

## INTISARI

**Tujuan** – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran APIP dalam memperbaiki kinerja pelayanan publik pada pemerintah kota kupang. Serta menganalisis penyebab belum optimalnya peran APIP dalam memperbaiki kinerja pelayanan publik pada pemerintah kota kupang.

**Metode penelitian** – Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada Inspektorat Kota Kupang. Data yang dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur, dan analisis dokumen yang relevan.

**Temuan** – Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran APIP dalam pengawasan pengelolaan sampah di Kota Kupang telah dilaksanakan melalui pengawasan berbasis risiko, audit kinerja, *assurance*, dan *consulting*, namun masih didominasi pada penguatan kepatuhan dan tata kelola sehingga dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik masih belum merata. Rekomendasi APIP meningkatkan kapasitas operasional dan akuntabilitas DLHK, tetapi optimalisasi peran APIP terhambat pada keterbatasan SDM, anggaran dan sarana prasarana. Kapabilitas APIP masih pada level 2 IACM sehingga pengawas belum sepenuhnya berbasis kinerja pelayanan publik.

**Kontribusi akademis** – Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian pengawasan internal sektor publik, khususnya peran APIP dalam memperbaiki kinerja pelayanan publik. Penelitian ini memperkaya literatur mengenai implementasi fungsi *assurance* dan *consulting* APIP dalam konteks pelayanan publik di pemerintah daerah.

**Implikasi** – Penguatan kapasitas kelembagaan APIP, seperti SDM, anggaran, dan sarana prasarana, serta optimalisasi fungsi *consulting* dan tindak lanjut rekomendasi diperlukan agar pengawasan internal mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik pengelolaan sampah secara berkelanjutan.

**Keterbatasan** – Penelitian ini terbatas pada satu sektor pelayanan publik yaitu pengelolaan sampah, dengan informan yang masih terbatas yaitu fokus pada Inspektorat, DLHK dan masyarakat. Teknik pengumpulan data melalui wawancara secara tatap muka dan ada yang dilakukan secara daring.

**Kata kunci** – Peran APIP, Kinerja Pelayanan Publik, Pengelolaan Sampah

## ABSTRACT

**Purpose** – This study aims to analyze the role of APIP in improving the performance of public services in the Kupang city government. In addition, it seeks to examine the factors contributing to the non-optimal role of APIP in improving public service performance in the Kupang city government.

**Research Methods** – This study employed a qualitative approach with a case study method at the Kupang City Inspectorate. Data were collected through semi-structured interviews and analysis of relevant documents.

**Findings** – The findings indicate that APIP has carried out its role in overseeing waste management in Kupang City through risk-based supervision, performance audits, assurance, and consultation. However, its efforts remain largely focused on strengthening compliance and governance, resulting in an uneven impact on the quality of public services. While APIP's recommendations have enhanced the operational capacity and accountability of the Environmental and Sanitation Agency (DLHK), the optimization of its role is constrained by limited human resources, budget, and infrastructure. Moreover, APIP's capability is currently at Level 2 of the Internal Audit Capability Model (IACM), which means that its supervisory approach is not yet fully oriented toward public service performance.

### **Academic Contribution**

**Implications** – This research contributes to the study of internal supervision in the public sector, particularly regarding the role of APIP in improving public service performance. It enriches the literature on the implementation of APIP's assurance and consultation functions within the context of local government public services.

**Limitation** – This research is limited to one public service sector—waste management—and involves a limited number of informants, focusing specifically on the Inspectorate, the Environmental and Sanitation Agency (DLHK), and the community. Data were collected through face-to-face and online interviews.

**Keywords** – Role of APIP, Public Service Performance, Waste Management