

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
SURAT KETERANGAN PENYUNTING BAHASA.....	iii
STATEMENT LETTER LIA	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Motivasi Penelitian	9
1.6 Kontribusi Penelitian	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.8 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 <i>Three Lines Model</i>	12
2.2 <i>Internal Audit Capability Model (IA-CM)</i>	14
2.3 Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).....	19
2.4 Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP)	22
2.5 Pelayanan Publik.....	22
2.5.1 Pengelolaan Sampah	24
2.6 Penelitian Terdahulu	25

2.6	Rerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Profil Inspektorat Kota Kupang	30
3.2	Desain Penelitian.....	32
3.3	Sumber Data.....	33
3.4	Pengumpulan Data	33
3.5	Analisis Data	35
3.6	Pengujian Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	39
4.2	Analisis Data	40
4.3	Peran APIP dalam Pengawasan Kinerja Pelayanan Publik.....	44
4.3.1	Perencanaan Pengawasan.....	44
4.3.2	Pelaksanaan Pengawasan	48
4.3.3	Cakupan Pengawasan.....	49
4.4	Peran APIP	51
4.4.1	<i>Assurance</i>	51
4.4.2	<i>Consulting</i>	54
4.5	Dampak Pengawasan APIP terhadap Kinerja Pelayanan Publik	57
4.5.1	Rekomendasi APIP	57
4.5.2	Tindak Lanjut	59
4.5.3	Akuntabilitas	61
4.6	Faktor Penghambat Optimalisasi Peran APIP.....	63
4.6.1	Sumber Daya Manusia	63
4.6.2	Anggaran.....	66
4.6.3	Sarana prasarana.....	69
4.7	Persepsi DLHK terhadap Dampak Pengawasan APIP.....	70
4.7.1	Intensitas Pengawasan.....	70
4.7.2	Rekomendasi	72
4.8	Persepsi Masyarakat dan Dampak Pelayanan Pengelolaan Sampah.....	74
4.8.1	Kualitas Layanan.....	74
4.8.2	Dampak Layanan	75



4.8.3	Perbaikan Layanan	76
4.8.4	Faktor Sosial	78
4.9	Diskusi	79
BAB V KESIMPULAN		86
5.1	Simpulan	86
5.2	Keterbatasan dan Saran	90
5.3	Implikasi.....	91
5.3.1	Implikasi Akademis	91
5.3.2	Implikasi Praktis	91
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN		100