

## EVALUASI IMPLEMENTASI AUDIT KINERJA DI PELAYANAN SEKTOR

Desy Fitria Ningsih<sup>1)</sup>

[desyfitrianingsih719@gmail.com](mailto:desyfitrianingsih719@gmail.com)

<sup>1)</sup>Politeknik Bombana

### ABSTRAK

Laporan ini menyajikan hasil audit kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kab. Bombana. Tujuan dari audit ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kab. Bombana dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Metodologi yang digunakan mencakup observasi dan wawancara dengan pihak terkait. Hasil audit menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan *Standard Operating Procedur* (SOP) tetapi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kab. Bombana telah menjalankan fungsinya dengan baik. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan sistem manajemen dan pelatihan bagi pegawai untuk mencapai kinerja yang lebih optimal. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi peningkatan kinerja organisasi publik lainnya.

**Kata Kunci:** Pegawai, Dinas dan Kinerja.

### ABSTRACT

*This report presents the results of a performance audit of the employees of the Department of Population and Civil Registration (DUKCAPIL) of Bombana Regency. The purpose of this audit is to evaluate the effectiveness and efficiency of the employees of the Department of Population and Civil Registration (DUKCAPIL) of Bombana Regency in carrying out their duties and responsibilities. The methodology used includes observation and interviews with relevant parties. The audit results indicate that although there are some shortcomings in the implementation of the Standard Operating Procedures (SOP), the employees of the Department of Population and Civil Registration (DUKCAPIL) of Bombana Regency have performed their functions well. Recommendations are provided to improve the management system and training for employees to achieve more optimal performance. This report is expected to be a useful reference for improving the performance of other public organizations.*

**Keywords:** Employees, EDepartment, and Performance.

## PENDAHULUAN

Pengauditan pada organisasi sektor publik menjadi isu penting guna mewujudkan *good governance*. Pengertian sektor publik dapat dipengaruhi situasi politik dan peristiwa-peristiwa di masa lalu. Ada dua kerangka identifikasi karakteristik sektor publik yaitu a) aktivitasnya dan b) kepemilikannya yang merupakan segala sesuatu yang dimiliki masyarakat secara umum, bukannya pemegang saham atau perusahaan-perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah Boardman dan Guthrie (1992:7). Auditing adalah akumulasi dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang ditetapkan dan hal ini harus dilakukan oleh seseorang yang kompeten dan independen Arens, et al (2012:24).

Audit Operasional atau Audit Manajemen bisa disebut juga Audit Kinerja adalah audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, efisiensi digunakan untuk menilai apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut untuk mencapai tujuan. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya, bisa saja suatu kebijakan organisasi itu sangat efisien akan tetapi tidak efektif begitupun sebaliknya (Syarifuddin, 2008).

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Bombana adalah lembaga pemerintah daerah yang bertugas mengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai salah satu unit penting di tingkat kabupaten, kantor ini menyediakan layanan pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, dan pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan warga, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.

## Rumusan Masalah

Adapun beberapa poin permasalahan yang menjadi dasar penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses implementasi audit kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi audit kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana

3. Bagaimana dampak implementasi audit kinerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana?
4. Apa saja hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan audit kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten?
5. Bagaimana persepsi pegawai dan masyarakat terhadap hasil audit kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana?

## Tujuan

Berikut tujuan yang menjadi titik tumpu dari penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kab. Bombana:

1. Untuk mengetahui proses implementasi audit kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bomba
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi audit kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana
3. Bagaimana dampak implementasi audit kinerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana?
4. Apa saja hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan audit kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten?
5. Bagaimana persepsi pegawai dan masyarakat terhadap hasil audit kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana?

## LANDASAN TEORI

### Audit Kinerja

Audit kinerja merupakan proses sistematis untuk menilai efisiensi, efektivitas, dan ekonomi suatu organisasi atau program dalam mencapai tujuan dan sasaran. Menurut BPK (Badan Pemeriksa Keuangan), audit kinerja bertujuan untuk memberikan informasi yang bermanfaat bagi manajemen dan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan. Audit ini melibatkan tiga elemen utama:

- 1) **Efisiensi** : Bagaimana sumber daya digunakan secara optimal.
- 2) **Efektivitas** : Tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) **Ekonomi** : Penggunaan sumber daya dengan biaya minimal tanpa mengurangi kualitas layanan.

---

## Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar mereka. Menurut teori pelayanan publik oleh Osborne dan Gaebler (1992), pelayanan publik harus berorientasi pada hasil, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan didasarkan pada prinsip transparansi dan akuntabilitas.

## Evaluasi Program

Evaluasi program adalah proses pengumpulan dan analisis data untuk menilai kinerja suatu program atau kebijakan. Patton (2002) mengidentifikasi beberapa tujuan evaluasi program, termasuk:

- 1) Menentukan efektivitas program dalam mencapai tujuannya.
- 2) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan program.
- 3) Memberikan rekomendasi untuk perbaikan program di masa mendatang.

## Model Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product)

Model evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam (1971) merupakan salah satu pendekatan yang digunakan dalam analisis program dan kebijakan. Model ini terdiri dari empat komponen:

- 1) **Konteks** : Analisis konteks dan kebutuhan yang melatarbelakangi pelaksanaan program.
- 2) **Input** : Penilaian terhadap sumber daya yang digunakan dalam program.
- 3) **Proses** : Evaluasi terhadap pelaksanaan dan proses program.
- 4) **Produk** : Penilaian terhadap hasil dan dampak yang dicapai oleh program.

## Tata kelola yang baik

Tata kelola yang baik adalah prinsip-prinsip tata kelola yang baik yang meliputi transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan responsibilitas. Menurut UNDP (Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa), akuntabilitas publik adalah kemampuan pemerintah untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan kebijakan, keputusan, dan tindakan terhadap masyarakat. Audit kinerja adalah salah satu alat untuk meningkatkan akuntabilitas publik dengan menilai dan melaporkan kinerja organisasi publik.

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kinerja Audit

Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kinerja audit meliputi:

- 1) **Komitmen Manajemen** : Dukungan dan komitmen dari manajemen puncak dalam mendukung proses audit.
- 2) **Kapabilitas Auditor** : Kompetensi dan keterampilan auditor dalam melaksanakan kinerja audit.
- 3) **Budaya organisasi** : Budaya kerja yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan.
- 4) **Sistem Informasi** : Ketersediaan dan kualitas data serta sistem informasi yang mendukung proses audit.

## METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data terkait penilaian masyarakat terhadap kinerja pegawai DUKCAPIL. Desain penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai DUKCAPIL dalam berbagai aspek seperti relevansi, efektivitas, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah KK pada bulan April 2024 di DISDUK Capil Kab. Bombana. Berdasarkan data yang ada, jumlah KK pada bulan April 2024 adalah sebesar 361 Kartu Keluarga.

#### 2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah KK yang ada pada bulan April 2024 di DISDUK Capil Kab, dengan total responden sebanyak 78 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Snowball Sampling*, di mana sampel didapatkan secara bergulir melalui satu responden untuk mendapatkan responden selanjutnya.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebar dalam bentuk selebaran secara *offline* kepada pegawai dan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Dinas dan

pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana. Kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan yang dirancang untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana. Pertanyaan dalam kuesioner mencakup aspek-aspek relevansi, efektivitas, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas kinerja pegawai. Sedangkan wawancara berisi tentang seberapa memuaskan kinerja DISDUK Capil Kab. Bombana mengenai SOP yang ada serta kepatuhan pegawai itu sendiri terhadap SOP.

## D. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis secara deskriptif. Persentase setiap kategori penilaian (sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan sangat kurang baik) dihitung untuk mendapatkan gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana. Hasil analisis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mempermudah interpretasi.

## E. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas

Validitas instrumen diuji melalui uji validitas *konstruk* dengan bantuan ahli dan uji coba kuesioner untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner mengukur aspek yang seharusnya diukur.

### 2. Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien *alpha Cronbach* untuk memastikan konsistensi internal item-item dalam kuesioner.

Dengan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh data yang akurat dan dapat diandalkan mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1) Relevansi

Dari hasil kuisisioner dan olahdata menggunakan SPSS menjelaskan bahwa masyarakat Kab. Bombana menilai kesesuaian antara prosedur yang diterapkan dalam pelayanan

administrasi kependudukan DISDUK Capil Kab. Bombana dengan kebutuhan masyarakat sudah baik.

## 2) Efektivitas

Dari hasil kuisioner dan olahdata menggunakan SPSS menjelaskan bahwa penilaian masyarakat Kab. Bombana terhadap seberapa efektif pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai Capil Kab. Bombana sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan mayoritas masyarakat menilai sudah baik.

## 3) Efisiensi

Dari hasil kuisioner dan olahdata menggunakan SPSS menjelaskan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayan pegawai Capil Kab. Bombana terkait peningkatan efesiensi mengenai keluhan yang diberikan sudah efisien, dan mayoritas masyarakat menilai sudah baik.

## 4) Keadilan

Dari hasil kuisioner dan olahdata menggunakan SPSS menjelaskan bahwa penilaian masyarakat Kab. Bombana terhadap keadilan dalam pelayanan pegawai capil kab. Bombana sudah adil, dan mayoritas masyarakat menilai sudah baik.

## 5) Akuntabilitas

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa penilaian masyarakat Kab. Bombana terhadap tanggung jawab dan kewajiban pegawai capil kab. Bombana dalam memberikan layanan administrasi kependudukan sudah baik, dan mayoritas masyarakat menilai sudah baik.

## 6) Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUK Capil) Kab. Bombana (Variabel Independen)

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa penilaian masyarakat Kab. Bombana terhadap kinerja pegawai capil kab. Bombana sudah memperhitungkan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, dan mayoritas masyarakat menilai cukup baik.

## B. Pembahasan

## 1. Kuesioner

### a. Relevansi

Pada variabel P relevansi terdapat 5 pertanyaan dengan masing-masing pertanyaan memiliki pilihan. Setelah dilakukan pelaksanaan kuesioner maka di kumpulkanlah data sebagai berikut:

- 1) Responden yang menilai sangat baik relevansi pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 28,72%
- 2) Responden yang menilai baik relevansi pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 44,61 %
- 3) Responden yang menilai cukup baik relevansi program kerja desa adalah sebesar 23,84%
- 4) Responden yang menilai kurang baik relevansi pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 2,31 %
- 5) Responden yang menilai kurang baik relevansi pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 0,51 %

Dari hasil penilaian terebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai relevansi pelayanan pegawai Capil secara positif. Secara keseluruhan, 97,17% responden (gabungan dari sangat baik, baik dan cukup baik) memberikan penilaian positif terhadap relevansi pelayanan pegawai Capil, menunjukkan bahwa pelayanan pegawai Capil dianggap relevan oleh sebagian besar masyarakat. Hanya sebagian kecil responden (2,82%) yang merasa pelayanan pegawai Capil kurang baik.

Setelah dilakukan uji reliabilitas menggunakan *alpha Cronbach* maka nilai yang di tunjukkan adalah 0,8 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian dengan menggunakan kuesioner pada poin relevansi variabel P reliabel atau dapat diukur dengan baik, dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* diatas standar minimum *N Of Items* atau standar minimum uji reabilitas pada variabel P.

Setelah dilakukan uji korelasi/validitas menggunakan metode *Bivariate* maka nilai yang di tunjukkan pada kolom signifikasi (2-tailed) adalah 0,01 yang

menunjukkan bahwa hasil penilaian menggunakan kuesioner pada poin relevansi variabel P valid dan mengukur dengan baik apa yang seharusnya diukur.

b. Efektivitas

Pada variabel P efektivitas terdapat 5 pertanyaan dengan masing-masing pertanyaan memiliki pilihan. Setelah dilakukan pelaksanaan kuesioner maka di kumpulkanlah data sebagai berikut:

- 1) Responden yang menilai sangat baik efektivitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 23,84 %
- 2) Responden yang menilai baik efektivitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 47,94%
- 3) Responden yang menilai cukup baik efektivitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 25,12%
- 4) Responden yang menilai kurang baik efektivitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 1,53%
- 5) Responden yang menilai sangat kurang baik efektivitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 1,53%

Dari hasil penilaian terebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai efektivitas program kerja secara positif. Secara keseluruhan, 96,9% responden (gabungan dari sangat baik, baik dan cukup baik) memberikan penilaian positif terhadap efektivitas program kerja pegawai Capil menunjukkan bahwa pelayanan pegawai Capil dianggap efektif oleh sebagian besar masyarakat. Hanya sebagian kecil responden (3,06%) yang merasa pelayanan pegawai Capil kurang efektif.

Setelah dilakukan uji reliabilitas menggunakan *alpha Cronbach* maka nilai yang di tunjukkan adalah 0,01 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian dengan menggunakan kuesioner pada poin efektivitas variabel P reliabel atau dapat diukur dengan baik, dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* masih menyentuh standar minimum *N Of Items* atau standar minimum uji reliabilitas pada variabel P.

Setelah dilakukan uji korelasi/validitas menggunakan metode *Bivariate* maka nilai yang di tunjukkan pada kolom signifikasi (2-tailed) adalah 0,01 yang

menunjukkan bahwa hasil penilaian menggunakan kuesioner pada poin efektivitas variabel P valid dan mengukur dengan baik apa yang seharusnya diukur.

c. Efisiensi

- 1) Responden yang menilai sangat baik efisiensi pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 21,02 %
- 2) Responden yang menilai baik efisiensi pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 47,17%
- 3) Responden yang menilai cukup baik efisiensi pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 29,23%
- 4) Responden yang menilai kurang baik efisiensi pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 2,05%
- 5) Responden yang menilai sangat kurang baik efisiensi pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 0,51%

Dari hasil penilaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai efisiensi pelayanan pegawai Capil secara positif. Secara keseluruhan, 97,42% responden (gabungan dari sangat baik, baik dan cukup baik) memberikan penilaian positif terhadap efisiensi pelayanan pegawai Capil, menunjukkan bahwa pelayanan pegawai Capil dianggap efisien oleh sebagian besar masyarakat. Hanya sebagian kecil responden (2,56%) yang merasa pelayanan pegawai Capil kurang efisien.

Setelah dilakukan uji reliabilitas menggunakan *alpha Cronbach* maka nilai yang di tunjukkan adalah 0,6 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian dengan menggunakan kuesioner pada poin efisiensi variabel P reliabel atau dapat diukur dengan baik, dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* diatas standar minimum *N Of Items* atau standar minimum uji reliabilitas pada variabel P.

Setelah dilakukan uji korelasi/validitas menggunakan metode *Bivariate* maka nilai yang di tunjukkan pada kolom signifikasi (2-tailed) adalah 0,01 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian menggunakan kuesioner pada poin efisiensi variabel P valid dan mengukur dengan baik apa yang seharusnya diukur.

d. Keadilan

- 1) Responden yang menilai sangat baik keadilan pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 24,35%
- 2) Responden yang menilai baik keadilan pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 43,07 %
- 3) Responden yang menilai cukup baik keadilan pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 28,97 %
- 4) Responden yang menilai kurang baik keadilan pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 2,30 %
- 5) Responden yang menilai buruk keadilan pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 1,28 %

Dari hasil penilaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai keadilan pelayanan pegawai Capil secara positif. Secara keseluruhan, 96,39 % responden (gabungan dari sangat baik, baik dan cukup baik) memberikan penilaian positif terhadap keadilan pelayanan pegawai Capil, menunjukkan bahwa pelayanan pegawai Capil dianggap adil oleh sebagian besar masyarakat. Hanya sebagian kecil responden (3,58 %) yang merasa pelayanan pegawai Capil kurang adil.

Setelah dilakukan uji reliabilitas menggunakan *alpha Cronbach* maka nilai yang di tunjukkan adalah 0,7 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian dengan menggunakan kuesioner pada poin keadilan variabel P reliabel atau dapat diukur dengan baik, dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* diatas standar minimum *N Of Items* atau standar minimum uji reliabilitas pada variabel P.

Setelah dilakukan uji korelasi/validitas menggunakan metode *Bivariate* maka nilai yang di tunjukkan pada kolom signifikasi (2-tailed) adalah 0,01 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian menggunakan kuesioner pada poin keadilan variabel P valid dan mengukur dengan baik apa yang seharusnya diukur.

e. Akuntabilitas

- 1) Responden yang menilai sangat baik akuntabilitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 19,48 %

- 2) Responden yang menilai baik akuntabilitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 49,74 %
- 3) Responden yang menilai cukup baik akuntabilitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 28,97 %
- 4) Responden yang menilai kurang baik akuntabilitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 1,53%
- 5) Responden yang menilai buruk akuntabilitas pelayanan pegawai Capil adalah sebesar 0,25 %

Dari hasil penilaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai keadilan pelayanan pegawai Capil secara positif. Secara keseluruhan, 98,19 % responden (gabungan dari sangat baik, baik dan cukup baik) memberikan penilaian positif terhadap akuntabilitas pelayanan pegawai Capil, menunjukkan bahwa pelayanan pegawai Capil dianggap akuntabel oleh sebagian besar masyarakat. Hanya sebagian kecil responden (1,78%) yang merasa pelayanan pegawai Capil kurang akuntabel.

Setelah dilakukan uji reliabilitas menggunakan *alpha Cronbach* maka nilai yang di tunjukkan adalah 0,6 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian dengan menggunakan kuesioner pada poin akuntabilitas variabel P reliabel atau dapat diukur dengan baik, dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* diatas standar minimum *N Of Items* atau standar minimum uji reliabilitas pada variabel P.

Setelah dilakukan uji korelasi/validitas menggunakan metode *Bivariate* maka nilai yang di tunjukkan pada kolom signifikasi (2-tailed) adalah 0,01 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian menggunakan kuesioner pada poin keadilan variabel P valid dan mengukur dengan baik apa yang seharusnya diukur. Secara keseluruhan, pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana mendapatkan penilaian positif dari mayoritas responden dalam hal relevansi, efektivitas, efisiensi, keadilan dan akuntabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana dianggap baik dan memenuhi harapan masyarakat dalam berbagai aspek penting. Hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian

kurang baik atau buruk, menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan namun secara umum pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana sudah berjalan baik.

f. Kinerja Perangkat DISDUK Capil Kab. Bombana

- 1) Responden yang menilai sangat baik kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana adalah sebesar 15,64 %
- 2) Responden yang menilai baik kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana adalah sebesar 39,74%
- 3) Responden yang menilai cukup baik kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana adalah sebesar 24,1 %
- 4) Responden yang menilai kurang baik kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana adalah sebesar 0,51%

Dari hasil penilaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana secara positif. Secara keseluruhan, 79,48 % responden (gabungan dari sangat baik, baik dan cukup baik) memberikan penilaian positif terhadap kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana, ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana dianggap baik oleh sebagian besar masyarakat. Hanya sebagian kecil responden (0,51%) yang merasa kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana, ada beberapa aspek yang mungkin memerlukan perbaikan atau peningkatan.

Setelah dilakukan uji reliabilitas menggunakan *alpha Cronbach* maka nilai yang di tunjukkan adalah 0,6 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian dengan menggunakan kuesioner pada poin kinerja perangkat desa variabel P6 reliabel atau dapat diukur dengan baik, dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* diatas standar minimum *N Of Items* atau standar minimum uji reliabilitas pada variabel P6.

Setelah dilakukan uji korelasi/validitas menggunakan metode *Bivariate* maka nilai yang di tunjukkan pada kolom signifikasi (2-tailed) adalah 0,01 yang menunjukkan bahwa hasil penilaian menggunakan kuesioner pada poin keadilan variabel P6 valid dan mengukur dengan baik apa yang seharusnya diukur.

## 2. Wawancara

### a. Narasumber 1: Firdaus, S.Pd., M.M. (Kepala Dinas)

Berdasarkan hasil wawancara, bapak Firdaus selaku kepala Dinas menjelaskan bahwa SOP yang ada di DISDUK Capil Kab. Bombana telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Tidak ada penambahan atau pengurangan dari SOP yang telah ditentukan. SOP ini mencakup berbagai prosedur penting yang dibutuhkan untuk menjalankan berbagai kegiatan dan layanan di DISDUK Capil Kab. Bombana, seperti pelayanan administrasi. Hal ini menunjukkan komitmen pegawai DISDUK Capil untuk mematuhi regulasi yang ada demi terciptanya tata kelola yang baik dan efisien.

Bapak Firdaus juga mengatakan bahwa cara untuk menilai kualitas layanan pegawai yaitu dengan cara menilai sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dan pelayanannya terhadap masyarakat jika masih terdapat kekurangan maka akan dilakukan evaluasi kinerja.

### b. Narasumber 2: Tasman (Kabid PenCapil)

Berdasarkan hasil wawancara, bapak Tasman selaku Kabid PenCapil menyatakan memahami SOP yang berlaku untuk tugasnya sehari-hari yakni dengan poin penting dari SOP yaitu meliputi pelayanan administrasi. Adapun Informasi mengenai SOP diperoleh dari regulasi pemerintah pusat tanpa adanya pelatihan khusus.

SOP tersebut berdasarkan regulasi dari pemerintah. Salah satu contoh SOPnya yaitu melayani masyarakat mulai dari pendaftaran, pengambilan formulir, pengisian formulir, verifikasi, dan registrasi. Di DISDUK Capil kab. Bombana terdapat kotak aduan atau saran yang disediakan untuk masyarakat. Dengan adanya kotak aduan ini kami dapat mengetahui apabila ada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap peningkatan pelayanan pegawai DISDUK

Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat dalam hal relevansi, efektivitas, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas. Sebagian besar responden menilai relevansi pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat sebagai sangat baik, baik, atau cukup baik, menunjukkan bahwa pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat dianggap relevan oleh mayoritas masyarakat. Hal ini tercermin dari tingkat reliabilitas dan validitas kuesioner yang tinggi, dengan nilai *Cronbach's Alpha* di atas standar minimum dan korelasi signifikan pada hampir semua pertanyaan.

Penilaian terhadap efektivitas, efisiensi, dan keadilan pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat juga menunjukkan tren yang sama. Sebagian besar responden merasa bahwa pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat sudah efektif, efisien, dan adil, dengan tingkat reliabilitas dan validitas yang cukup baik. Meskipun terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian kurang baik atau sangat kurang baik, persentase tersebut relatif kecil dan menunjukkan bahwa pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, kinerja DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat juga mendapatkan penilaian positif dari mayoritas responden. Tingkat reliabilitas dan validitas kuesioner mengenai kinerja DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat menunjukkan bahwa penilaian ini dapat diandalkan. Secara keseluruhan, penilaian positif terhadap Pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat dan kinerja DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan apa yang telah dilakukan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan di beberapa aspek.

## B. Saran

Berdasarkan hasil praktikum dengan menggunakan dua metode penelitian, disarankan agar pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana terhadap masyarakat terus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya, terutama dalam aspek-aspek yang sudah dinilai baik seperti relevansi, efektivitas, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas. Pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana juga diharapkan terus meningkatkan kinerja mereka dengan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dengan cara melakukan evaluasi berkala dan mendengarkan masukan dari masyarakat. Selain itu, perlu adanya upaya yang lebih proaktif

---

dalam mengatasi kekurangan yang ada, sehingga pelayanan pegawai DISDUK Capil Kab. Bombana bisa semakin optimal dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan seluruh masyarakat secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2004, Auditing (Pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik: Edisi Ketiga, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (FEUI)
- Agung, I Gusti Rai, Audit Kinerja pada Sektor Publik. Jakarta: Penerbit Salemba, 2008.
- Arens, A.A., Elder., R.J., Beasley., M.S. 2012. Auditing and Assurance Service-An Integrated Approach. Fourteenth Edition, New York : Pearson Education Limited.
- Bastian, I. 2014. Audit Sektor Publik (Pemeriksaan Pertanggungjawaban Pemerintahan) Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Broadbent.J, Guthrie.J, 1992. Changes in the Public Sector: A Review of Recent “Alternative” Accounting Research, Accounting, Auditing and Accountability Journal, 5:7.
- Darmawan, D. (2014). Metode penelitian kuantitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Rai, I Gusti Agung. 2008. *Audit Kinerja Sektor Publik*. Jakarta : Salemba Empat.