



Pelaksanaan SAKIP dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Agung UPN "Veteran" Jawa Timur agungcf6@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 4, No. 2, Agustus 2022 http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Tukiman UPN "Veteran" Jawa Timur Tukiman_upnjatim@yahoo.com	

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Agung & Tukiman. (2024). Pelaksanaan SAKIP dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(2), 562-570.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pelaksanaan dan penilaian PEKPPP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dalam penilaian ini akan ditinjau bagaimana implementasi dari SAKIP yang berlandaskan pada TAP MPR No. XI/MPR/1998 yang mewujudkan pada negara yang bersih dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang digunakan untuk menganalisis dan menjabarkan suatu kejadian sosial dengan bentuk deskriptif sesuai dengan kenyataan yang ada dan tanpa pengurangan atau penambahan data-data lain yang dapat mengubah hasil. Hasil penelitian yang dapat dilihat adalah implementasi dari penilaian PEKPPP telah berjalan sesuai dengan indikator variabel yang telah ditentukan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dimana dengan keempat indikator tersebut dispendukcapil telah meraih nilai kepuasan masyarakat yang sangat baik dengan angka 96.11 pada tahun 2023 dan meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Dengan adanya penilaian dan evaluasi SAKIP yang terus dilaksanakan secara berkala diharapkan seluruh perangkat daerah terutama pada unit pelayanan publik akan terus meningkatkan produktivitasnya khususnya kepada pemberian pelayanan akan seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi kebijakan, Pelayanan, SAKIP

Abstract

This research aims to describe the process of implementation and assessment of PEKPPP conducted by the Population and Civil Registration Office of Surabaya City. In this assessment, it will be reviewed how the implementation of SAKIP is based on TAP MPR No. XI/MPR/1998 which realizes a state that is clean and free from corrupt practices, collusion, and nepotism. The method used is descriptive qualitative which is used to analyze and describe a social event in a descriptive form in accordance with existing reality and without the reduction or addition of other data that can change the results. The results of the research that can be seen are that the implementation of the PEKPPP assessment has been carried out in accordance with the predetermined variable indicators, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, where with these four indicators the dispendukcapil has achieved an excellent public satisfaction score of 96.11 in 2023 and increased from previous years. With the assessment and evaluation of SAKIP which continues to be carried out regularly, it is hoped that all regional apparatus, especially in public service units, will continue to increase their productivity, especially in providing services to all levels of society.

Key Words: Policy implementation, Service, SAKIP

A. Pendahuluan

Dalam upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang adil, bersih, transparan dan akuntabilitas, banyak upaya-upaya yang telah pemerintah laksanakan termasuk reformasi birokrasi dengan tujuan untuk menciptakan pemerintah yang menitikberatkan pada hasil yang dicapai. Asmoko dalam (Murdi et al., 2020) menyebutkan saat ini, pandangan penakaran pada hasil kinerja pemerintah telah digeser dari yang berorientasi pada input (spesifik anggaran) menjadi hasil (*result oriented government*). Pergeseran tersebut dimaksudkan untuk mewujudkan kepercayaan publik kepada pemerintah, khususnya pada para pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam menjalankan tupoksinya. Saat ini masyarakat berhak mendapatkan pemerintahan yang terwujud dan terbentuk atas ambisi masyarakat untuk mencapai negara yang bebas dari belenggu korupsi, kolusi dan nepotisme. Terlaksananya sistem pemerintahan yang akuntabilitas tersebut merupakan salah satu dari sasaran reformasi birokrasi sektor publik (Irda et al., 2017). dimana hingga sampai saat ini upaya-upaya telah dilakukan oleh pemangku jabatan kebijakan publik yang berwenang untuk terus menciptakan lingkungan dan kawasan pemerintahan yang baik dan bersih.

Searah dengan TAP MPR No. XI/MPR/1998 perihal Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dimana dalam pasal 3 TAP MPR dinyatakan bahwa asas-asas penyelenggaraan negara harus didasakan pada asas profesionalitas, asas akuntabilitas, asas proporsionalitas, asas keterbukaan, asas kepentingan umum, asas tertib dalam penyelenggaraan negara, serta asas kepastian hukum, dimana dalam asas akuntabilitas terwujud dalam beberapa peraturan pemerintah yang dapat digunakan sebagai landasan dalam penilaian, pemantauan, serta perbaikan kinerja dari penyelenggaraan pemerintah, seperti dalam UU Nomor 32 Tahun 2004, untuk terciptanya efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah maka segala aspek pengelolaan potensi sumber daya, potensi, keanekaragaman, serta peluang akan diberikan secara leluasa kepada daerah dengan cara pemberian hak, kewenangan serta kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri segala kepentingan pemerintahannya demi memenuhi kebutuhan masyarakat daerahnya sendiri. Asas otonom tersebut diberlakukan demi akselerasi kesejahteraan masyarakat dengan cara meningkatkan daya saing masyarakat yang berlandaskan pada prinsip demokrasi, keadilan, pemerataan, keistimewaan dan kekhususan dalam suatu sistem dalam Negara Kesatuan Negara.

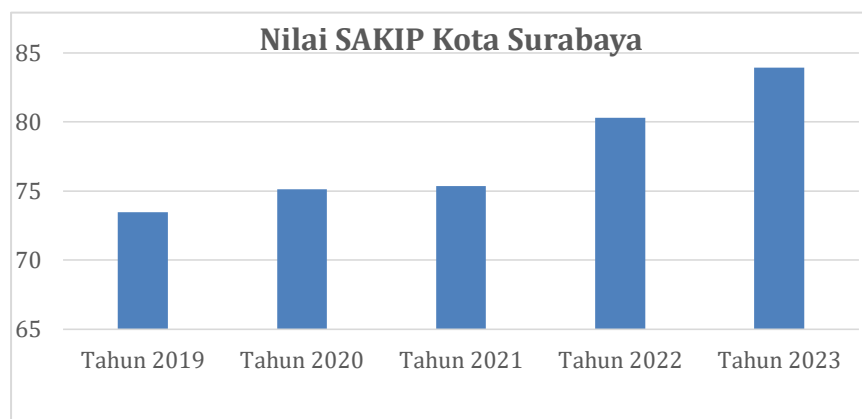
Sehingga, untuk menjaga dan mengawasi pengelolaan sumber daya yang sangat besar potensinya itu diperlukan pelaporan secara berkala dan dapat dipertanggungjawabkan demi mewujudkan pengelolaan yang efektif dan tidak tergesa-gesa. Menurut (Syaiful Akbar, 2016) UU Nomor 32 Tahun 2004 dalam Pasal 27 ayat (2) menyebutkan setiap kepala daerah diwajibkan

untuk menyampaikan laporan penyelenggaraan pemerintahannya kepada pemerintah yang kemudian melaporkan pertanggungjawaban kepada DPR, dan tambahan berupa laporan penyelenggaraan kepada masyarakat yang kemudian laporan-laporan tersebut akan menjadi dasar untuk evaluasi atas penyelenggaraan yang sudah berjalan dan menjadi dasar arah untuk penetapan kebijakan selanjutnya.

Salah satu bentuk perwujudan dari pertanggungjawaban yang nyata dari negara adalah dengan terciptanya sistem pertanggungjawaban Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dimana SAKIP merupakan sistem pemerintah yang terdiri dari perencanaan, penganggaran, dan pelaporan kinerja untuk mendapatkan sistem akuntabilitas keuangan (Christy et al., 2017). SAKIP merupakan aktivitas yang meliputi perencanaan, pelaksanaan yang kemudian menaksir hingga memonitoring dari pelaksanaan suatu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang kemudian akan dijadikan dasar dalam penilaian kinerja. Penilaian tersebut dapat menjadi standar dalam sebagai bahan evaluasi untuk menemukan permasalahan atau hambatan yang terjadi selama menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya lalu dilakukan perbaikan atas kendala yang terjadi demi penyempurnaan kinerja.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjadi salah satu instansi publik yang menggunakan SAKIP sebagai acuan dengan tujuan meningkatkan penyelenggaraan pemerintah daerah dan menjadi perangkat daerah dengan salah satu nilai terbaik di Kota Surabaya serta menjadi acuan bagi perangkat daerah lain. Pencapaian tersebut didapatkan perencanaan dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berikut merupakan Nilai SAKIP dari Kota Surabaya yang dinilai oleh KemenPAN dan RB dari tahun ke tahun, yaitu pada tahun 2019 mendapat nilai 73.47, pada tahun 2020 mendapat nilai 75.13, pada tahun 2021 mendapat nilai 75.34, pada tahun 2022 mendapat nilai 80.31, dan pada tahun 2023 mendapat nilai 83.92.



Gambar 1. Nilai SAKIP Kota Surabaya

Didasarkan pada data diatas dapat dilihat bahwa Nilai SAKIP yang diperoleh Kota Surabaya meningkat dari tahun ke tahun. Hal tersebut menunjukkan keseriusan dan kepatuhan atas standar yang telah ditetapkan sebelumnya, dapat dilihat dari grafik terjadi peningkatan pada tahun 2019 dari 73.47 ke tahun 2023 yang mendapat angka 83.92. Nilai ini tentunya akan terus menerus dipertahankan untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang baik di Kota Surabaya. Nilai SAKIP yang baik akan memberikan nilai pelayanan kepada masyarakat, dimana perolehan nilai SAKIP yang baik akan selaras dengan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki. Selain itu keterlibatan masyarakat dengan kontribusi pemerintah juga akan terjaga dengan melibatkan kedua unsur tersebut yang akan menumbuhkan tingkat kepuasan masyarakat.

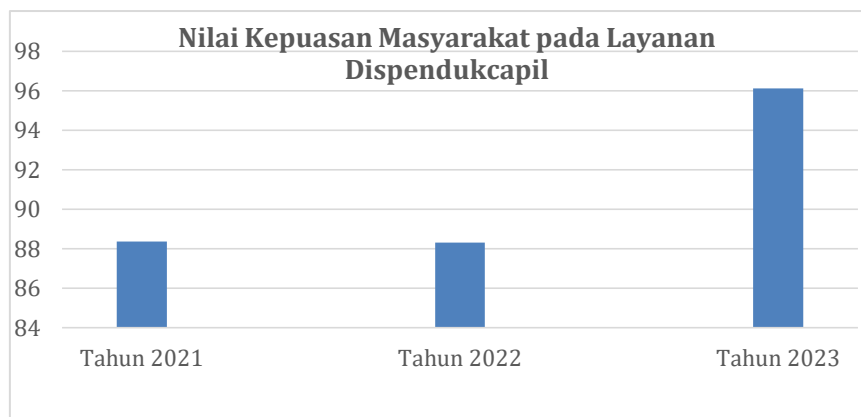
Berikut adalah paparan survey kepuasan masyarakat Kota Surabaya dari tahun ke tahun, dimana pada tahun 2020 diperoleh nilai 86.049, pada tahun 2021 diperoleh nilai 88.371, pada tahun 2022 diperoleh nilai 89.59, dan pada tahun 2023 dengan nilai 95.64



Gambar 2. Survey Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya

Didasarkan pada grafik tersebut Pemerintah Kota Surabaya berhasil mendapatkan angka kepuasan masyarakat yang baik dan meningkat dengan pesat dari tahun-tahun sebelumnya, dimana tahun 2020 diperoleh angka 86.049 dan berada di angka 95.643 pada tahun 2023. Angka kepuasan masyarakat akan pemerintah akan berdampak positif bagi keberlangsungan jalannya pemerintahan, dimana data survey yang telah didapat akan dijadikan landasan dalam pengambilan keputusan selanjutnya yang telah sesuai dengan situasi terkini di lapangan. Selain itu tingginya angka kepuasan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik sehingga pemerintah memperoleh dukungan yang lebih masif akan berjalannya pemerintahan.

Selain survey kepuasan masyarakat Kota Surabaya, Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai perangkat daerah juga berorientasi pada pelayanan kepada publik juga memiliki nilai kepuasan masyarakat akan pelayanan dengan nilai yang produktif, dimana pada tahun 2021 memperoleh nilai 88.37, pada tahun 2020 dengan nilai 88.31, dan 2023 dengan nilai 96.11. Berikut merupakan capaian nilai SKM dari Dispendukcapil Kota Surabaya.



Gambar 3. Nilai Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kota Surabaya

Dari beberapa data tersebut Kota Surabaya terkhususnya perangkat daerah telah melaksanakan penyelenggaraan pemerintah dengan cukup baik dan sistematis, sehingga peneliti tertarik untuk mendalami dan mempelajari bagaimana penerapan SAKIP oleh Dispendukcapil Kota Surabaya untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dan sebagai perangkat daerah yang memprioritaskan pada pelayanan publik dan akuntabilitas masyarakat.

B. Metodologi

Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini, dimana metode ini dapat digunakan untuk membedah dan menganalisis suatu kejadian, fenomena, maupun keadaan sosial yang dapat dijabarkan dan disajikan dalam sebuah data tanpa mengurangi, menambah, ataupun mengubah bentuk aslinya dengan cara pendekatan deskriptif dan kualitatif. Menurut Moleong dalam (Elasia Essing et al., 2020) penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami

dan mempelajari fenomena atau kejadian yang dialami oleh subjek penelitian yang kemudian dijabarkan secara deskriptif dalam bentuk data yang kompleks maupun kata-kata. Tujuan digunakannya metode ini adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan bagaimana Dispendukcapil Kota Surabaya menjalankan fungsinya dalam pelaksanaan SAKIP yang akuntabilitas kemudian dijabarkan secara deskriptif.

C. Hasil dan Pembahasan

Implementasi merupakan serangkaian aksi yang telah diperkirakan dan dirancang sebelumnya untuk mendapatkan tujuan yang hendak dicapai atau diinginkan bagi masyarakat luas, dan terikat dengan empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. (Menara Syakti et al., 2023). Dalam hal ini, pelaksanaan sakip oleh dispendukcapil Kota Surabaya terikat pada variabel-variabel tersebut, yang menandakan keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan akan ditinjau dari masing-masing variabel yang berkaitan.

Komunikasi

Komunikasi merupakan jembatan dari berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung, dimana dalam setiap implementasi suatu kegiatan sangatlah diperlukan sumber daya manusia yang terlibat dalam setiap proses pelaksanaan yang kemudian komunikasi akan dijadikan sarana penghubung oleh tiap individu dengan individu, individu dengan kelompok, dan sebaliknya. Indikator komunikasi harus dilaksanakan penanggung jawab implementasi kepada bawahan maupun anggota yang saling tergabung dan terkoordinir dalam mencapai tujuan bersama. Menurut Effendy dalam (Fajarwati et al., 2022) dalam strategi komunikasi hal yang utama adalah *to secure understanding* dimana untuk mencapai tujuannya suatu komunikasi diharuskan bahwa penerima pesan dapat memahami pesan yang diterima dan kemudian pesan tersebut dapat dijalin atau dibina untuk pelaksanaan kegiatan selanjutnya.

Peran komunikasi sangat penting pada proses penyelenggaraan kepentingan publik pada Dispendukcapil Kota Surabaya, dimana komunikasi menjadi saran jembatan penghubung antara publik atau pengguna layanan dengan perangkat daerah. Dispendukcapil memiliki peran dan tanggung jawab terkait dengan pemberian dan penyebaran data maupun informasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan sebagainya. Penyebaran informasi yang dilakukan melalui sarana media komunikasi massa seperti website yang dapat diakses melalui www.dispendukcapil.surabaya.go.id ataupun www.swargalokasurabaya.id dimana website tersebut menyajikan berbagai macam layanan, informasi, data, pengajuan hingga pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat umum dengan menggunakan koneksi internet. Penyebaran informasi juga ditunjang dengan berbagai macam sosial media YouTube, TikTok, Instagram maupun TV Digital demi mempercepat diseminikasi informasi serta dapat meraih jangkauan yang lebih luas.

Dalam implementasinya, Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki beberapa tim media informasi yang memiliki tupoksi masing-masing, yaitu tim video, konten dan website dan audio yang bernaungan dibawah pada Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan. Secara garis besar Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan memiliki tugas yang saling berkesinambungan dimana tim media informasi bertanggung jawab akan pemilihan konten dan informasi yang akan diolah dan dipublikasikan, lalu tim editor akan membangun dan memproduksi konten atau video yang dibantu dengan tim audio, dan yang terakhir adalah tim publikasi yang menggunggah hasil konten ke beberapa media komunikasi. Beberapa tim yang bekerja sama ini akan bertanggung jawab kepada Pemimpin Redaksi yang bertugas mengawasi, memimpin, dan mengvaluasi hasil dari unggahan yang dapat diadakan rapat bersama.

Sumber Daya

Sumber daya merupakan daya dorong terbesar dalam implementasi atau pelaksanaan sebuah kebijakan. Menurut (Haedar Akib, 2010) suatu sumber daya yang dimiliki oleh organisasi akan sangat berpengaruh dan menentukan kapabilitas dan seberapa jauh sebuah organisasi dalam menjalankan kepengurusannya. Sumber daya yang dimiliki sebagai bahan

akomodasi dapat berupa Sumber Daya Manusia (SDM) maupun sumber daya material. Sumber daya manusia merupakan penggerak dan pengelola sumber daya lain yang dimiliki, sehingga untuk mencapai penggunaan secara maksimal diperlukan perencanaan, pengelolaan, serta pengawasan dan disertai dengan kemampuan sumber daya manusia yang terampil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki beberapa sumber daya terkait yang dapat menunjang segala aktivitas terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabilitas yang berlandaskan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang dimana Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 53 tahun 2014 berisi tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Sesuai dengan petunjuk teknisnya Dispendukcapil Kota Surabaya berhak untuk menggunakan segala bentuk sumber daya yang dimiliki baik barang, peralatan teknologi, personil, maupun anggaran yang kemudian dapat menghasilkan output dalam bentuk jasa maupun barang dengan tujuan mencapai tujuan dan sasaran yang masuk dalam sistem perencanaan sebelumnya.

Penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai penggerak operasional perangkat dimiliki oleh Dispendukcapil dengan data sebagai berikut :

Tabel 1. Sumber Daya Manusia Dispendukcapil Kota Surabaya

No	Jenis Jabatan	Jumlah
1	Struktural eselon II	1
2	Struktural eselon III	5
3	Struktural eselon IV	1
4	Staf PNS	171
5	Tenaga Kontrak	167

Selain Sumber Daya Manusia Dispendukcapil Kota Surabaya juga menggunakan beberapa aset berupa gedung tempat pelayanan yang terletak di Gedung Siola Jl. Tunjungan No. 1 – 3 Surabaya serta sarana penunjang kebutuhan pelaksanaan kegiatan seperti alat tulis, komputer, printer, scanner, dan laptop yang dapat digunakan oleh pegawai untuk pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai macam kekayaan dan aset tersebut tentunya untuk memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat, dikarenakan untuk pemercepatan pelayanan publik diperlukan berbagai macam teknologi informasi dan ketepatan pada berbagai jenis pelayanan yang tersedia sehingga masyarakat yang ingin menggunakan layanan dapat terbantu sesuai dengan kebutuhan.

Disposisi

Disposisi merujuk pada prinsip, langkah, ataupun pandangan dan cara oleh individu atau kelompok yang bertanggung jawab atas sebuah pelaksanaan kegiatan yang dapat menjadikan disposisi sebagai salah satu hambatan terbesar dalam lingkup internal apabila anggota pelaksana yang bertanggung jawab tidak mematuhi kewenangan atau tidak memiliki kesanggupan yang cukup selama bertugas, sehingga perlu diperhatikan bahwa pelaksana mengambil peran penting dalam implementasi suatu kebijakan. Peranan disposisi tersebut akan memandu dan memajemen selama proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi setelah keberlangsungan kebijakan oleh karena itu kewajiban seabagi disposisi tidak terlepas dari kemampuan yang baik dalam mengatur sebuah kelompok. Menurut Edward III dalam (Rina Yulianti, 2019) disposisi melekat pada 2 elemen yaitu pengaturan birokrasi serta insentif atau upah.

Pada pengaturan birokrasi berkaitan dengan personel-personel yang berada di lapangan dimana dalam proses pelaksanaan kegiatan, setiap sumber daya manusia akan bekerja secara individu maupu kelompok dan saling membutuhkan, oleh karena itu pemilihan atau perekrutan harus melalui penyaringan sesuai dengan kebutuhan yang berguna selama kegiatan berlangsung. Dalam memenuhi kompetensi yang diinginkan, para staf atau pekerja pada Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki kebebasan untuk mengembangkan diri dan

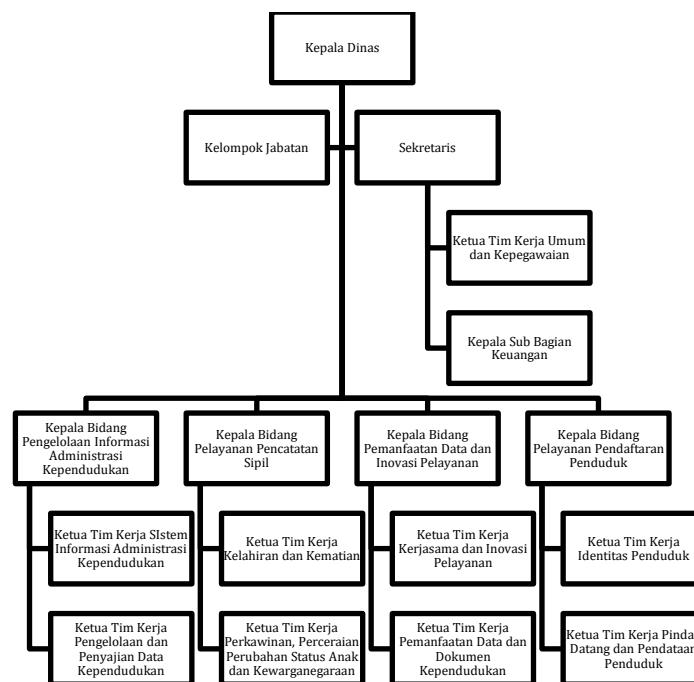
memperluas jangkauan keahlian melalui beberapa program yang disediakan seperti diklat, lomba, pelatihan, dan pemberian kesempatan ijin belajar yang terbuka untuk pekerja dengan bukti sertifikat yang telah diakui. Selain kesempatan mengembangkan diri, para pekerja dan pegawai juga berhak memperoleh penghargaan pekerja terbaik hingga usulan kenaikan pangkat yang didasari oleh kriteria-kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga pegawai akan terus termotivasi untuk bekerja dengan produktif dan mencapai target organisasi.

Struktur Birokrasi

Pengendalian dan pengorganisasian anggota organisasi secara luas dapat diartikan sebagai struktur birokrasi dimana dalam keterikatan tersebut terdapat jarak atau perjenjangan dan tanggung jawab masing-masing yang membedakan. Pelapisan tersebut dimaksudkan untuk membedakan tugas dan fungsinya berdasarkan kewenangan dimana terdapat atasan dan bawahan yang berorganisasi untuk saling bekerja sama. Selain itu, adanya jenjang akan memudahkan pertanggung jawaban dimana bawahan akan melapor akan tugasnya dan menyerahkan kepada atasan atau orang yang memberi perintah untuk dimintai pertanggung jawaban dan evaluasi. Menurut Edward III dalam (Yurensi Laary, 2022) struktur birokrasi mencakup 2 unsur inti, yaitu standar prosedur atau SOP dan persebaran kewenangan atau struktur organisasi.

Dalam arti standar pelayanan atau SOP, Dispendukcapil Kota Surabaya berlandaskan pada SK Nomor : 188.4/2037/436.7.11/2023 yang memuat perihal 74 layanan yang disediakan. Dalam bagian-bagian layanan tersebut memuat dasar hukum yang berlaku, sarana dan prasarana penunjang bagi pemohon atau pengguna layanan, standar kompetensi bagi pegawai pelayanan yang telah ditentukan dan dipatuhi, pengawasan internal yang dipantau langsung oleh Kepala Bidang layanan, jumlah pegawai yang bertugas, jaminan pelayanan dan keselamatan, serta evaluasi hasil pelayanan yang diberikan.

Sedangkan untuk struktur organisasi atau dalam hal penyebaran tanggung jawab dimaksudkan untuk mencapai indikator kinerja tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan mencapai indeks kepuasan masyarakat, untuk itu secara keseluruhan pegawai dari Dispendukcapil Kota Surabaya difokuskan pada pelayanan kepada masyarakat dengan kreatif dan inovatif. Dispendukcapil Kota Surabaya berlandaskan pada Peraturan Walikota Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dimana terbagi dalam struktur berikut:



Gambar 4. Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya

Dari gambar bagan struktur organisasi tersebut dapat digambarkan bahwa pembagian tugas kewenangan dan kewajiban yang dimiliki Dispendukcapil Kota Surabaya tersusun secara sistematis dan objektif, dimana setiap bagan memiliki tugas masing-masing dalam pelayanan kepada masyarakat yang disesuaikan dengan kebutuhan kependudukan dan data administrasi.

D. Kesimpulan

Setelah penjabaran dan penggambaran diatas, dapat disimpulkan Dispendukcapil Kota Surabaya telah melaksanakan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dengan menyeluruh dan maksimal. Ditinjau dari teori implementasi Edward III yang mengaitkan keberhasilan proses implementasi dengan empat unsur yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya telah memenuhi unsur penyelenggaraan dengan efektif, dimana dalam komunikasi telah tersedia sub bagian dalam organisasi yang menyelaraskan komunikasi dalam internal organisasi maupun dengan pihak eksternal serta pengguna layanan seperti masyarakat, Selanjutnya pada sumber daya yang dimiliki pemanfaatan dilakukan dengan hati-hati dan efektif, baik sumber daya anggaran maupun sumber daya manusia sebagai operasional. Lalu pada disposisi telah diatur pada Surat Keputusan (SK) yang berlaku bahwa pemilihan dan penentuan pegawai atau personel harus sesuai dengan standar yang ada kompetensi yang dibutuhkan, namun tiap pegawai berhak untuk mengembangkan diri lebih jauh mengenai pengalaman dan kemampuannya dalam beberapa program yang dapat dipilih. Dan yang terakhir adalah struktur organisasi dimana dalam pembagiannya struktur yang dimiliki sangat kompleks, berisi, dan memenuhi kebutuhan pelayanan yang diinginkan. Dilihat dari keempat unsur tersebut, Dispendukcapil Kota Surabaya, berhasil memenuhi kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan bantuan jasa dan fasilitas yang disediakan.

Untuk memenuhi keinginan dan menjawab ekspektasi dari masyarakat terkhususnya penduduk Kota Surabaya, dispendukcapil memerlukan penambahan atribut dan fasilitas yang dapat diperbaiki dan ditambah, karena saat ini permintaan layanan akan administrasi akan terus bertambah mengingat jumlah masyarakat juga meningkat, sehingga diperlukan pelayana yang prima, cepat, dan efektif dan tentunya menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat.

E. Referensi

- Christy, Y., Maranatha Jl Drg Suria Sumantri No, K., & Ekonomi Program Studi Akuntansi- Univ Kristen Maranatha Jl Drg Suria Sumantri No, F. (2017). *Efektivitas Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) pada Pemerintahan Daerah Kota Bandung (Studi Kasus pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan; Bagian Umum dan Perlengkapan dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik)*. 9(2), 93-103.
- Elasia Essing, S., Purnomo, D., Tri Susanti, A., Satya Wacana, K., Studi Sosiologi, P., & Kristen Satya Wacana, U. (2020). *ANALISIS PENYEBAB PERKAWINAN USIA ANAK DI DUSUN NGRONGGO KELURAHAN KUMPULREJO SALATIGA*.
- Fajarwati, A., Pusparini, N., & Rachmawati, E. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI DALAM KEBIJAKAN INOVASI DAERAH. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 178-190.
- Haedar Akib. (2010). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN: Apa, Mengapa, dan Bagaimana. In *Haedar Akib/ Jurnal Administrasi Publik* (Vol. 1, Issue 1).
- Irda, W. A., Hidayatul, R., Jurusan, I., Politeknik, A., & Padang, N. (2017). *Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Politeknik Negeri Padang*.
- Menara Syakti, P., Purwanti, D., & Hegia Sampurna, R. (2023). DI KOTA SUKABUMI (STUDI KASUS PEMBATAAN SOSIAL BERSKALA BESAR). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1).
- Murdi, H., Anne Putri, dan, Manajemen, M., & Agus Salim Bukittinggi, S. H. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIFITAS PENERAPAN SISTEM AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (SAKIP) KOTA PAYAKUMBUH. In *Jurnal Ekonomi* (Vol. 23, Issue 1).

- Rina Yulianti. (2019). *EFEK DISPOSISI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI PUBLIK DI DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN PROVINSI BANTEN*.
- Syaiful Akbar, D. (2016). *PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (SAKIP) TERHADAP PENERAPAN GOOD GOVERNANCE (Studi pada BKPLD Kabupaten Tasikmalaya)*. 4(1), 10–27.
- Yurensi Laary. (2022). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN DI DESA BARU KECAMATAN IBU SELATAN KABUPATEN HALMAHERA BARAT*.