



Efektivitas E-Sakip dalam Meningkatkan Akuntabilitas DPMPTSP Kota Surabaya

INFO PENULIS

Defanio Azriel Setiawan
UPN "Veteran" Jawa Timur
devanio.azriel@gmail.com

Oktarizka Reviandani
UPN "Veteran" Jawa Timur
oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 2, Agustus 2024
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Setiawan, D. A., & Reviandani, O. (2024). Efektivitas E-Sakip dalam Meningkatkan kuntabilitas DPMPTSP Kota Surabaya. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (2), 416-422

Abstrak

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) merupakan sistem pengukuran kinerja dalam menilai akuntabilitas pada instansi pemerintah. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) telah diatur dalam Perpres Nomor 29 Tahun 2014 dimana sistem pengukuran ini dirancang dalam satu platform yang dikenal sebagai e-sakip. Sistem tersebut dirancang oleh PanRB yang digunakan untuk menyelaraskan akuntabilitas kepada setiap perangkat daerah. Pada dasarnya e-sakip bertujuan untuk mempermudah pemantauan serta pengendalian kinerja oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas e-sakip dalam meningkatkan akuntabilitas DPMPTSP Kota Surabaya. Metode penelitian dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Proses wawancara dilakukan melalui metode purposive sampling kepada pengelola e-sakip untuk mendapatkan hasil yang akurat. Hasil temuan dalam penelitian ini mengacu konsep efektivitas menurut Duncan dengan beberapa instrument penelitian seperti pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa e-sakip dalam meningkatkan akuntabilitas di DPMPTSP Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dan cukup baik. Namun, pada tahapan prosesnya masih terdapat beberapa kendala. Hambatan tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pembuat kebijakan dan kurangnya kuantitas sumberdaya manusia dalam proses pelaksanaan e-sakip. Oleh karena itu, terdapat saran perbaikan dengan memberikan bimbingan teknis dan pendampingan secara rutin kepada setiap perangkat daerah dan peningkatan jumlah SDM yang kompeten agar program dapat berjalan dengan efektif.

Kata Kunci: DPMPTSP, efektivitas, e-sakip

Abstract

The Government Agency Performance Accountability System (SAKIP) is a performance measurement system for assessing accountability in government agencies. The Government Agency Performance Accountability System (SAKIP) has been regulated in Presidential Decree Number 29 of 2014 where this measurement system is designed in one platform known as e-sakip. This system was designed by PanRB and is used to align accountability with each regional apparatus. Basically, e-sakip aims to facilitate monitoring and control of performance by the central government and regional governments. The aim of this research is to determine the extent of the effectiveness of e-sakip in increasing the accountability of the Surabaya City DPMPTSP. The research method was carried out through a descriptive qualitative approach. Data collection techniques in this research used interviews, observation and literature study. The interview process was carried out using a purposive sampling method with e-sakip managers to obtain accurate results. The findings in this research refer to the concept of effectiveness according to Duncan with several research instruments such as goal achievement, integration and adaptation. This research shows that e-sakip in increasing accountability in DPMPTSP Surabaya City can be said to be effective and quite good. However, at this stage of the process there are still several obstacles. These obstacles occur due to the lack of socialization provided by policy makers and the lack of quantity of human resources in the process of implementing e-sakip. Therefore, there are suggestions for improvement by providing technical guidance and assistance regularly to each regional apparatus and increasing the number of competent human resources so that the program can run effectively.

Key Words: DPMPTSP, effectiveness, e-sakip

A. Pendahuluan

Negara memiliki kewenangan untuk menjalankan sistem pemerintahan dari tingkat pusat ke tingkat daerah. Sistem kendali tersebut tentunya harus diiringi dengan kesadaran birokrasi yang bersih. Pemerintah sebagaimana mestinya perlu menjalankan konsep birokrasi yang berorientasi kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga harus memperhatikan kaidah-kaidah yang baik sesuai dengan paradigma *good governance*. Dengan begitu, dapat menciptakan bentuk akuntabilitas dari instansi pemerintah kepada sasaran utama pelayanan yakni masyarakat.

Terdapat persepsi umum terhadap birokrasi di Indonesia yang dinilai tidak efektif dan efisien. Birokrasi di Indonesia memiliki stigma negatif yang memberi dampak *trust issues* kepada masyarakat luas. Ditandai dengan administrasi yang berbelit-belit, tidak profesionalnya pegawai, dan adanya praktik KKN. Pada hakikatnya posisi birokrasi adalah sebagai pelayan rakyat dimana mereka harus menciptakan sistem pelayanan publik yang memuaskan dan melahirkan kebijakan publik yang bersifat demokratis dan rasional. Hal tersebut menggambarkan profesionalisme birokrasi yang menekankan bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan menjadi kunci utama demi terwujudnya kesejahteraan.

Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan reformasi birokrasi demi terwujudnya lingkungan birokrasi yang bersih dan bermartabat. Pada dasarnya reformasi birokrasi dapat menjadi solusi namun belum mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di Indonesia (Muriany & Ruhunlela, 2021). Pemerintah selaku pemegang kekuasaan tertinggi terus melakukan upaya perbaikan birokrasi dengan cara meningkatkan akuntabilitas instansi pemerintah. Upaya untuk menyelaraskan pelayanan publik sebagai bentuk inti dari administrasi publik membutuhkan *effort* yang begitu besar (Muhammad Dawud Shoimuna, 2024). Upaya tersebut dijawab oleh pemerintah melalui "Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah" atau biasa dikenal dengan *e-sakip*.

Reformasi birokrasi ditandai dengan pemerintah yang menyadari betapa pentingnya akuntabilitas sebagai peningkatan kualitas dan kepuasan masyarakat (Pribadi, 2021). Melalui Peraturan Presiden No 29 Tahun (2014) tentang “Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah”, DPMPTSP Kota Surabaya menjalankan akuntabilitas kinerjanya melalui *e-sakip* yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Sudah semestinya pelayanan di era reformasi bersifat terbuka atau harus dapat di akses secara *online* (Kurniawan & Prabawati, 2021). DPMPTSP Kota Surabaya menjalankan akuntabilitasnya melalui satu *platform* yang dipantau dan dikelola oleh Bagian Organisasi Kota Surabaya. Terdapat beberapa dokumen seperti perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, dan evaluasi kinerja yang telah *diupload* oleh DPMPTSP agar dapat diakses oleh masyarakat luas.

Akuntabilitas menjadi salah satu komponen yang paling penting dalam meningkatkan *trust* kepada masyarakat. Akuntabilitas menurut Webster dalam (Susanto & Michael, 2023) berkaitan dengan keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini peran pemerintah sebagai pelaksana kebijakan harus mampu mempertanggungjawabkan segala sesuatu secara kompeten kepada masyarakat. Akuntabilitas ini juga menjadi syarat dasar sebagai sarana untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dalam birokrasi. Agar dapat menciptakan sistem pemerintahan yang baik cara yang dapat dilakukan yakni dengan sistem pengukuran kinerja yang baik (Br dkk., 2022). Sistem pengukuran yang dilakukan harus berorientasi kepada hasil sesuai dengan peraturan mengenai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Akuntabilitas kinerja adalah garda terdepan perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (Nani dkk., 2021). Oleh karena itu, DPMPTSP Kota Surabaya menjadikan akuntabilitas sebagai standar atau garda terdepan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Menpan RB dalam (Nani dkk., 2021) menuturkan bahwa pada tahun 2024 ini, diharapkan seluruh instansi pemerintah daerah sudah memiliki predikat yang baik dalam implementasi SAKIP. Sebagai perwujudan dalam pelaksanaan kewajiban terhadap peraturan perundang-undangan, DPMPTSP Kota Surabaya harus memenuhi komponen-komponen dalam SAKIP. Instansi terkait wajib menyusun LkjIP atau Laporan Kinerja Instansi Pemerintah yang paling lambat disampaikan 3 (tiga) bulan setelah tahun anggaran berakhir. Penerapan SAKIP yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Surabaya dapat berdampak terhadap penyusunan anggaran berbasis kinerja.

Sebagai tolak ukur peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah, DPMPTSP Kota Surabaya secara berkala perlu memperbarui instrumen yang diperlukan dalam SAKIP. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan indeks akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi terkait. Pelaksanaan *e-sakip* telah berjalan beberapa tahun secara satu *platform* yang dipantau oleh Bagian Organisasi Kota Surabaya. Penerapan *e-sakip* menjadi salah satu faktor paling penting dalam melihat keberhasilan instansi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat sejauh mana efektivitas *e-sakip* dalam meningkatkan akuntabilitas DPMPTSP Kota Surabaya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya berjudul “Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Kabupaten Sumba Timur” yang dilakukan oleh (Nani dkk., 2021). Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa efektivitas SAKIP pada instansi tersebut masih belum efektif karena pencapaian tujuan belum dapat dipenuhi terutama terkait ketepatan waktu. Pada penelitian ini, penulis berusaha mengembangkan penelitian dengan pendekatan ilmiah menggunakan teori efektivitas. Mardiasmo dalam (Sari dkk., 2018) menjelaskan bahwa efektivitas berhubungan pada pencapaian suatu tujuan dan target kebijakan. Hal tersebut dapat didefinisikan melalui setiap kegiatan operasional organisasi yang dapat dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut mencapai suatu tujuan dan target kebijakan. Tentunya dalam konteks ini, efektivitas tidak dipandang melalui seberapa besar biaya yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Pada penelitian ini, efektivitas *e-sakip* dalam meningkatkan akuntabilitas instansi pemerintah menggunakan teori menurut Duncan dalam (Br dkk., 2022) dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas *e-sakip* dalam meningkatkan akuntabilitas di DPMPTSP Kota Surabaya. Peneliti tertarik mengkaji dengan teoritis secara lebih mendalam pada perangkat daerah tersebut.

B. Metodologi

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan memberikan gambaran secara nyata atau riil sesuai keadaan di lapangan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan teknik *purposive sampling* kepada pengelola *e-sakip* yang ada di Bagian Organisasi Kota Surabaya dan DPMPTSP Kota Surabaya. Teknik ini dilakukan agar data yang diperoleh oleh peneliti dapat dipercaya dan juga akurat. Pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi dan studi pustaka. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan konsep oleh (Huberman & Miles, 1992) yang dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan dengan menggunakan konsep efektivitas menurut Duncan sebagai pedoman pengukuran efektivitas program *e-sakip* atau Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas DPMPTSP Kota Surabaya. Pada teori ini terdapat beberapa aspek yang memiliki pengaruh satu sama lain terhadap efektivitas *e-sakip* dalam meningkatkan akuntabilitas, sebagai berikut:

1) Pencapaian Tujuan

Pada dasarnya *e-sakip* merupakan salah satu bentuk transformasi birokrasi ke arah digital untuk memenuhi tantangan dari masyarakat terhadap dunia globalisasi. Duncan mengatakan bahwa pencapaian tujuan merupakan seluruh rangkaian pencapaian tujuan harus semestinya dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, pemerintah saat ini terus melakukan tahapan-tahapan menuju pemerintahan yang baik dengan memberikan akuntabilitas kepada masyarakat. Secara empiris, saat ini masyarakat masih memandang pemerintah dengan sebelah mata. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya patologi birokrasi yang terjadi di Indonesia ini.

Dengan stigma buruk yang terus membekas pada masyarakat, pemerintah memberikan jawaban melalui Perpres No 29 Tahun 2014 mengenai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Tujuan umum dari SAKIP sendiri adalah untuk membangun rasa percaya masyarakat terhadap kinerja pemerintah khususnya pada pelayanan publik. "Akuntabilitas" menjadi kata kunci dalam prasyarat menuju transformasi birokrasi yang bersih. *E-sakip* ini wajib untuk dilakukan khususnya pada pemerintah daerah yang terjun langsung kepada masyarakat. Dengan begitu masyarakat diharapkan mampu mengembalikan rasa kepercayaan kepada pemerintah.

DPMPTSP Kota Surabaya merupakan satu-satunya dinas yang diberikan tugas untuk melakukan pelayanan publik secara satu pintu. Dengan tugas yang begitu berat, dinas terkait harus mampu memberikan pelayanan fisik maupun non fisik dengan mengedepankan akuntabilitas kepada masyarakat. DPMPTSP menjalankan bentuk akuntabilitasnya melalui *website e-sakip* yang dikelola oleh Bagian Organisasi Kota Surabaya. Mereka perlu memberikan laporan mulai dari perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, dan evaluasi kinerja. Laporan tersebut dapat di akses secara bebas dan transparan oleh masyarakat khususnya Kota Surabaya.

DPMPTSP menjalankan *e-sakip* sebagai bentuk tanggungjawab moralitasnya kepada masyarakat agar selaras dengan visi dan misi Pemerintah Kota Surabaya. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui Misi Pemkot Surabaya poin ke-4 yakni "Memantapkan transformasi birokrasi yang bersih, dinamis dan tangkas berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik". Akuntabilitas tersebut dilakukan secara berkala dan berkelanjutan demi memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap individu di Kota Surabaya. Dengan begitu, peran pemerintah dan masyarakat juga dapat terjalin dengan harmonis. Pencapaian tujuan *e-sakip* dalam meningkatkan akuntabilitas di DPMPTSP berjalan seiring cita-cita reformasi birokrasi di Indonesia.

2) Integrasi

Duncan mengatakan bahwa integrasi merupakan tingkat kemampuan instansi dalam sebuah proses komunikasi yang menyangkut suatu prosedur dan proses dalam sosialisasi. Kaitannya dengan SAKIP, Bagian Organisasi Kota Surabaya menjalankan integrasi dengan seluruh perangkat daerah tak terkecuali pada DPMPTSP Kota Surabaya. Proses sosialisasi dilakukan sejak perencanaan strategis hingga pada tahap implementasi. Di setiap proses tersebut, Bagian Organisasi terus berupaya mengintegrasikan setiap perangkat daerah yang ada di Kota Surabaya. Dengan demikian diharapkan dalam setiap prosedurnya mudah untuk dipahami oleh setiap perangkat daerah.

Secara konseptual, prosedur dan sosialisasi yang dilakukan oleh Bagian Organisasi kepada perangkat daerah telah berjalan dengan baik, namun belum optimal. Dalam wawancara yang dilakukan penulis, DPMPTSP Kota Surabaya mengatakan bahwa kurang terdapat bimbingan teknis yang dilakukan. Hal tersebut berdampak pada pengerjaan laporan dalam *e-sakip* sebagai wujud akuntabilitas sering mengalami kesalahan. Sosialisasi biasanya dilakukan dengan baik namun dengan waktu yang begitu terbatas. Oleh karena itu, dalam proses implementasinya DPMPTSP sering mengalami sedikit permasalahan.

Biasanya terdapat beberapa kendala dalam tiap proses penyusunan laporan kinerja perencanaan dan laporan kinerja pohon kinerja untuk mengisi laporan SAKIP. Kendala tersebut biasanya terjadi karena kurangnya pendampingan yang dilakukan dalam proses pengerjaan LKJ. Terdapat tumpang tindih dalam proses pengerjaan LKJ karena kurang optimalnya integrasi yang dilakukan oleh pemerintah pusat. Setiap perangkat daerah harus mengerjakan 2 (dua) LKJ yang isinya sama namun dengan template yang berbeda. Hal tersebut tentunya sedikit menghambat proses penyusunan laporan SAKIP sebagai wujud akuntabilitas kepada masyarakat.

3) Adaptasi

Duncan mengatakan bahwa setiap organisasi harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan. Dalam hal ini parameter yang digunakan adalah melalui sarana dan prasarana. Pada dasarnya jaman akan terus berkembang karena adanya tuntutan dalam masyarakat. Perkembangan tersebut terjadi dalam setiap aspek tak terkecuali pada pelayanan publik. Paradigma administrasi publik akan terus berkembang sesuai dengan reformasi birokrasi yang digiat oleh pemerintah.

Sarana dan prasarana menjadi tolak ukur efektivitas *e-sakip* dalam meningkatkan akuntabilitas di DPMPTSP Kota Surabaya. Melalui transformasi birokrasi digital dengan menerapkan *e-government*, maka perangkat daerah perlu meningkatkan sarana dan prasarana yang ada. Hal tersebut termasuk pada sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber daya manusia memiliki peran yang signifikan dalam proses meningkatkan akuntabilitas perangkat daerah. Namun, juga perlu diimbangi dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Pada DPMPTSP Kota Surabaya, sarana dan prasarana ditunjang dengan sangat baik. Hal tersebut dikarenakan perangkat daerah terletak pada Mal Pelayanan Publik dengan segala akses yang terbuka. Perangkat komputer dan konektivitas jaringan pada DPMPTSP sudah sangat memadai untuk membantu dalam peningkatan akuntabilitas melalui *e-sakip*. Sumber daya manusia juga telah diberikan pelatihan dasar dan diklat untuk *capacity building* dalam mengoperasikan *e-government*. Namun, kuantitas sumber daya manusia yang ada untuk menangani hal ini hanya sedikit dan dapat dikatakan kurang sehingga menjadi suatu tantangan.

Faktor Pendorong *E-sakip* dalam Meningkatkan Akuntabilitas DPMPTSP Kota Surabaya

a) Sarana dan fasilitas yang menunjang

Pada DPMPTSP Kota Surabaya segala bentuk fasilitas telah disediakan dengan sangat optimal dan memadai. Jika suatu program didukung dengan perangkat yang baik maka akan menjadi prasyarat dalam mewujudkan kinerja yang baik pula. Dalam pelaksanaan *e-sakip* tentunya dibutuhkan sejumlah perangkat pendukung seperti konektivitas internet, komputer, dan perangkat penunjang lainnya. DPMPTSP selaku pelaksana program telah memberikan sarana yang memudahkan pegawai dalam menginput laporan pada *e-sakip*. Sebagian anggaran daerah telah digunakan dengan optimal dalam belanja kebutuhan sarpras. Terdapat laptop,

komputer, mesin *fotocopy*, *printer*, hingga konektivitas internet melalui *wifi* dengan kecepatan yang tinggi. Pegawai diberikan fleksibilitas dalam mengerjakan laporan yang diperlukan untuk memenuhi SAKIP. Dengan pemeliharaan sarpras yang baik maka dapat menunjang keberhasilan *e-sakip* dalam meningkatkan akuntabilitas di DPMPTSP Kota Surabaya.

b) Adanya koordinasi dengan perangkat daerah lain

Tentunya koordinasi menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan dari suatu program. Koordinasi dalam hal ini menyangkut bentuk dukungan atau *support* dan kerjasama oleh perangkat daerah lain yang ada di Kota Surabaya. Agar *e-sakip* dapat berjalan dengan efektif dan efisien maka diperlukan dukungan serta koordinasi dari pihak pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, dan pihak evaluator. Bentuk koordinasi yang dilakukan oleh DPMPTSP adalah dengan menjalin Kerjasama antar perangkat daerah lain dan Bagian Organisasi Kota Surabaya dalam mengoptimalkan *e-sakip*. Setiap organisasi saling memberikan dukungan berupa informasi, bantuan secara langsung, maupun dalam bentuk dukungan moral. Dengan begitu, *e-sakip* dapat berjalan dengan efektif untuk meningkatkan akuntabilitas perangkat daerah.

Faktor Penghambat *E-sakip* dalam Meningkatkan Akuntabilitas DPMPTSP Kota Surabaya

a) Sumber Daya Manusia

Faktor yang paling menentukan kegagalan atau keberhasilan suatu program adalah sumber daya manusia. Dengan sumber daya manusia yang handal dan mumpuni maka suatu program dapat berjalan dengan lancar. Pada DPMPTSP, sumber daya manusianya telah diberikan pelatihan dasar dan diklat sebagai bentuk *capacity building*. Kemampuan pelaksana kebijakan yang ada sangat memberikan dampak yang positif terhadap kebutuhan organisasi. Namun, kuantitas sumber daya manusia yang ada hanya sedikit. Dengan begitu banyaknya laporan yang harus di penuhi pada *platform* SAKIP, sumber daya yang menjalankan hanya ada 1-2 orang saja. Hal ini tentunya menjadi salah satu penghambat efisiensi waktu dalam pengerjaan laporan SAKIP.

b) Kurangnya sosialisasi

Pemerintah pusat saat ini terus memberikan terobosan melalui inovasi *e-government* menuju transformasi birokrasi digital. Dengan begitu banyaknya aplikasi dan *platform* yang baru, tentunya dapat membebani perangkat daerah maupun masyarakat jika tidak diiringi dengan sosialisasi dan bimbingan teknis. Dalam hal ini PanRB telah memperbarui *platform e-sakip* dengan tambahan beberapa fitur dokumen yang dapat menyambung dari satu *platform* ke *platform* yang lainnya. Pembaruan terus dilakukan namun bentuk sosialisasi dan bimbingan teknis tidak dilakukan secara rutin. DPMPTSP Kota Surabaya selaku pelaksana kebijakan cukup susah untuk beradaptasi karena kurangnya sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh pemerintah pusat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa efektivitas *e-sakip* dalam meningkatkan akuntabilitas DPMPTSP Kota Surabaya telah berjalan dengan cukup baik. Penerapan kebijakan telah dilakukan sesuai dengan Perpres No 29 Tahun 2014 dimana perangkat daerah telah menginput laporan mulai dari perencanaan, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, hingga evaluasi kinerja. Pelaksanaan *e-sakip* juga dapat dikatakan efektif dilihat dari bentuk akuntabilitas DPMPTSP dalam melayani dan membangun kepercayaan masyarakat melalui *platform* yang terbuka dan bebas diakses oleh siapa saja. Hal tersebut memberikan respon yang baik dari masyarakat dibuktikan dengan hasil SKM terakhir DPMPTSP Kota Surabaya mendapatkan skor 95,00 atau sangat baik. Namun, masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan *e-sakip* seperti kurangnya sosialisasi dan peningkatan jumlah sdm, sehingga belum bisa berjalan dengan optimal.

Saran untuk perbaikan ialah dengan diperjelas bentuk sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh pemerintah pusat (PanRB) dan Bagian Organisasi Kota Surabaya. Bimbingan teknis dan pendampingan perlu dilakukan secara rutin agar menciptakan efektivitas dalam pelaksanaan *e-sakip*. Pada dasarnya SAKIP bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan mengedepankan akuntabilitas berbasis *good governance*. Sehingga, segala bentuk komunikasi dan sosialisasi perlu dilakukan agar meningkatkan efektivitas suatu program. Oleh karena itu, kuantitas sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan agar sosialisasi yang dilakukan dapat diiringi dengan bertambahnya sumber daya manusia yang kompeten dalam suatu perangkat daerah.

E. Referensi

- Br, A. M. M., Madani, M., & Tahir, N. (2022). Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Di Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1173-1180.
- Huberman, & Miles. (1992). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 02(1998), 1-11.
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (Ssw) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya. *Publika*, 227-238. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>
- Muhammad Dawud Shoimuna. (2024). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 5(1), 239-257. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i1.1352>
- Muriany, T., & Ruhunela, V. (2021). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(1), 1-20. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p1-20>
- Nani, F. L., Rowa, H., & Martini, A. (2021). Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Di Kabupaten Sumba Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(1), 102-111. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i1.1738>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Republik Indonesia*, 2504, 1-9.
- Pribadi, U. (2021). Bureaucratic reform, public service performance, and citizens' satisfaction: The case of Yogyakarta, Indonesia. *Public Policy and Administration*, 20(2), 312-326. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-2-13>
- Sari, D. N., Mintarti, S., & Pattisahusiwa, S. (2018). Analisis efektivitas dan efisiensi pelaksanaan anggaran belanja. *Kinerja*, 15(1), 38. <https://doi.org/10.29264/jkin.v15i1.4051>
- Susanto, H., & Michael, T. (2023). Akuntabilitas dan Justifikasi Peningkatan Dana Negara Terhadap Partai Politik. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu ...*, 1(December), 371-388. <https://ojs.darulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/111%0Ahttps://ojs.darulhuda.or.id/index.php/Socius/article/download/111/101>