

ABSTRACT

Research Objective: *This study aims to analyze the role of the Government Internal Supervisory Apparatus (APIP) in improving the quality of public services in Sleman Regency, particularly in the service sector managed by the DPUPKP of Sleman Regency. It also aims to analyze the strategy implemented by the Sleman Regency Inspectorate in transforming the role of APIP by Internal Audit Capability Model (IACM), as an effort to strengthen internal oversight capabilities and enhance added value for public service delivery.*

Design/Methodology/Approach: *This research employed a qualitative approach with a case study method focused on the Sleman Regency Inspectorate.*

Research Findings: *The role of APIP in improving the quality of public services, especially at DPUPKP, is carried out in accordance with regulations and standards encompassing Supervision, Guidance, Assurance, and Consulting. Through these roles, the Inspectorate's presence impacts public service quality, reflected in increased budget efficiency and accountability, improved quality of infrastructure work outcomes, reduced potential for legal issues and corrupt practices, and strengthened public accountability. However, the Inspectorate's influence on strategic public service issues remains limited due to various aspects hindering its role in addressing these issues. The capability of the Sleman Regency Inspectorate's APIP, currently at Level 3 of the IA-CM, indicates that oversight services are operating according to standards, but the Inspectorate has not yet fully functioned as a strategic actor in influencing public service policies. Capability enhancement efforts are directed toward expanding oversight roles and services, strengthening human resource competencies, implementing risk-based oversight, and improving governance to make oversight recommendations more impactful.*

Academic Contribution: *This research enriches the literature on the role of APIP in public services by using role theory as the main framework to understand how the Inspectorate's role, particularly in improving public service quality, is supported by the TLM and relevant regulations concerning APIP's duties and functions.*

Practical Implications: *This research strengthens the role of APIP to focus on improving public service quality. This strengthening can be achieved by enhancing the competency and number of audit personnel so that APIP's role can be more optimal and responsive to strategic issues related to public services.*

Research Limitations: *This study has not involved many actors from various related regional government units. The research focus was directed more toward the Inspectorate and DPUPKP due to access and time constraints. Data collection through interviews was conducted individually, with some interviews conducted simultaneously.*

Keywords: *APIP Role, Public Service Quality, Role Theory, Capability Enhancement Strategy*

INTISARI

Tujuan penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Peran Aparat Pengawasan Intern Pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sleman khususnya pada sektor pelayanan yang dikelola oleh DPUPKP Kabupaten Sleman. Serta menganalisis strategi yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Sleman dalam meningkatkan kapabilitas APIP berdasarkan Internal Audit Capability Model (IACM), sebagai upaya penguatan kapabilitas pengawasan internal dan peningkatan nilai tambah bagi penyelenggaraan pelayanan publik

Desain/metodologi/pendekatan: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pada Inspektorat Kabupaten Sleman.

Temuan penelitian: Peran APIP dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik khususnya di DPUPKP, dijalankan sesuai dengan regulasi dan standar berupa Pengawasan, Pembinaan, *Assurance*, dan *Consulting*. Melalui peran yang dijalankan tersebut, keberadaan inspektorat memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan publik, yang tercermin dari meningkatnya efisiensi dan akuntabilitas anggaran, membaiknya mutu hasil pekerjaan infrastruktur, menurunnya potensi permasalahan hukum dan praktik koruptif, serta menguatnya akuntabilitas publik. Namun, pengaruh Inspektorat terhadap isu-isu strategis pelayanan publik masih terbatas karena adanya berbagai aspek sehingga menghambat peran inspektorat terhadap penanganan isu tersebut. Kapabilitas APIP Inspektorat Kabupaten Sleman yang masih berada pada Level 3 IA-CM menunjukkan bahwa layanan pengawasan telah berjalan sesuai standar, namun Inspektorat belum sepenuhnya berfungsi sebagai aktor strategis dalam memengaruhi kebijakan pelayanan publik. Upaya peningkatan kapabilitas diarahkan pada perluasan peran dan layanan pengawasan, penguatan kompetensi SDM, penerapan pengawasan berbasis risiko, serta penguatan tata kelola agar rekomendasi pengawasan lebih berdampak.

Kontribusi akademis: memperkaya literatur mengenai peran APIP dalam pelayanan publik dengan menggunakan teori peran sebagai kerangka utama untuk memahami bagaimana peran inspektorat khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik didukung dengan TLM dan Peraturan terkait mengenai tugas dan fungsi APIP.

Implikasi praktis: Memperkuat Peran APIP agar berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik, Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi dan jumlah SDM auditor sehingga peran APIP bisa lebih maksimal dan mampu merespon isu-isu strategis terkait pelayanan publik.

Keterbatasan penelitian: Penelitian ini belum melibatkan banyak aktor dari berbagai perangkat daerah terkait, fokus penelitian ini lebih banyak diarahkan pada inspektorat dan DPUPKP karena keterbatasan akses dan waktu penelitian. Teknis pengumpulan data melalui wawancara dilakukan secara individual dan ada yang dilakukan secara bersamaan.

Kata Kunci: Peran APIP, Kualitas Pelayanan Publik, Teori Peran, Strategi Peningkatan Kapabilitas