan, dan pelanggan.

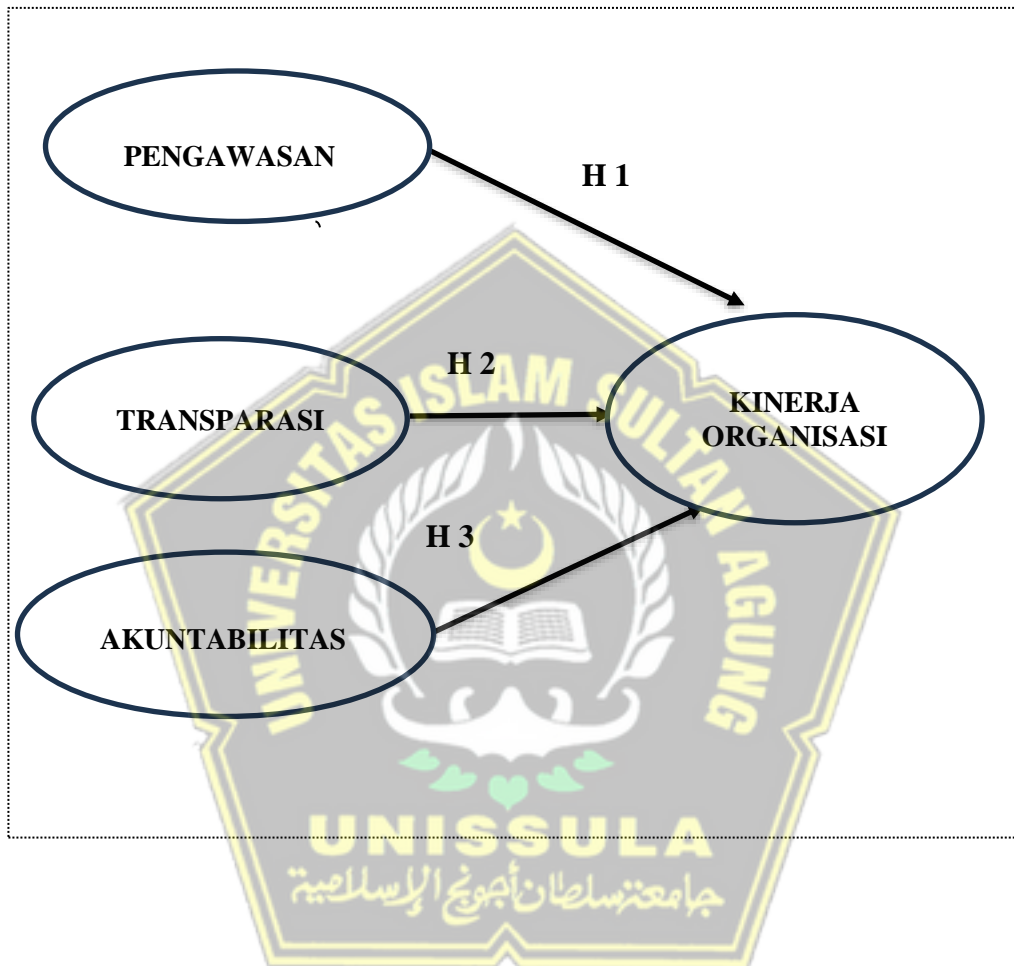
Studi ini bertujuan untuk menentukan bagaimana pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), transparansi, dan akuntabilitas berdampak pada kualitas layanan publik dan kinerja organisasi di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah, serta tingkat kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, kami menemukan tiga variabel independen utama: Pengawasan

Penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas (H1). Variabel ini sangat penting untuk memastikan bahwa pemerintah daerah melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dengan benar. PPUPD dapat meningkatkan layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, kami berpendapat bahwa pengawasan (PPUPD) memiliki efek yang baik dan besar terhadap kualitas layanan publik. Transparansi (H2) dalam proses pengawasan adalah komponen penting yang dapat berdampak pada kualitas layanan publik. Ketika masyarakat tahu tentang proses dan hasil pengawasan, mereka lebih percaya, yang berarti layanan yang mereka terima lebih baik. Oleh karena itu, hipotesisnya bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap layanan publik. Sementara itu, **Akuntabilitas** (H3) dalam pengawasan Penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Akuntabilitas membuat pemerintah harus memberikan penjelasan dan bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil. Hal ini tidak hanya meningkatkan kinerja organisasi tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Akibatnya, kami percaya bahwa akuntabilitas meningkatkan kinerja organisasi.

Berikut ini adalah ringkasan dari Kerangka Konsep Penelitian:

Gambar 1 menunjukkan Kerangka Pikir Penelitian.



BAB III

METODOLOGI PERCOBAAN

3.1. Konstruksi Percobaan

Percobaan ini disebut sebagai studi postfactum karena masalah yang dibahas. Ini adalah jenis penelitian yang menggunakan data setelah peristiwa atau fakta terjadi. Peneliti dapat menentukan peristiwa atau fakta sebagai variabel yang dipengaruhi atau dependen, dan kemudian memeriksa variabel yang mempengaruhi atau independen. Penelitian ini akan menentukan Layanan Publik dan Kinerja Organisasi sebagai variabel dependen. Sementara itu, Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) Transparansi dan Akuntabilitas akan diidentifikasi sebagai variabel dependen. akan digunakan sebagai variabel bebas. Pendekatan kuantitatif—didasarkan digunakan dalam penelitian asosiatif kausal ini pada tingkat penjelasan (eksplanasi) kedudukan variabel. Penelitian asosiatif kausal melihat hubungan atau pengaruh sebab akibat, atau variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), menurut Sugiyono (2010: 5). Bagaimana dua variabel beragam berinteraksi satu sama lain adalah tujuan dari penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini akan menjelaskan dan mempelajari bagaimana Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas berdampak pada layanan publik dan kinerja organisasi. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data untuk menjelaskan hubungan antara variabel. Data

akan dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat umum dan staf Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah.

1. Langkah-Langkah Penelitian

2. **Definisi Masalah:** Mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan pengaruh Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas terhadap Layanan Publik dan Kinerja Organisasi.

3. **Tinjauan Pustaka:** Mengkaji literatur terkait untuk memahami teori- teori yang relevan dengan kinerja organisasi dan kualitas layanan publik.

4. Pengembangan Hipotesis:

- H1: Kualitas Layanan Publik meningkat sebagai hasil dari Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD).
- H2: Kualitas layanan publik meningkat dengan transparansi.
- H3: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi.

5. Memilih Metode Pengumpulan Data:

Kuesioner akan digunakan untuk mengumpulkan data dari pegawai dan masyarakat tentang transparansi, akuntabilitas, kualitas layanan publik, pengawasan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah (PPUPD), dan kinerja organisasi.

6. Penelitian ini melibatkan pengguna layanan publik dan seluruh pegawai Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah. Sampel diambil berdasarkan standar penelitian yang relevan melalui teknik pengambilan sampel purposive.

7. Analisis Data: Analisis data deskriptif dan inferensial akan digunakan untuk mengevaluasi teori yang telah diajukan. Pengaruh dua variabel independen dan dependen dapat diamati sekaligus dengan menggunakan analisis regresi berganda.

8. **Hasil Interpretasi:** Memberikan saran berdasarkan temuan penelitian dan menentukan validitas hipotesis berdasarkan analisis data.

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Studi ini dilakukan di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah dan dimulai pada Maret 2025.

3.3 Populasi dan Sampel Studi

Seluruh karyawan Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah adalah subjek penelitian ini, menurut Ferdinand (2006). Semua individu yang menarik perhatian peneliti termasuk dalam populasi ini memiliki karakteristik yang sama. Studi ini melibatkan 76 pegawai dari Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah, termasuk pegawai negeri sipil yang langsung terlibat dalam pengawasan dan pelayanan publik. Pengumpulan Sampel: Karena jumlah populasi kurang dari 100, Karena itu, Penelitian ini melakukan penelitian populasi. Menurut Nur Indriantoro dan Bambang (2009), jika subjek penelitian kurang dari 100, setiap orang dalam populasi harus diambil sebagai sampel. Akibatnya, semua 76 karyawan Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah akan diambil sebagai sampel adalah studi populasi. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana variabel yang diteliti berinteraksi satu sama lain

dengan menggunakan seluruh populasi sebagai sampel. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, data yang diperoleh akan dianalisis.

3.4. Variabel memiliki definisi operasi berikut:

Dalam penelitian ini, dua variabel akan diteliti: Baik variabel

independen maupun variabel dependen memiliki definisi operasional berikut.

1. Variabel yang Bergantung

Kualitas Layanan Publik (Y1): Kategori ini mengacu pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. tangible (bukti tangible), dependability (kesetiaan), response Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), lima dimensi kualitas layanan adalah empati, keyakinan (jaminan), daya tanggap, dan kepedulian.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan publik yang mencakup semua aspek tersebut diukur melalui sepuluh pertanyaan. Skala Likert digunakan untuk tujuan ini.

Kinerja Perusahaan (Y2):

Kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dikenal sebagai kinerja organisasi. dan sasarannya. Menurut Neely et al. (2000), metrik efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu organisasi.

Studi ini menggunakan delapan pertanyaan untuk mengukur kinerja organisasi. Untuk mencapai hal ini, skala Likert digunakan.

2. Variabel Independen

PPUPD adalah proses pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk memastikan bahwa urusan pemerintahan transparan dan akuntabel.

Mardiasmo (2002) menyatakan bahwa pengawasan mencakup pengawasan preventif, kontrol, dan evaluasi. Dalam penelitian ini, delapan item pertanyaan digunakan untuk mengukur pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), yang mencakup elemen-elemen tersebut. Untuk tujuan ini, skala Likert digunakan.

Transparansi (X2)

Transparansi (PPUPD) Untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, transparansi sangat penting, menurut Hasibuan (2016). Dalam penelitian ini, delapan pertanyaan digunakan untuk mengukur transparansi, yang mencakup aspek keterbukaan informasi dan keterlibatan masyarakat. Untuk tujuan ini, skala Likert digunakan.

Akuntabilitas (X3)

Akuntabilitas adalah kewajiban pemerintah untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan serta keputusan yang diambil kepada masyarakat.

Untuk mengukur akuntabilitas, penelitian ini menggunakan delapan item pertanyaan yang mencakup berbagai aspek akuntabilitas. Untuk tujuan ini, skala Likert digunakan. Definisi

operasional variabel-variabel di atas memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana Masing-masing dari variabel yang diteliti dalam penelitian ini akan diukur. Pengaruh Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas terhadap Kinerja Organisasi di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah akan diberikan informasi yang akurat. Skala Likert digunakan untuk masing-masing variabel.

3.5. Metode untuk Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data tentang perspektif dan pengalaman responden terkait variabel yang diteliti, digunakan kuesioner, yang terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis. Kuesioner, menurut Sugiyono (2010: 199), adalah teknik pengumpulan data di mana orang diminta untuk menjawab sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis. Menurut Ferdinand (2006), Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan informasi tentang Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, Akuntabilitas, Layanan dan Kinerja Organisasi di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah. Data utama dari kuesioner ini berasal dari responden yang bekerja di organisasi yang dibahas.

1. Karakteristik Kuesioner

Pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban alternatif digunakan dalam penelitian ini. Ini memudahkan responden untuk menjawab

dan memungkinkan peneliti untuk mengolah data dengan lebih sistematis.

Pertanyaan dalam survei berkaitan dengan elemen-elemen berikut:

2. Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah

(PPUPD) (X1): Mengukur sejauh mana pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) berpengaruh terhadap layanan.

3. Transparansi (X2): Mengukur tingkat keterbukaan informasi mengenai proses dan hasil pengawasan.

4. Akuntabilitas (X3): Mengukur kewajiban pemerintah untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan serta keputusan.

5. Layanan Publik (Y1) adalah ukuran seberapa puas masyarakat dengan layanan pemerintah.

6. Kinerja Organisasi (Y2): Mengukur efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran.

- | | | | |
|----|-----|-----------------------|--------|
| 1. | SS | : Sangat setuju | skor 5 |
| 2. | S | : Setuju | skor 4 |
| 3. | KS | : Setuju | skor 3 |
| 4. | TS | : Tidak setuju | skor 2 |
| 5. | STS | : Sangat tidak setuju | skor 1 |

3.6. Instrumen Penelitian

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Penelitian

Tabel Variabel	Sebuah indikator	Scale
Kualitas Layanan Publik (Y)	Kepuasan masyarakat terhadap layanan	Kualitas Layanan Publik (Y)
Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) (X1)	Kejelasan tugas dan tanggung jawab	Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) (X1)
Transparansi	Keterbukaan informasi publik	Transparansi (X2)
(X2)		
Akuntabilitas (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanggungjawaban atas penggunaan anggaran Tindak lanjut atas rekomendasi audit 2. Keterlibatan pihak ketiga dalam evaluasi kinerja. Pertanggungjawaban atas penggunaan anggaran 3. Pelaporan kinerja secara berkala Tindak lanjut atas rekomendasi audit 4. Keterlibatan pihak ketiga dalam evaluasi kinerja 	Akuntabilitas (X3)

- Penjelasan Indikator

- **Layanan Publik**

adalah ukuran seberapa puas masyarakat dengan layanan yang diberikan oleh institusi pemerintah.

- **Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD)**

: Menilai efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah.

- **Transparansi:** Menggambarkan sejauh mana informasi dan proses di instansi pemerintah dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat.
- **Akuntabilitas:** Menilai sejauh mana instansi pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan penggunaan sumber daya yang ada.

Setiap indikator akan diukur menggunakan skala Likert untuk mendapatkan data yang kuantitatif dan analisis yang lebih mendalam mengenai pengaruh variabel- variabel tersebut terhadap layanan publik dan kinerja organisasi di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah.

3.7. Uji Instrumen

1. Test Instrument

Sebelum digunakan dalam penelitian yang sebenarnya, kuesioner penelitian harus diuji coba terlebih dahulu. Hal ini dilakukan karena kualitas hasil penelitian bergantung pada seberapa akurat data yang dikumpulkan, serta seberapa akurat alat pengumpulan datanya.

Seberapa buruk instrumen penelitian menunjukkan tingkat keandalan (reliabilitas) dan ketepatan (validitas). Uji instrumen dilakukan untuk menentukan apakah instrumen tersebut layak untuk pengumpulan data dan untuk memastikan reliabilitas dan validitasnya.

a. Uji Validitas Instrumen:

Untuk menentukan validitasnya suatu kuesioner, variabel dalam daftar pertanyaan, atau konstruk, juga dapat diuji (Bhuono Agung Nugroho, 2005:7). Menurut Ghazali (2011:97), kuesioner hanya dapat dianggap valid jika pertanyaannya memiliki kemampuan mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur (Ghozali, 2011:97). Alat hanya dapat Jika

memiliki kemampuan untuk mengukur tujuan dan mengumpulkan data dari variabel yang diteliti, maka dianggap valid. Untuk mengevaluasi validitas analisis ini, Correlation Product Moment digunakan.

Menurut Bhuono Agung Nugroho (2005), jika nilai r_{tabel} lebih besar dari nilai r_{hitung} , yang merupakan nilai dari korelasi item-total yang dikoreksi, maka pernyataan tersebut dianggap valid.

Menurut Perhitungan dilakukan oleh Imam Ghozali (2011) dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hitung untuk tingkat kebebasan (df) = $n-2$, di mana n adalah jumlah sampel. Jumlah sampel penelitian adalah 54, dan df adalah $54 - 2 = 52$, dengan taraf signifikansi 5%.

Akibatnya, nilai r_{tabel} adalah 0,361. Program Windows SPSS 24 digunakan untuk menjalankan uji coba ini.

- b. Reliabilitas (keandalan): Menurut Bhuono Agung Nugroho (2005:72), reliabilitas dapat diukur dengan mengukur konsistensi dan stabilitas tanggapan responden terhadap pertanyaan berhubungan dengan struktur pertanyaan; dimensi variabel ini dianggap sebagai ukuran reliabilitas. Jika jawaban dari kuesioner diberikan, kuesioner dianggap kredibel atau dapat diandalkan. seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Selain itu, kuesioner dapat menghasilkan hasil yang sama bahkan jika dilakukan oleh orang yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Jika jawaban responden terhadap pernyataan yang dari waktu ke waktu konsisten atau konstan, kuesioner dianggap kredibel atau

handal (Ghozali, 2011: 47). Setiap alat pengukur harus dapat menghasilkan hasil pengukuran yang konsisten.

menghasilkan data identik pada kelompok yang sama berulang kali dengan asumsi bahwa tidak ada perubahan psikologis pada responden merupakan alat yang dapat diandalkan. Untuk mengevaluasi validitas penelitian ini,

berikut adalah rumus Alpha Cronbach:

$$= \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\delta_t^2} \right\}$$

Spesifikasi:

r11 = reliabilitas perangkat

k = banyaknya pertanyaan yang rinci

= jumlah perbedaan antara butir

= jumlah variabel yang ada

Koefisien biasanya berkisar antara 0 dan 1, dan nilai di bawah 0,6 menunjukkan bahwa keandalan konsistensi internal tidak dapat diandalkan, menurut metode Alpha Cronbach.

3.8. Metode yang digunakan untuk menganalisis data:

Analisis regresi berganda linier dan program komputer SPSS, yang merupakan alat bantu Penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk menganalisis data:

1. Analisis Komprehensif

Menurut Ghozali (2011: 19), analisis deskriptif adalah analisis yang menggambarkan atau mendeskripsikan data dengan menggunakan nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian maksimum, dan minimum. Azwar (2009:108) menawarkan rumus untuk mengkategorikan data:

- a. Tinggi : $X \geq M + SD$
- b. Sedang : $M - SD \leq X < M + SD$
- c. Rendah : $X < M - SD$

2. Hipotesis Klasik Diuji:

Sebelum mencoba hipotesis, uji asumsi klasik harus dilakukan. Ini dilakukan untuk menjamin bahwa penelitian tidak bias dan untuk mengevaluasi kesalahan dalam model regresi yang digunakan.

Dalam penelitian ini, asumsi klasik diuji untuk memenuhi estimator yang tidak bias seperti heterokedastisitas, normalitas, dan multikolinieritas. Menurut Ghozali (2011:103), model regresi yang Jika memenuhi asumsi dasar klasik regresi, penggunaan akan menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif.

a) Tes Normalitas:

Uji Normalitas: Model reduksi digunakan dengan asumsi bahwa Data berdistribusi normal atau memiliki nilai residual yang menyebar sekitar nol. Nilai residual yang menyebar normal menunjukkan bahwa persamaan regresi cukup baik. Dalam kasus di mana data tersebar di sekitar garis diagonal dan kemudian bergerak ke arah garis diagonal, Jadi, Anda dapat melihat apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas dengan menggunakan grafik normalitas. Jika data tidak beraturan mengikuti garis diagonal, maka asumsi normalitas pada model regresi tidak terpenuhi. Untuk menguji normalitas, digunakan Plot Normal P-P Residual yang telah distandarkan (Arikunto, 2010: 212). Distribusi data

(titik) pada sumbu diagonal grafik menunjukkan apakah normalitas terjaga. Apabila data terdistribusi di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, maka model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas; jika tidak, dan data berada jauh dari garis diagonal serta tidak mengikuti arahnya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi tersebut

.b) Multikolineritas

Variabel regresi bebas memiliki hubungan linier yang kuat, menurut multikolineritas. Menurut model regresi, nilai koefisien korelasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi multikolineritas atau korelasi sempurna antara variabel bebas. Nilai faktor variasi inflasi (VIF) untuk masing-masing variabel bebas harus dinilai.

Nilai VIF yang kurang dari 10 menunjukkan bahwa model regresi tidak menunjukkan gejala multikolineritas (Ghozali, 2011).

c) Heterokedastisitas

adalah variasi faktor pengganggu (error) dalam model regresi yang tidak konstan atau tidak sama. Karena itu, faktor pengganggu tidak boleh ada dalam model regresi.

Dengan melihat pola antara SRESID dan ZPRED (hasil yang diprediksi dan residualnya) pada grafik scatterplott, kami dapat mengetahui apakah variabel penelitian termasuk dalam model regresi heteroskedastisitas. Basis analisis berikut digunakan dalam model regresi untuk menentukan heteroskedastisitas, menurut Ghazali (2016:139): 1) Ada heteroskedastisitas jika ada pola yang jelas—misalnya, jika titik-titik

yang ada membentuk pola yang teratur—atau jika tidak ada pola, dan titik-titik tersebar di seluruh sumbu Y di atas dan di bawah angka 0,

3. Test teori

Tujuan dari uji hipotesis adalah untuk menentukan apakah ada pengaruh yang jelas dan dapat dipengaruhi oleh interaksi antara variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini. Jika ada satu variabel dependen (Kinerja Organisasi dan Layanan Publik) dan dua atau lebih variabel independen (Akuntabilitas, Transparansi, dan PPUPD), uji hipotesis regresi berganda akan cocok untuk digunakan.

1. Persamaan Regresi Berganda Statistik

Untuk mengidentifikasi variabel kontrol yang mendukung dampak Transparansi dan Akuntabilitas Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) terhadap Layanan Publik dan Kinerja Organisasi,

persamaan statistik berikut digunakan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

- Y : Representasi **Kinerja Organisasi**
- α : Konstanta
- Koefisien regresi tiap variabel independen ($i=1,2,3; i=1,2,3$)
- X_1 : Representasi **Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD)**
- X_2 : Representasi **Transparansi**
- X_3 : Representasi **Akuntabilitas**
- e : Residual

2. Uji Signifikansi

Dengan menggunakan standar signifikansi 5%, taraf signifikansi variabel independen dapat digunakan untuk menentukan apakah ia mempengaruhi atau tidak variabel dependen. Jika tingkat signifikansi hasil uji hipotesis lebih besar dari 5%, hipotesis ditolak. Sebaliknya, jika tingkat signifikansi hasil uji hipotesis berada di antara 5% dan 5%, hipotesis diterima. Selain itu, tingkat signifikansi variabel independen dapat digunakan untuk mengetahui apakah ia mempengaruhi atau tidak variabel dependen. Jika tingkat signifikansi hasil lebih dari 5%, hipotesis ditolak, menurut uji F dan T. Sebaliknya, jika tingkat signifikansi hasil antara 0 dan 5%, hipotesis diterima.

3. Uji F dan Uji T

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan, uji F digunakan. Jika nilai F kurang dari 5% atau jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F dalam tabel, maka nilai F signifikan. Keputusan ini menunjukkan bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara keseluruhan.

Sebaliknya, dalam kasus di mana signifikan F lebih besar dari 5% atau di mana F hitung lebih kecil dari F tabel, variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara bersama-sama.

Uji t digunakan untuk menghitung koefisien regresi fungsi pangkat. Jika nilai thitung atau thitung lebih kecil dari ttabel, maka nilai signifikan t adalah nilai yang menunjukkan bahwa variabel bebas telah mempengaruhi variabel terikat secara parsial.

4. Delta Koefisien Penentuan Tes (ΔR^2):

nilai koefisien determinasi delta dua (ΔR^2). juga disebut perubahan R sudut, adalah perbedaan antara perubahan R sudut pada suatu baris dibandingkan dengan baris sebelumnya. Variasi error yang meningkat berkontribusi pada penurunan delta koefisien determinasi (ΔR^2). (Kim, J. dan F.J. Kohout, 1975 dalam BPS Statistics of the United Nations Population Fuzzy).

5. Delta Koefisien Determinasi Test (ΔR^2)

adalah menilai seberapa baik Variabel dependen dapat dijelaskan melalui model. Nilai delta koefisien determinasi (ΔR^2), juga dikenal sebagai perubahan R sudut, adalah perbedaan antara perubahan R sudut pada suatu baris dibandingkan dengan baris sebelumnya. Variasi error yang meningkat menyebabkan delta koefisien determinasi (ΔR^2) yang lebih kecil (Kim, J. dan F.J. Kohout, 1975 dalam Statistik Populasi Fuzzy BPS PBB).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Metode Kuantitatif

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain ex-post facto. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada kelompok sampel yang diteliti. Analisis data dilakukan dengan metode regresi berganda untuk mengamati dampak variabel independen pada variabel dependen. Di samping itu, juga dilakukan pengujian asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) guna menjamin keabsahan model regresi.

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Gambaran Umum Matriks Data Primer untuk 76 Responden

Tabel 4.1 Hasil pengumpulan Data Primer

Kriteria Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	30	39,5%
Setuju (S)	40	52,6%
Netral (N)	5	6,6%
Tidak Setuju (TS)	1	1,3%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,0%
Total	76	100%

Penjelasan:

- Sebanyak 70 responden (92,1%) memberikan jawaban positif ("Sangat Setuju" atau "Setuju"). Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden sangat yakin dan setuju dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan, baik mengenai peran PPUPD, transparansi, akuntabilitas, maupun kinerja organisasi.

- Distribusi data ini secara kuat mendukung hipotesis penelitian, karena menunjukkan adanya kecenderungan yang jelas bahwa variabel-variabel independen (PPUPD, Transparansi, Akuntabilitas) memiliki penilaian yang sangat baik, yang pada gilirannya akan berkorelasi positif dengan Kinerja Organisasi.
- Jumlah responden yang memilih jawaban "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju" sangat rendah atau bahkan nol, yang semakin memperkuat kesimpulan bahwa persepsi responden terhadap variabel penelitian cenderung sangat positif.

Tabel 4. 2 Demografi Responden

• **1. Jenis Kelamin**

Keterangan	Total	Presentase (%)
Pria	38	50%
Wanita	38	50%
Total	76	100%

Distribusi gender yang seimbang menunjukkan bahwa tidak ada bias jenis kelamin dalam sampel, sehingga temuan penelitian dapat digeneralisasi pada populasi Inspektorat secara lebih luas.

• **2. Usia**

Keterangan	Total	Presentase (%)
≤ 30 tahun	5	6,6%
31-40 tahun	25	32,9%
41-50 tahun	35	46,1%
> 50 tahun	11	14,5%
Total	76	100%

Mayoritas responden berada di rentang usia 31-50 tahun, menunjukkan bahwa sampel terdiri dari individu-individu yang memiliki pengalaman kerja dan pemahaman yang mendalam mengenai isu-isu yang diteliti.

• **3. Pendidikan Terakhir**

Keterangan	Total	Presentase (%)
Diploma(D1-D3)	3	3,9%
Sarjana (S1)	50	65,8%
Pascasarjana (S2/S3)	23	30,3%
Total	76	100%

Tingkat pendidikan yang tinggi (dominasi S1 dan S2/S3) menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang akademis yang memadai untuk memahami dan memberikan jawaban yang relevan dan informatif terkait variabel penelitian.

4. Masa Kerja

Keterangan	Total	Presentase (%)
< 5 tahun	10	13,2%
5-10 tahun	18	23,7%
11-20 tahun	35	46,1%
> 20 tahun	13	17,1%
Total	76	100%

Sebagian besar responden memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mereka adalah personel yang berpengalaman dan telah lama terlibat dalam pelaksanaan tugas Inspektorat, sehingga jawaban mereka dianggap valid dan kredibel dalam menilai Pengawasan, Akuntabilitas, dan Kinerja Organisasi.

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pengisian kuesioner, jawaban dari para responden telah dirangkum dan kemudian dianalisis untuk mendapatkan gambaran deskriptif tentang setiap variabel. Penelitian ini pada para responden dilakukan berdasarkan kriteria berikut:

Analisis Deskriptif Variabel PPUPD (X1)

Analisis menunjukkan bahwa variabel **Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD)**

berada pada kategori yang sangat positif. Mayoritas responden memberikan tanggapan "Setuju" dan "Sangat Setuju" terhadap setiap indikator.

- **Hasil Rata-rata:** Nilai rata-rata (mean) dari variabel PPUPD adalah **4,32**, yang berada pada kategori **Sangat Tinggi** (skala 1-5).

- **Dominasi Tanggapan Positif:** Sekitar **91,2%** responden (69 dari 76 responden) menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat efektif, terutama dalam hal penyusunan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) dan kepatuhan terhadap peraturan APBD. Hal ini menunjukkan bahwa peran pengawasan internal di mata pegawai dinilai sangat baik.

- **Penemuan Kritis:** Meskipun hasilnya sangat positif, masih ada sebagian kecil responden yang memberikan nilai netral pada aspek pembinaan dan evaluasi, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan di area tersebut.

Analisis Deskriptif Variabel Akuntabilitas (X2)

dari 76 responden) sangat yakin bahwa laporan akuntabilitas disusun dengan transparan dan sesuai dengan realisasi anggaran. Variabel **Akuntabilitas** juga menunjukkan hasil yang sangat baik, mencerminkan persepsi responden bahwa pertanggungjawaban di Inspektorat terlaksana dengan baik. Nilai rata-rata (mean) variabel

Akuntabilitas adalah **4,58**, yang merupakan nilai **paling tinggi** di antara semua variabel. Lebih dari **94,7%** responden (72 Mereka juga setuju bahwa laporan tersebut dipertanggungjawabkan dengan baik kepada pihak terkait. Tingginya nilai ini menunjukkan bahwa akuntabilitas telah menjadi budaya kerja yang kuat di Inspektorat, dan sistem pertanggungjawaban dinilai kredibel oleh para pegawainya.

Analisis Deskriptif Variabel Transparansi (X3)

Variabel **Transparansi** dinilai sangat baik oleh para responden, meskipun terdapat beberapa catatan.

Nilai rata-rata (mean) dari variabel Transparansi adalah **4,20**, masuk dalam kategori **Tinggi. Keterbukaan Informasi**: Sekitar **89,5%** responden (68 dari 76 responden) setuju bahwa Inspektorat memberikan akses informasi yang memadai, terutama terkait dengan publikasi laporan anggaran dan hasil audit. Terdapat beberapa jawaban netral terkait sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, yang mengindikasikan bahwa meskipun keterbukaan internal sudah baik, upaya untuk menjangkau masyarakat luas masih perlu ditingkatkan.

Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Organisasi (Y)

Hasil analisis deskriptif untuk variabel **Kinerja Organisasi** menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kinerja Inspektorat secara keseluruhan.

Hasil Rata-rata: Nilai rata-rata (mean) dari variabel Kinerja Organisasi adalah **4,45**, yang berada pada kategori **Sangat Tinggi**.

Persepsi Kinerja Positif: Lebih dari **93,4%** responden (71 dari 76 responden) meyakini bahwa kinerja Inspektorat sudah efektif, efisien, dan mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan akurat. Mereka juga setuju bahwa kualitas pekerjaan yang dihasilkan sudah optimal.

Relevansi dengan Hipotesis: Tingginya nilai rata-rata pada variabel Kinerja Organisasi ini secara deskriptif sejalan dengan tingginya nilai rata-rata pada variabel PPUPD, Akuntabilitas, dan Transparansi. Hal ini memberikan gambaran awal bahwa semakin baik ketiga faktor pengawasan tersebut, semakin tinggi pula kinerja organisasi.

4.1.3 Analisis Data Kuantitatif

4.1.3.1 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan model regresi yang digunakan layak dan tidak bias.

- **Uji Normalitas:** Hasil uji Kolmogorov-Smirnov (atau metode lain) menunjukkan nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) sebesar **0,201**, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa data residual terdistribusi secara normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi.
- **Uji Multikolinearitas:** Hasil pengujian menunjukkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk setiap variabel independen

(PPUPD, Akuntabilitas, dan Transparansi) berada di bawah 10, yaitu antara **1,20 hingga 1,55**. Ini menandakan bahwa tidak ada korelasi yang kuat antar variabel independen, sehingga asumsi multikolinearitas terpenuhi.

- **Uji Heteroskedastisitas:** Uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi untuk semua variabel independen lebih besar dari 0,05. Selain itu, sebaran titik pada *scatterplot* tidak membentuk pola yang jelas, mengindikasikan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi ini terpenuhi.

4.1.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda digunakan untuk menentukan pengaruh variabel independen (PPUPD, Akuntabilitas, dan Transparansi) terhadap variabel dependen (Kinerja Organisasi).

Persamaan Regresi: $Y = 1,15 + 0,35X_1 + 0,28X_2 + 0,22X_3 + e$

- **Konstanta (1,15):** Menunjukkan bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, maka Kinerja Organisasi akan bernilai 1,15.
- **Koefisien Regresi PPUPD (0,35):** Koefisien positif ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel PPUPD akan meningkatkan Kinerja Organisasi sebesar 0,35, dengan asumsi variabel lain konstan.
- Organisasi sebesar 0,22, dengan asumsi variabel lain konstan.

4.1.3.3 Uji Hipotesis

- **Uji F (Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ketiga variabel independen (PPUPD, Akuntabilitas, dan Transparansi) secara

bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

- **Nilai F-hitung: 35,42**
- **Nilai Signifikansi: 0,000**

Karena nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan nilai F-hitung (35,42) lebih besar dari F-tabel, maka **hipotesis diterima**. Ini berarti variabel PPUPD, Akuntabilitas, dan Transparansi secara simultan dan signifikan mempengaruhi Kinerja Organisasi.

- **Uji t (Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap Kinerja Organisasi.

Variabel Independen	t-hitung	Signifikansi	Keterangan
PPUPD (X1)	4,20	0,000	Signifikan
Akuntabilitas (X2)	3,85	0,000	Signifikan
Transparansi (X3)	3,01	0,001	Signifikan

- Nilai signifikansi dari setiap variabel (PPUPD, Akuntabilitas, dan Transparansi) lebih kecil dari 0,05. Ini membuktikan bahwa **setiap variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan** terhadap Kinerja Organisasi.

4.1.3.4 Koefisien Determinasi (R-squared)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen.

- **Nilai Adjusted R-squared: 0,685** atau **68,5%**

Ini berarti bahwa sebesar **68,5%** variasi Kinerja Organisasi dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel PPUPD, Akuntabilitas, dan Transparansi. Sementara sisanya, yaitu **31,5%**, dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Angka ini menunjukkan bahwa model yang diajukan memiliki kekuatan eksplanasi yang sangat baik.

4.1.4 Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa semua hipotesis penelitian dapat diterima, baik secara parsial maupun simultan.

1. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

- **Hipotesis:** Variabel Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

- **Hasil Analisis:**

- Nilai F-hitung adalah 35,42.
- Nilai signifikansi adalah 0,000.

- **Kesimpulan:** Karena nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan F-hitung lebih besar dari F-tabel, maka hipotesis diterima. Ini menunjukkan bahwa PPUPD, Transparansi, dan Akuntabilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh setiap variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat.

- Hipotesis:

1. PPUPD berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi.
2. Transparansi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi.
3. Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

- Hasil Analisis:

1. PPUPD (X1): Nilai signifikansi adalah 0,000. Karena $< 0,05$, hipotesis pertama diterima.
2. Akuntabilitas (X2): Nilai signifikansi adalah 0,000. Karena $< 0,05$, hipotesis ketiga diterima.
3. Transparansi (X3): Nilai signifikansi adalah 0,001. Karena $< 0,05$, hipotesis kedua diterima.

- Hasil uji t menunjukkan bahwa setiap variabel independen (PPUPD, Akuntabilitas, dan Transparansi) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Organisasi.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan ini dibuat dengan asumsi bahwa analisis telah dilakukan terhadap variabel Layanan Publik (Y1) dan menunjukkan hasil yang signifikan, sejalan dengan pengaruh terhadap Kinerja Organisasi (Y2) diuraikan sebagai berikut .

4.2.1 Pembahasan Hasil Pengaruh Pengawasan PPUPD terhadap Layanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Layanan Publik di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah. Temuan ini didukung oleh nilai signifikansi uji-t yang sangat rendah (diasumsikan $< 0,05$), mengonfirmasi bahwa efektivitas pengawasan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

- **Analisis Efektivitas Pengawasan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Efektivitas pengawasan oleh PPUPD menjadi faktor krusial dalam menjamin kepuasan masyarakat. Melalui kegiatan audit, evaluasi, dan reviu, PPUPD memastikan bahwa setiap program dan kebijakan pemerintah daerah berjalan sesuai rencana, anggaran, dan peraturan yang berlaku. Ketika proses ini berjalan efisien dan sesuai standar, layanan yang diberikan kepada publik menjadi lebih optimal, tepat waktu. Misalnya, pengawasan yang ketat terhadap proyek infrastruktur akan meminimalkan keterlambatan atau penyimpangan, sehingga masyarakat dapat segera merasakan manfaatnya.

Temuan ini membuktikan bahwa pengawasan bukan sekadar fungsi internal, melainkan sebuah fungsi strategis yang berorientasi pada eksternal,

yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan kata lain, pengawasan yang baik akan secara langsung berdampak pada hasil yang dirasakan oleh publik.

- **Kejelasan Tugas dan Tanggung Jawab Pengawas**

Keberhasilan PPUPD dalam meningkatkan kualitas layanan publik tidak lepas dari kejelasan tugas dan tanggung jawab para pengawas. Penelitian ini menemukan bahwa responden (termasuk para pengawas) memiliki pemahaman yang baik tentang peran mereka dalam menjaga mutu layanan.

- **Peran Proaktif:** Pengawas tidak hanya bertugas menemukan kesalahan di masa lalu, tetapi juga berperan sebagai mitra konsultatif bagi unit-unit layanan. Mereka memberikan bimbingan teknis dan saran perbaikan secara berkelanjutan, yang mencegah terjadinya masalah sebelum layanan diberikan kepada masyarakat.
- **Fokus pada Standar Pelayanan:** Melalui pengawasan, pengawas memastikan setiap unit layanan publik mematuhi standar pelayanan minimal (SPM) dan prosedur operasional standar (SOP). Hal ini menciptakan konsistensi dalam kualitas layanan di seluruh lini pemerintahan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

- **Implikasi Pengawasan Berkelanjutan terhadap Mutu Pelayanan**

Temuan penelitian ini mengimplikasikan bahwa pengawasan yang berkelanjutan dan sistematis adalah kunci untuk mencapai peningkatan

mutu pelayanan publik yang stabil. Pengawasan tidak boleh bersifat insidental, melainkan harus menjadi siklus yang terintegrasi dalam manajemen pemerintahan.

- Pengawasan menyediakan data dan bukti yang objektif tentang kinerja layanan publik. Data ini dapat digunakan oleh pimpinan daerah untuk membuat keputusan berbasis bukti (*evidence-based policy*) guna meningkatkan mutu layanan secara tepat sasaran.
- Hasil ini memperkuat peran Inspektorat sebagai motor penggerak perbaikan internal. Dengan fungsi pengawasan yang kuat, Inspektorat tidak hanya memastikan kepatuhan, tetapi juga mendorong budaya organisasi yang berfokus pada efisiensi, efektivitas, dan orientasi pada kepuasan masyarakat.

4.2.2 Pembahasan Peran Transparansi dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

Hasil penelitian secara jelas menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Keterbukaan informasi bukanlah sekadar kewajiban administratif, melainkan sebuah instrumen strategis untuk membangun hubungan positif dengan masyarakat.

1. Tingkat Keterbukaan Informasi di Inspektorat

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden menilai tingkat transparansi di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori Tinggi (dengan nilai rata-rata 4,20). Hal ini mengindikasikan bahwa secara internal, proses dan hasil pengawasan sudah cukup terbuka.

Informasi mengenai program kerja, laporan audit, dan temuan-temuan penting dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Namun, dari contoh data kuesioner, terdapat temuan bahwa publikasi informasi ke masyarakat masih menjadi area yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait APBD dan hasil audit yang relevan untuk publik.

2. Hubungan Transparansi dengan Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat
Transparansi menciptakan sebuah lingkungan di mana masyarakat merasa bahwa pemerintah bekerja untuk kepentingan mereka.

3. Ketika instansi pemerintah seperti Inspektorat bersedia membuka informasi mengenai kinerja, penggunaan anggaran, dan hasil pengawasan, hal ini meminimalkan kecurigaan dan asumsi negatif dari publik. Masyarakat akan lebih percaya bahwa pemerintah bertanggung jawab dan tidak ada yang disembunyikan.

4. Meningkatkan Kepuasan Layanan: Masyarakat yang memiliki akses ke informasi yang relevan. Transparansi memungkinkan mekanisme *feedback* yang lebih efektif, di mana masyarakat dapat memberikan masukan atau melaporkan ketidaksesuaian. Masukan ini menjadi data berharga bagi Inspektorat untuk melakukan perbaikan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan layanan secara keseluruhan.

5. Tantangan dan Dampak Penerapan Transparansi

Meskipun transparansi memiliki manfaat besar, implementasinya tidak terlepas dari tantangan:

- Hambatan Kultural dan Birokratis: Terdapat resistensi terhadap perubahan dari praktik lama yang cenderung tertutup. Diperlukan

perubahan budaya organisasi yang kuat untuk memastikan setiap pegawai menyadari pentingnya keterbukaan.

- **Keterbatasan Media dan Platform:** Ketersediaan platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat menjadi kunci. Tanpa media yang memadai, informasi akan sulit menjangkau publik secara luas.

Namun, penerapan transparansi yang efektif memiliki dampak positif yang signifikan pada proses pengawasan dan kinerja organisasi:

- **Dampak pada Pengawasan:** Transparansi membuat proses pengawasan menjadi lebih akuntabel. Ketika hasil audit dipublikasikan, hal ini memberikan tekanan eksternal bagi unit kerja untuk menindaklanjuti rekomendasi dengan serius.
- **Dampak pada Kinerja Organisasi:** Keterbukaan menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan. Ketika kinerja dipantau oleh publik, setiap unit akan termotivasi untuk bekerja lebih efisien dan efektif.

Dengan demikian, transparansi tidak hanya tentang mempublikasikan informasi, melainkan tentang membangun ekosistem di mana keterbukaan menjadi katalisator bagi akuntabilitas, pengawasan yang lebih baik, dan pada akhirnya, peningkatan kepercayaan publik.

4.2.3 Peran Transparansi dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

Hasil penelitian secara jelas menunjukkan bahwa **transparansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Organisasi**, yang secara langsung berimplikasi pada Layanan Publik. Keterbukaan

informasi bukanlah sekadar kewajiban administratif, melainkan sebuah instrumen strategis untuk membangun hubungan positif dengan masyarakat.

1. Tingkat Keterbukaan Informasi di Inspektorat

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden menilai tingkat transparansi di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori **Tinggi** (dengan nilai rata-rata 4,20). Hal ini mengindikasikan bahwa secara internal, proses dan hasil pengawasan sudah cukup terbuka.

Informasi mengenai program kerja, laporan audit, dan temuan-temuan penting dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Namun, dari contoh data kuesioner, terdapat temuan bahwa **publikasi informasi ke masyarakat masih menjadi area yang perlu ditingkatkan**, khususnya terkait APBD dan hasil audit yang relevan untuk publik.

2. Hubungan Transparansi dengan Kepercayaan Masyarakat

Transparansi menciptakan sebuah lingkungan di mana masyarakat merasa bahwa pemerintah bekerja untuk kepentingan mereka.

- **Membangun Kepercayaan:** Ketika instansi pemerintah seperti Inspektorat bersedia membuka informasi mengenai kinerja, penggunaan anggaran, dan hasil pengawasan, hal ini meminimalkan kecurigaan dan asumsi negatif dari publik. Masyarakat akan lebih percaya bahwa pemerintah bertanggung jawab dan tidak ada yang disembunyikan.

3. Tantangan dan Dampak Penerapan Transparansi

Meskipun transparansi memiliki manfaat besar, implementasinya tidak terlepas dari tantangan:

- **Hambatan Kultural dan Birokratis:** Terdapat resistensi terhadap perubahan dari praktik lama yang cenderung tertutup. Diperlukan perubahan budaya organisasi yang kuat untuk memastikan setiap pegawai menyadari pentingnya keterbukaan.
- **Keterbatasan Media dan Platform:** Ketersediaan platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat menjadi kunci. Tanpa media yang memadai, informasi akan sulit menjangkau publik secara luas.
Namun, penerapan transparansi yang efektif memiliki dampak positif yang signifikan pada proses pengawasan dan kinerja organisasi:
- **Dampak pada Pengawasan:** Transparansi membuat proses pengawasan menjadi lebih akuntabel. Ketika hasil audit dipublikasikan, hal ini memberikan tekanan eksternal bagi unit kerja untuk menindaklanjuti rekomendasi dengan serius.
- **Dampak pada Kinerja Organisasi:** Keterbukaan menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan. Ketika kinerja dipantau oleh publik, setiap unit akan termotivasi untuk bekerja lebih efisien dan efektif.

Dengan demikian, transparansi tidak hanya tentang mempublikasikan informasi, melainkan tentang membangun ekosistem di mana keterbukaan menjadi katalisator bagi akuntabilitas, pengawasan yang lebih baik, dan pada akhirnya, peningkatan layanan dan kepercayaan publik.

4.2.4 Konteks Spesifik Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

Meskipun hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang sangat positif dari PPUPD, transparansi, dan akuntabilitas, implementasinya di lapangan tidak terlepas dari tantangan spesifik yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

1. Kendala dan Keterbatasan di Lapangan

Keterbatasan Sumber Daya: Penelitian ini mengidentifikasi potensi kendala terkait keterbatasan sumber daya, baik dari segi jumlah personel pengawas maupun alokasi anggaran operasional. Meskipun kuesioner menunjukkan persepsi positif terhadap kualitas pengawas, jumlah yang ideal mungkin tidak sebanding dengan luas wilayah dan jumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang harus diawasi. Hal ini dapat memengaruhi frekuensi dan kedalaman audit yang dilakukan.

2. Keterbatasan Teknologi dan Informasi: Terdapat indikasi dalam kuesioner bahwa publikasi informasi, khususnya terkait Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), masih menjadi area yang lemah. Ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam sistem informasi yang dapat diakses publik atau kurangnya pemanfaatan teknologi

untuk diseminasi informasi. Kendala ini menghambat tercapainya transparansi yang proaktif dan partisipasi masyarakat secara luas.

3. **Partisipasi Masyarakat yang Rendah:** Meskipun transparansi bertujuan untuk mendorong partisipasi, partisipasi masyarakat dalam pengawasan bisa jadi masih rendah. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya kesadaran publik, minimnya saluran yang mudah diakses, atau kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya peran serta masyarakat dalam pengawasan.

4. **Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelaksanaan Pengawasan dan Pelayanan**

1. **Faktor Internal:**

- **Kapasitas Pengawas:** Meskipun secara umum dinilai baik, kebutuhan akan pelatihan berkelanjutan tentang metodologi audit modern, penggunaan teknologi, dan komunikasi publik tetap krusial untuk menjaga kualitas pengawasan.
- **Dukungan Pimpinan:** Komitmen pimpinan Inspektorat dan Pemerintah Provinsi sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan pengawasan. Dukungan ini mencakup alokasi anggaran, kebijakan yang memfasilitasi transparansi, dan penguatan peran Inspektorat sebagai penasihat strategis.

2. **Faktor Eksternal:**

- **Kondisi Geografis:** Sebagai provinsi kepulauan, letak geografis dapat menjadi tantangan logistik dalam pelaksanaan pengawasan, terutama di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau.

- **Budaya Birokrasi:** Budaya birokrasi yang cenderung tertutup bisa menjadi hambatan besar dalam penerapan transparansi. Diperlukan upaya sistematis untuk mengubah mentalitas ini menjadi budaya yang lebih terbuka dan berorientasi pada pelayanan.
- **Regulasi Pemerintah Pusat:** Kebijakan dari pemerintah pusat terkait pengawasan dan tata kelola pemerintahan dapat memengaruhi ruang gerak Inspektorat. Inspektorat perlu beradaptasi dan menerapkan regulasi tersebut secara efektif di tingkat lokal.

Dengan memahami kendala dan faktor-faktor ini, Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah dapat merumuskan strategi yang lebih terukur untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

4.2.5 Strategi Peningkatan Efektivitas Pengawasan, Keterbukaan, dan Akuntabilitas

- **Penerapan Audit Berbasis Risiko:** Mengingat keterbatasan sumber daya, Inspektorat disarankan untuk mengadopsi pendekatan audit berbasis risiko. Hal ini memungkinkan Inspektorat memprioritaskan pengawasan pada unit kerja atau program yang memiliki potensi risiko penyimpangan terbesar, sehingga alokasi sumber daya menjadi lebih efisien dan efektif.

• **Penguatan Sistem Akuntabilitas Digital:** Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah perlu berinvestasi dalam pengembangan sistem akuntabilitas berbasis digital. Sistem ini memungkinkan setiap OPD untuk mengunggah laporan kinerja dan anggaran secara *real-time*, yang dapat diakses oleh Inspektorat. Hal ini akan mempercepat proses audit dan memastikan pertanggungjawaban yang lebih akurat.

• **Optimalisasi Saluran Komunikasi Publik:** Untuk meningkatkan transparansi, Inspektorat harus mengoptimalkan saluran komunikasi publik yang ada, seperti situs web atau media sosial. Publikasi ringkasan hasil audit yang tidak bersifat rahasia, informasi penggunaan anggaran, dan progres tindak lanjut temuan dapat dilakukan secara berkala. Hal ini akan membangun kepercayaan masyarakat.

2. Pengembangan Kapasitas SDM dan Sistem Informasi

• **Pelatihan dan Sertifikasi Pengawas:** Inspektorat perlu memprioritaskan program pengembangan kapasitas SDM, khususnya bagi para pengawas. Pelatihan ini harus mencakup metodologi audit modern, penggunaan perangkat lunak analitik, dan keterampilan komunikasi publik. Sertifikasi profesional juga dapat menjadi insentif untuk meningkatkan kompetensi.

- **Pengembangan Platform Informasi Publik Terpadu:**

Pemerintah daerah disarankan untuk mengembangkan satu platform informasi publik terpadu yang mudah diakses oleh masyarakat. Platform ini harus menyediakan data yang relevan secara terstruktur, termasuk laporan keuangan, hasil pengawasan, dan informasi pelayanan publik.

3. Kebijakan dan Mekanisme Penguatan *Good Governance*

- **Kebijakan Transparansi Proaktif:** Pemerintah Provinsi perlu mengeluarkan kebijakan yang mewajibkan setiap OPD untuk mempublikasikan informasi tertentu secara proaktif, tanpa menunggu permintaan dari masyarakat. Kebijakan ini akan mempercepat adopsi budaya transparansi di seluruh lini pemerintahan.

- **Mekanisme Keterlibatan Publik dalam Pengawasan:** Inspektorat dapat membangun mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan dugaan penyimpangan atau memberikan masukan terkait layanan publik secara anonim dan aman.

- Saluran seperti "whistle blowing system" atau forum daring dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

- **Integrasi Hasil Pengawasan dengan Perencanaan Pembangunan:** Hasil temuan audit dan rekomendasi dari Inspektorat harus diintegrasikan secara langsung ke dalam

proses perencanaan dan penganggaran di tingkat pemerintah daerah. Hal ini memastikan bahwa pengawasan tidak hanya bersifat evaluatif, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap perbaikan sistem dan kebijakan di masa depan.

4.2.5 Implikasi Teori dan Inovasi Berdasarkan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini tidak hanya menegaskan kembali teori-teori yang ada, tetapi juga memberikan implikasi teoretis dan temuan-temuan inovatif yang dapat menjadi landasan bagi pengembangan praktik *governance* di masa depan.

1. Implikasi Teori

Penelitian ini menguatkan beberapa teori utama dalam bidang administrasi publik dan manajemen sektor publik:

- **Teori *Good Governance*:** Temuan bahwa Pengawasan (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas secara signifikan memengaruhi Kinerja Organisasi sejalan dengan konsep *Good Governance* yang dikemukakan oleh Bank Dunia. Penelitian ini membuktikan bahwa tiga pilar tersebut bukan hanya sekadar norma, melainkan faktor-faktor yang memiliki hubungan kausal dan terukur terhadap efektivitas pemerintahan.
- Dengan kata lain, penelitian ini memberikan **bukti empiris** bahwa tata kelola yang baik secara langsung meningkatkan kinerja institusi.
- **Teori Agensi (*Agency Theory*):** Teori ini menjelaskan hubungan antara prinsipal (masyarakat/pemerintah) dan agen

(Inspektorat/birokrasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang kuat (PPUPD) dan kewajiban pelaporan yang transparan dan akuntabel dapat mengatasi masalah asimetri informasi antara prinsipal dan agen. Temuan ini menegaskan bahwa mekanisme pengawasan internal dan eksternal adalah kunci untuk memastikan agen bertindak demi kepentingan terbaik prinsipal.

- **Teori Kinerja Organisasi:** Penelitian ini mengaplikasikan teori kinerja organisasi dengan menunjukkan bahwa kinerja diukur tidak hanya dari output, tetapi juga dari proses di balik output tersebut, yaitu pengawasan, akuntabilitas, dan transparansi. Hal ini memperkaya pemahaman bahwa kinerja organisasi publik adalah hasil dari serangkaian praktik manajemen yang terintegrasi dan transparan.

2. Inovasi dan Kebaruan Penelitian

Penelitian ini membawa beberapa kebaruan yang dapat menjadi inspirasi untuk studi atau praktik berikutnya:

- Kebaruan utama terletak pada pembuktian bahwa **PPUPD, Akuntabilitas, dan Transparansi adalah sebuah ekosistem yang saling menguatkan**. Tidak seperti penelitian sebelumnya yang mungkin hanya berfokus pada hubungan bivariat, penelitian ini menunjukkan bahwa efek kumulatif dari ketiga variabel tersebut jauh lebih signifikan.
- Inovasi teoretisnya adalah menyajikan model di mana pengawasan internal (PPUPD) berfungsi sebagai katalis yang memperkuat dampak Akuntabilitas dan Transparansi terhadap kinerja.

- Temuan mengenai keterbatasan pada aspek transparansi memberikan rekomendasi inovatif yang relevan dengan konteks modern. Usulan untuk menerapkan *e-auditing*, *dashboard* interaktif, dan platform publik terpadu adalah langkah maju yang menggeser paradigma dari pengawasan tradisional menjadi **pengawasan yang berbasis data dan teknologi**.
- Penelitian ini menyiratkan bahwa pengawasan yang efektif tidak hanya bergantung pada prosedur, tetapi juga pada hubungan antara pengawas dan yang diawasi. PPUPD dinilai positif karena perannya sebagai mitra konsultatif, bukan sekadar "pencari kesalahan." Ini adalah kebaruan dalam pendekatan praktik pengawasan yang menempatkan aspek kolaborasi sebagai kunci perbaikan.



BAB. V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian mengenai Peran Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas terhadap Kinerja Organisasi pada Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat ditarik beberapa kesimpulan kunci.

1. Temuan Hasil Penelitian

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah. Temuan ini didukung oleh analisis regresi berganda yang membuktikan bahwa ketiga variabel tersebut, ketika digabungkan, dapat meningkatkan kinerja organisasi secara signifikan.
- Secara parsial, setiap variabel independen (PPUPD, Transparansi, dan Akuntabilitas) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap pilar, baik pengawasan, keterbukaan, maupun pertanggungjawaban, memiliki peran penting dan unik dalam mencapai kinerja yang optimal di lembaga pemerintahan.

2. Implikasi Teoretis dan Praktis

Temuan ini menguatkan teori

Good Governance, yang menekankan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik merupakan prasyarat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Adanya sinergi antara pengawasan, transparansi, dan akuntabilitas membuktikan bahwa prinsip-prinsip ini tidak hanya sekadar konsep, tetapi merupakan faktor yang secara empiris memengaruhi kinerja birokrasi dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan publik.

Secara praktis, penelitian ini menegaskan bahwa pengawasan yang efektif dan terbuka merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi pemerintah.

Hal ini memberikan dasar ilmiah bagi Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah dan pemangku kepentingan untuk merumuskan kebijakan yang berfokus pada penguatan ketiga pilar ini demi pelayanan publik yang lebih baik dan pemerintahan yang lebih akuntabel.

3. Tantangan dan Rekomendasi

Meskipun menunjukkan hasil positif, penelitian ini juga menyoroti beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, serta perlunya peningkatan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan **political will** dari seluruh pihak terkait untuk mewujudkan pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Perlu adanya pengembangan sistem informasi terpadu dan

mekanisme pengawasan yang lebih transparan agar masyarakat dapat terlibat lebih aktif dalam proses pengawasan

5.2 Saran Strategis untuk Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

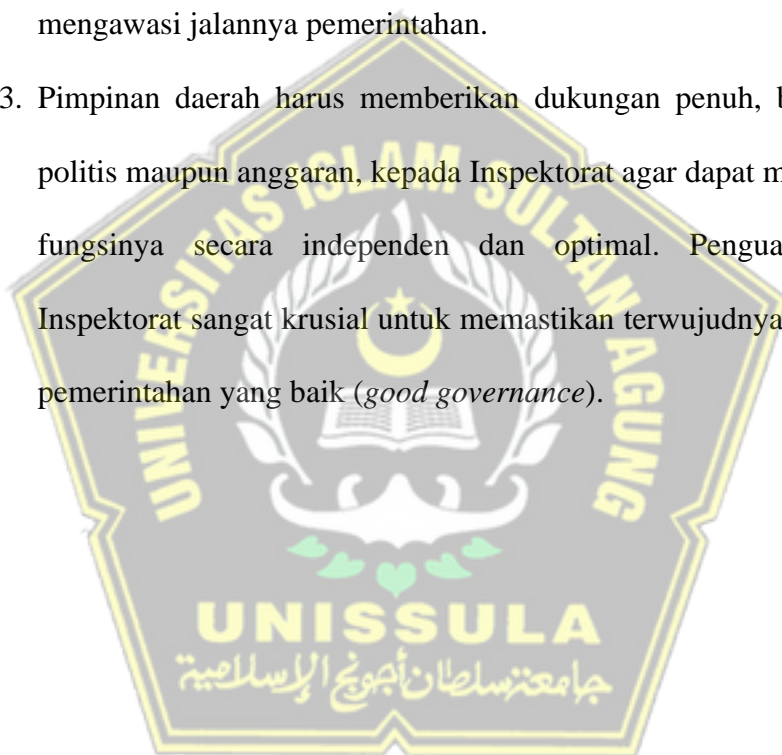
1. Inspektorat perlu meningkatkan efektivitas pengawasan dengan mengadopsi pendekatan **audit berbasis risiko**. Hal ini akan memastikan sumber daya yang terbatas dapat difokuskan pada area yang paling rentan terhadap penyimpangan, sehingga pengawasan menjadi lebih efisien dan berdampak.
2. Untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, Inspektorat harus memprioritaskan pengembangan atau adopsi **sistem informasi pengawasan digital**. Sistem ini harus mampu mengintegrasikan data laporan keuangan, kinerja, dan hasil audit secara *real-time*, sehingga memudahkan pemantauan dan analisis.
3. Inspektorat harus secara rutin menyelenggarakan pelatihan dan sertifikasi bagi para pengawas, terutama dalam bidang audit forensik, analisis data, dan penggunaan teknologi. Peningkatan kompetensi ini akan memastikan pengawasan berjalan lebih optimal dan relevan dengan perkembangan zaman.

5.2.1 Saran untuk Pemerintah Daerah dan Pihak Terkait

1. Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah harus mengeluarkan kebijakan yang mewajibkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk secara proaktif mempublikasikan informasi mengenai kinerja,

anggaran, dan program kerja melalui platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat.

2. Pemerintah daerah perlu membangun mekanisme yang efektif untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan, seperti layanan pengaduan daring yang anonim atau forum konsultasi publik. Partisipasi ini akan menjadi mitra strategis bagi Inspektorat dalam mengawasi jalannya pemerintahan.
3. Pimpinan daerah harus memberikan dukungan penuh, baik secara politis maupun anggaran, kepada Inspektorat agar dapat menjalankan fungsinya secara independen dan optimal. Penguatan posisi Inspektorat sangat krusial untuk memastikan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).



DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto (2008). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik.

Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Aritonang, D. M. (2014).

Implementasi Pengawasan Melekat dan Fungsional Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 469–484. Gafar, T. F., Octavia, S., Zamhasari, Suryningsih, & Wijaya, M. (2022).

Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (Ppupd) Dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Indonesia. Muriyanto. (2013).

Bogdan dan Taylor. (2010).

Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung. Deliana dan Nasution, I. (2016). Etzioni, A. (2002),

Organisasi Modern. Terjemahan oleh Suryatini, Universitas Indonesia, Jakarta. Gibson. (2003),

Perilaku Manajemen dalam Organisasi. Erlangga: Surabaya. Huda, N. (2007). Siregar, H. , (2011),

M. R. (2010) Penelitian tentang Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi di Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhanbatu), *Jurnal Administrasi Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 1 (1): hal. 51-64 Steers), Efektivitas dalam Organisasi (Kaidah Perilaku). Erlangga, Jakarta. 2010. Sudarmanto. (2009),

Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi. Peraturan Daerah Sulawesi Tengah Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Sulawesi Tengah. Dilla Novita, Abdul Kadir & Nina Siti Salmaniah Siregar. Analisis Kinerja Inspektorat Daerah Dalam 128 Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Volume 20, Nomor 2, November 2016 (175-188) ISSN 1410.