

ANALISIS PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SUMBER DAYA ALAM DAN BINA MARGA KOTA SURABAYA

Siti Munawaroh

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jenderal Achmad Yani

Alamat email Koresponden: siti.munawaroh@lecture.unjani.ac.id

ABSTRACT

Quality public services are the main indicator of the successful implementation of good governance principles in regional government administration. This study aims to analyze in depth the implementation of good governance principles in public services at the Surabaya City Department of Natural Resources and Highways (DSDABM). The principles studied include transparency, accountability, responsiveness, participation, effectiveness, and efficiency. This study uses a qualitative approach with descriptive analytical methods. Data were obtained through interviews, observations, and documentation studies. The results show that the Surabaya City Department of Natural Resources and Highways (DSDABM) has implemented good governance principles through various public service innovations, the use of digital technology, and the strengthening of the public complaint system. However, obstacles still exist in the form of limited human resources, suboptimal public participation, and challenges in cross-sector coordination. This study recommends strengthening institutional capacity and consistent application of good governance principles to improve the quality of public services.

Keywords: Good Governance, Public Services, Local Government.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi nyata dari kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi wajah utama pemerintah

yang dinilai langsung oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan tidak hanya mencerminkan kinerja birokrasi, tetapi juga menunjukkan sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) telah diterapkan. Oleh karena itu, isu pelayanan publik dan *good governance* menjadi topik yang sangat relevan dalam studi Ilmu Pemerintahan.

Seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih luas dalam mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Otonomi daerah memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat. Namun, di sisi lain, otonomi daerah juga menuntut adanya tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, responsif, efektif dan efisien agar kewenangan yang diberikan tidak disalahgunakan.

Good governance merupakan konsep yang menekankan pentingnya proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas, serta berorientasi pada kepentingan publik. Dalam konteks pelayanan publik, *good governance* menjadi kerangka normatif yang mengarahkan birokrasi untuk memberikan pelayanan yang adil, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Tanpa penerapan prinsip *good governance*, pelayanan publik berpotensi menjadi tidak efektif, tidak efisien, dan rentan terhadap praktik maladministrasi.

Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia menghadapi tantangan yang kompleks dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang infrastruktur dan pengelolaan sumber daya

alam. Pertumbuhan penduduk, urbanisasi yang pesat, serta dinamika sosial dan ekonomi menuntut tersedianya infrastruktur yang memadai dan pelayanan publik yang andal. Dalam konteks tersebut, peran Dinas Sumber Daya Alam dan Bina Marga Kota Surabaya menjadi sangat strategis karena dinas ini bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur jalan, drainase, dan sumber daya air yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DSDABM Kota Surabaya mencakup berbagai aspek, mulai dari pemeliharaan jalan, pengendalian banjir, pengelolaan drainase, hingga penyediaan sarana pendukung infrastruktur perkotaan. Kompleksitas tugas tersebut menuntut adanya tata kelola yang baik agar pelayanan dapat diberikan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, analisis prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di DSDABM menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pembangunan kota yang berkelanjutan.

Berbagai inovasi pelayanan publik telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya, termasuk digitalisasi layanan dan penguatan sistem pengaduan masyarakat. Namun, efektivitas inovasi tersebut sangat bergantung pada konsistensi penerapan prinsip *good governance* dalam setiap tahapan pelayanan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi lintas sektor yang belum optimal, serta tingkat partisipasi masyarakat yang bervariasi. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memandang penting untuk mengkaji secara komprehensif implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Sumber Daya Alam dan Bina Marga Kota Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis

dan praktis dalam pengembangan pelayanan publik yang berorientasi pada tata kelola pemerintahan yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai analisis prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhinya di Dinas Sumber Daya Alam dan Bina Marga Kota Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sumber Daya Alam dan Bina Marga Kota Surabaya. Fokus penelitian diarahkan pada analisis prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, yang meliputi transparansi, akuntabilitas, responsivitas pelayanan, partisipasi masyarakat, efektivitas dan efisiensi. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi sementara itu data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti peraturan perundang-undangan, standar operasional prosedur pelayanan, laporan kinerja instansi, serta literatur ilmiah yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi langsung terhadap proses pelayanan publik, serta dokumentasi berupa arsip dan dokumen kebijakan yang mendukung penelitian.

KERANGKA TEORI

Good Governance

Istilah “*good governance*” terus mengalami pasang surut dalam maknanya. Mulai tahun 1980-an dan 1990-an, negara-negara dan lembaga donor cenderung terus untuk melakukan redefinisi dan reformasi mengenai

ketentuan serta persyaratan bantuan di negara penerima bantuan. Selama ini negara dan lembaga donor-donor seperti *International Monetary Fund*, *World Bank*, dan Amerika Serikat semakin bersikeras menuntut atas kinerja dan tata kelola pemerintahan yang baik. *Good Governance* sebagai prasyarat bantuan yang disebut dengan “selektivitas”, yaitu komitmen dari negara penerima bantuan untuk menunjukkan keseriusannya terhadap reformasi di bidang ekonomi dan sosial termasuk beberapa aspek lainnya, yaitu adanya reformasi yang substansial dalam pemerintahan, administrasi dan birokrasi yang didasarkan pada asumsi neo-liberalisme, marketdriven dan penerapan prinsip-prinsip neomanagerial (Kharisma, 2014).

Good governance didefinisikan sebagai tata kelola pemerintahan yang menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, supremasi hukum, efektivitas, dan efisiensi. UNDP (1997) menyebutkan bahwa *good governance* merupakan prasyarat bagi pembangunan berkelanjutan karena memastikan bahwa proses pemerintahan berjalan secara adil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep *good governance* juga dikemukakan oleh World Bank yang menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya publik secara bertanggung jawab dan bebas dari korupsi. Dalam konteks pemerintahan daerah, penerapan *good governance* menjadi landasan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan konsep yang bersifat kolektif, yang melibatkan seluruh tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau memengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai-nilai good dalam kehidupan sehari-hari (Nurhidayat, 2023).

Pelayanan Publik

Menurut Poerwadarminta (Hardiansyah, 2018), secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani sehubungan dengan jual beli jasa. Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam melakukan aktivitasnya manusia membutuhkan pelayanan, jika tidak ada pelayanan maka semua aktivitas manusia tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa publik. Menurut (Sinambela, 2014), pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip keadilan, kepastian hukum, profesionalisme, partisipasi, dan akuntabilitas. Paradigma pelayanan publik modern menempatkan masyarakat sebagai subjek pelayanan, bukan sekadar objek. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan defInisi pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu menurut Indriyati dan Hayat (2015) mengemukakan bahwa, pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oelh sikap dan perilaku

dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

PEMBAHASAN

1. Prinsip Transparansi

Transparansi merupakan prinsip fundamental dalam *good governance* yang menuntut keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi kepada publik. Dalam konteks pelayanan publik, transparansi diwujudkan melalui kemudahan akses masyarakat terhadap informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, serta standar waktu pelayanan. Studi literatur menunjukkan bahwa transparansi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepercayaan publik dan pencegahan praktik maladministrasi (Bovaird & Loffler, 2009).

Pada Dinas Sumber Daya Alam dan Bina Marga Kota Surabaya, prinsip transparansi tercermin dalam penyediaan informasi pelayanan melalui media resmi pemerintah daerah, termasuk laman web dan sistem informasi pelayanan. Informasi mengenai program pembangunan infrastruktur, pemeliharaan jalan, serta pengelolaan drainase disampaikan secara terbuka kepada masyarakat.

Dalam hal ini sebagai bentuk transparansi DSDABM Kota Surabaya membuat layanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Aset Pemkot (SIMIPAL), untuk mengelola aset dan pemanfaatan jalan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah perizinan serta penataan aset pemerintah kota secara digital. Selain SIMIPAL, aplikasi pelayanan lain yang digunakan seperti Iwak Peyek sebagai platform pengaduan proyek, aplikasi ini memungkinkan warga untuk melaporkan masalah khususnya terkait

proyek infrastruktur secara langsung. Hal ini merupakan komitmen dari Pemerintah Kota Surabaya khususnya DSDABM untuk memberikan layanan yang cepat tanggap bagi masyarakat.

Apa yang dijalankan oleh DSDABM terkait transparansi sejalan dengan pandangan UNDP (1997) yang menegaskan bahwa transparansi merupakan prasyarat terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Namun demikian, berdasarkan kajian literatur, transparansi tidak hanya terbatas pada ketersediaan informasi, tetapi juga mencakup kejelasan dan kemudahan pemahaman informasi oleh masyarakat. Oleh karena itu, tantangan yang masih dihadapi adalah memastikan bahwa informasi yang disediakan benar-benar dapat diakses dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas merujuk pada kewajiban aparatur pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan kebijakan kepada publik. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas diwujudkan melalui penetapan standar operasional prosedur (SOP), indikator kinerja, serta mekanisme evaluasi dan pelaporan. Menurut Pollitt dan Bouckaert (2011), akuntabilitas menjadi elemen kunci dalam reformasi administrasi publik modern.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan aspek penting penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab dan profesional. Secara konseptual, akuntabilitas mencakup kewajiban lembaga publik untuk mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakannya kepada publik, termasuk pelaporan kinerja, penggunaan anggaran, hasil layanan, serta pertanggungjawaban atas perencanaan dan pengelolaan aset. Dalam

konteks pemerintahan daerah, Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM) Kota Surabaya memiliki peran strategis dalam pengelolaan infrastruktur jalan, drainase, dan sistem pengelolaan air limbah domestik yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Akuntabilitas instansi ini menjadi kunci untuk memastikan penggunaan sumber daya publik dilakukan secara transparan, efisien, dan akuntabel.

DSDABM Kota Surabaya menerapkan prinsip akuntabilitas melalui sistem perencanaan dan penganggaran berbasis kinerja serta pelaporan kinerja instansi pemerintah. Dokumen perencanaan dan laporan kinerja menjadi instrumen penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Bentuk implementasi akuntabilitas oleh DSDABM Kota Surabaya seperti Pertanggungjawaban Kinerja melalui SAKIP dan Dokumen Perencanaan. DSDABM secara rutin menyusun dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan dokumen perencanaan strategis yang dipublikasikan di portal resmi instansi. Dokumen-dokumen ini memuat target kinerja, indikator, capaian pelayanan, dan evaluasi terhadap program serta kegiatan tahunan yang telah dilaksanakan. Penyusunan SAKIP merupakan mekanisme formal yang wajib dilakukan instansi pemerintah sesuai ketentuan akuntabilitas publik untuk menunjukkan kinerja dan hasil pelayanan kepada pemangku kepentingan. Data terkait dokumen ini dapat diakses langsung sebagai bagian dari komitmen pertanggungjawaban publik melalui portal DSDABM.

Selain itu, adanya publikasi data kuantitatif pada Portal Open Data Surabaya sebagai bagian dari akuntabilitas data publik, DSDABM turut berkontribusi dalam portal Open Data Kota Surabaya di mana tersedia 23 dataset yang memuat informasi operasional instansi seperti: jumlah lokasi

pembangunan/rehabilitasi jalan, panjang jalan yang diperbaiki, jumlah rumah tangga yang terlayani akses air limbah domestik menurut kecamatan, serta dokumen perencanaan dan evaluasi perangkat daerah. Dataset ini tersedia secara terbuka dan dapat diunduh oleh masyarakat umum untuk keperluan penelitian, evaluasi independen, dan pemantauan kinerja.

Sebagai bentuk akuntabilitas digital, yang dilakukan oleh DSDABM Kota Surabaya menjalankan *Sinau Giat*, yaitu Aplikasi pemantau internal yang memuat data progress kegiatan DSDABM, termasuk penyerapan anggaran, jenis kontrak dan jadwal pelaksanaan yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi publik. Hal ini untuk mempermudah dalam perbaikan infrastruktur yang lebih cepat, penanganan banjir yang efektif dan tentunya peningkatan pelayanan publik. Selain itu, DSDABM juga membuat aplikasi SIGAP Jalan, ini merupakan aplikasi atau system layanan pelaporan jalan rusak, dan bertujuan untuk memudahkan masyarakat melaporkan jalan rusak/ berlubang dan mempercepat penanganan perbaikan oleh pemerintah setempat.

3. Prinsip Responsivitas

Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam pelayanan publik, responsivitas tercermin dari kecepatan pelayanan, penanganan pengaduan, serta kemampuan birokrasi dalam menyesuaikan pelayanan dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Denhardt dan Denhardt (2015) menegaskan bahwa pelayanan publik modern harus berorientasi pada warga negara sebagai pengguna layanan. Berdasarkan

kajian dokumen dan literatur, Pemerintah Kota Surabaya telah mengembangkan berbagai mekanisme pengaduan masyarakat yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan dan masukan terkait pelayanan publik. DSDABM sebagai bagian dari pemerintah daerah berperan aktif dalam menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan dengan infrastruktur dan sumber daya alam.

Bentuk responsivitas DSDABM seperti respon cepat terhadap kondisi genting dan aksi unit lapangan. Salah satu manifestasi responsivitas DSDABM adalah penyiagaan Unit Reaksi Cepat (URC) dan Satgas drainase ketika terjadi gangguan genangan air di musim hujan. Untuk menghadapi tantangan musim hujan, DSDABM telah menyiagakan 1.480 personel Satgas yang dilengkapi alat teknik dan mekanisme koordinasi cepat, sehingga ketika terjadi sumbatan atau banjir di wilayah tertentu, tim lapangan dapat langsung bergerak untuk menanggulangi kondisi tersebut. Selain itu, upaya percepatan penanganan banjir juga terlihat dalam data penanganan 245 titik banjir yang menjadi fokus utama di berbagai wilayah Surabaya pada tahun 2024, menunjukkan respons DSDABM dalam menyediakan pelayanan operasional terhadap kebutuhan warga.

Hal lain yang dijalankan oleh DSDABM dalam responsivitas seperti mekanisme pengaduan dan umpan balik masyarakat. Responsivitas pelayanan juga diwujudkan melalui pemberdayaan masyarakat dalam proses pengaduan. DSDABM membangun saluran komunikasi yang memudahkan warga melaporkan permasalahan di lapangan, seperti jalan rusak, drainase tersumbat, atau fasilitas yang kurang berfungsi. Melalui kanal pengaduan di laman resmi dan aplikasi-aplikasi elektronik, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi secara langsung kepada instansi. Data penelitian di Surabaya menunjukkan bahwa aplikasi

pengaduan berbasis digital, seperti Wargaku Surabaya, mampu meningkatkan respon publik karena memberikan balasan cepat, pemantauan status pengaduan, dan tindak lanjut oleh petugas terkait, sehingga masyarakat merasa dilayani secara cepat dan akurat oleh pemerintah kota.

Lebih lanjut, DSDABM sebagai bentuk digitalisasi layanan untuk saluran responsivitas telah mengembangkan sejumlah aplikasi dan system informasi digital yang berfungsi tidak hanya sebagai alat monitoring internal, tetapi juga sebagai saluran untuk respons cepat terhadap kejadian dan permintaan masyarakat. Aplikasi-aplikasi ini memberikan informasi real-time, memudahkan pelaporan masalah, pemantauan proyek, serta koordinasi antar unit kerja di lapangan. Aplikasi yang dijalankan seperti Iwak Peyek, SAMID (Sistem Aplikasi Monitoring Infrastruktur Drainase), SIGAP Jalan, Sinau Giat, SEJATI dan *E-Maintenance*. Meskipun demikian, konsistensi tindak lanjut dan koordinasi lintas sektor masih menjadi tantangan dalam meningkatkan responsivitas pelayanan.

4. Prinsip Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu prinsip penting dalam *good governance* yang menekankan keterlibatan warga dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik. Menurut Osborne (2010), partisipasi publik dapat meningkatkan legitimasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks DSDABM Kota Surabaya, partisipasi masyarakat diwujudkan melalui forum konsultasi publik dan mekanisme penyampaian aspirasi.

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu pilar penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang demokratis dan responsif. Dalam konteks birokrasi pemerintahan daerah, partisipasi publik tidak hanya mencerminkan keterlibatan warga dalam proses pelayanan, tetapi juga merupakan strategi penting untuk memperkuat legitimasi kebijakan, meningkatkan kualitas layanan, serta mempercepat penyelesaian permasalahan sosial dan infrastuktur kota. Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM) Kota Surabaya sebagai instansi yang menangani pemeliharaan jalan, drainase, rumah pompa, dan pengolahan air limbah domestik, turut membuka ruang partisipasi bagi masyarakat melalui kanal keterlibatan yang beragam serta integrasi sistem teknologi informasi dalam rangka memperluas kesempatan warga untuk berkontribusi secara langsung dalam pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh DSDABM dapat dilihat dari beberapa pendekatan, yakni saluran pengaduan dan umpan balik, keterlibatan dalam monitoring proyek, serta keterbukaan data yang memungkinkan warga ikut serta memantau pelaksanaan kegiatan dinas.

a. Kanal Pengaduan dan Umpan Balik Masyarakat

Salah satu bentuk partisipasi yang paling nyata adalah melalui penyampaian aduan, kritik, dan saran oleh masyarakat yang terkait langsung dengan kondisi infrastruktur jalan, drainase, atau fasilitas publik lainnya. Partisipasi ini merupakan bagian dari mekanisme umpan balik warga terhadap kinerja dinas dalam pemenuhan kebutuhan publik. DSDABM menyediakan kanal pengaduan di situs resmi serta melalui berbagai aplikasi layanan

smart city yang terintegrasi. Melalui aplikasi WargaKu, misalnya, warga dapat menyampaikan laporan mengenai kerusakan jalan, drainase tersumbat, atau gangguan fasilitas lain yang berada di bawah DSDABM. Aplikasi ini didesain sebagai layanan terpadu yang memungkinkan warga menginput keluhan, foto bukti lapangan, serta geolokasi, kemudian diteruskan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti. Partisipasi warga melalui aplikasi ini merupakan bentuk kerja sama langsung antara pemerintah dan masyarakat dalam proses pelayanan, sesuai prinsip *co-creation* layanan publik berbasis teknologi.

b. Monitoring Proyek dan Pelaksanaan Lapangan

Partisipasi tidak hanya dalam bentuk pelaporan gangguan tetapi juga *real-time* monitoring pelaksanaan proyek. Dengan berkembangnya layanan digital dan *smart city ecosystem* di Surabaya, warga dapat mengakses data atau status pekerjaan infrastruktur DSDABM yang tersedia secara terbuka melalui portal maupun aplikasi terkait. Hal ini memberikan ruang bagi publik untuk mengamati progres kegiatan, sehingga warga dapat memberi masukan atau pertanyaan ketika terdapat ketidaksesuaian atau keterlambatan.

c. Akses Terbuka terhadap Data Operasional

DSDABM juga berkontribusi pada portal Open Data Surabaya dengan menyediakan lebih dari 23 dataset terkait layanan publik seperti jumlah lokasi pembangunan/rehabilitasi jalan, panjang jalan yang diperbaiki, serta cakupan layanan sanitasi menurut

kecamatan. Ketersediaan data ini memungkinkan warga, akademisi, LSM, maupun pelaku usaha untuk mengakses dan menganalisis data pelayanan publik secara mandiri, sehingga bentuk partisipasi juga muncul dalam wujud penggunaan data untuk evaluasi, penelitian, atau rekomendasi kebijakan.

Beberapa aplikasi dan sistem digital yang berperan sebagai media partisipasi masyarakat dalam pelayanan DSDABM:

WargaKu - Aplikasi *smart city* yang menyediakan kanal pengaduan dan interaksi warga dengan pemerintah kota, termasuk pelaporan masalah infrastruktur yang dikelola DSDABM.

Iwak Peyek - Sistem aplikasi pengaduan komunitas yang memfasilitasi *wadul* atau laporan proyek bagi masyarakat sebagai bagian dari saluran komunikasi langsung warga dengan instansi.

Media Center Surabaya / Lapor Pengaduan - Platform yang terhubung dengan Media Center Pemerintah Kota Surabaya melalui situs dan nomor WA, yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan pelayanan publik kepada berbagai dinas, termasuk DSDABM.

Portal Open Data Surabaya - Walaupun tidak langsung berupa aplikasi laporan, portal ini menyediakan data publik yang bisa dijadikan dasar partisipasi warga dalam memantau progres dan capaian layanan, sehingga mendorong engagement publik berbasis data.

Namun, berdasarkan literatur yang dikaji, tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik masih bervariasi dan cenderung

didominasi oleh kelompok tertentu. Hal ini menunjukkan perlunya strategi yang lebih inklusif untuk mendorong partisipasi masyarakat secara luas.

5. Prinsip Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan publik dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Hood (1991) menekankan bahwa efisiensi merupakan salah satu ciri utama paradigma manajemen publik baru. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. DSDABM Kota Surabaya telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik, terutama dalam pengelolaan data dan koordinasi program.

a. Efektivitas Pelayanan DSDABM

Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya menunjukkan efektivitas pelayanannya melalui beberapa indikator kinerja yang terukur dalam dokumen perencanaan strategis (Renstra) dan laporan kinerja (SAKIP). Berdasarkan Renstra 2021–2026, instansi ini menetapkan target peningkatan persentase pelayanan infrastruktur dan drainase yang berfungsi secara optimal. Misalnya, persentase capaian keberhasilan layanan rekomendasi teknis dan pemanfaatan infrastruktur kota yang terintegrasi ditargetkan meningkat dari 83,73% pada 2022 menjadi 86,33% pada 2026, menunjukkan progres dalam efektivitas layanan yang terukur dan terencana. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana drainase yang siap operasional merupakan salah satu indikator yang dipantau untuk menjamin *outcome* layanan sesuai target kinerja.

Lebih jauh, publikasi data operasional melalui portal Open Data Surabaya memperlihatkan capaian fisik dari kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh DSDABM, seperti jumlah lokasi pembangunan/rehabilitasi jalan, panjang jalan yang diperbaiki, serta jumlah lokasi drainase yang dipelihara. Keberadaan dataset ini memungkinkan penilaian independen terhadap efektivitas pelaksanaan program dan memudahkan penelusuran hasil yang dicapai oleh dinas setiap tahunnya.

b. Efisiensi Pelayanan Publik DSDABM

Efisiensi pelayanan publik DSDABM tercermin dalam optimalisasi sumber daya, termasuk anggaran, waktu, dan tenaga dalam mendukung penyelenggaraan layanan. Era digitalisasi telah mendorong munculnya pendekatan *smart governance* yang menekankan pada efisiensi penggunaan anggaran publik melalui pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pemerintah Kota Surabaya sendiri telah mencanangkan kebijakan efisiensi anggaran termasuk Surat Edaran Walikota mengenai efisiensi belanja APBD untuk mendorong penggunaan sumber daya yang tepat sasaran dan tidak membebani anggaran operasional secara berlebihan.

Dalam konteks operasional, DSDABM juga berupaya menjalankan efisiensi dengan memanfaatkan teknologi *smart city* untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan layanan infrastruktur, sehingga mengurangi redundansi kerja, mempercepat

proses pelayanan, serta meminimalkan pemborosan anggaran dan sumber daya manusia.

Berikut adalah aplikasi yang berperan dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi DSDABM:

- a. *Sinau Giat*, sistem pemantauan kegiatan yang menyediakan informasi tentang penyerapan anggaran, jenis kegiatan, progres kontrak, hingga progres pelaksanaan proyek. Aplikasi ini membantu memastikan setiap tahap program berjalan sesuai jadwal dan mendukung efektivitas pencapaian target kinerja serta memberikan gambaran *real-time* penggunaan dana untuk efisiensi.
- b. *SIGAP Jalan*, sistem aplikasi untuk pemantauan penanganan dan pemeliharaan jalan oleh satgas. Fitur ini memungkinkan pengalokasian sumber daya secara akurat berdasarkan kebutuhan dan kondisi jalan secara up-to-date, sehingga mengurangi pemborosan waktu dan tenaga serta mendukung pengambilan keputusan yang efektif dalam perbaikan infrastruktur.
- c. *SAMID*, aplikasi pemantauan jaringan drainase dan sistem rumah pompa yang membantu monitoring, evaluasi, dan penanganan genangan air. Dengan data sensor atau input lapangan yang diperbarui secara cepat, petugas dapat mengambil tindakan berdasarkan informasi yang lebih tepat waktu, sehingga efisiensi dalam perencanaan penanganan banjir dapat tercapai.
- d. *SEJATI* (Sistem Jaringan Utilitas), Platform informasi dokumen dan peta lokasi permohonan pemanfaatan utilitas yang telah diproses, memudahkan akses data bagi internal instansi dan

pihak pemohon. Ini membantu mempersingkat waktu pelayanan administratif dan meminimalkan proses manual yang memakan sumber daya.

- e. *E-Maintenance*, Sistem informasi operasional untuk pemeliharaan alat berat dan peralatan lainnya, yang menjamin bahwa aset teknis dapat berfungsi optimal tanpa gangguan, sehingga kebutuhan pemeliharaan yang terjadwal dengan baik mendorong efisiensi penggunaan peralatan dan mengurangi kesalahan operasional.
- f. SIMIPAL dan REPLICA, Sistem pemantauan pemeliharaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (*SIMIPAL*) dan pengawasan retribusi limbah domestik (*REPLICA*) memungkinkan manajemen data yang terintegrasi, sehingga proses layanan teknis dan pengawasan pendapatan berjalan lebih efisien dan mengurangi duplikasi kerja manual.

Dalam hal ini, menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dan mengurangi biaya administrasi. Namun demikian, keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi.

SIMPULAN

Pelaksanaan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya menunjukkan adanya transformasi tata kelola menuju model pemerintahan yang lebih terbuka, akuntabel, partisipatif, dan berbasis teknologi.

Berdasarkan analisis terhadap lima prinsip utama transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi masyarakat, serta efektivitas dan efisiensi, dapat disimpulkan bahwa DSDABM telah mengintegrasikan pendekatan administratif dan digital dalam penyelenggaraan layanan publik infrastruktur.

Dari aspek transparansi, DSDABM secara konsisten menyediakan akses informasi publik melalui website resmi, publikasi dokumen perencanaan dan laporan kinerja (Renstra, Renja, SAKIP), serta keterbukaan data melalui portal Open Data Surabaya. Ketersediaan lebih dari 20 dataset sektoral terkait pembangunan dan pemeliharaan jalan, drainase, serta layanan air limbah domestik menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan akses data bagi masyarakat, akademisi, maupun lembaga pengawas.

Dalam dimensi akuntabilitas, DSDABM telah menerapkan mekanisme pertanggungjawaban berbasis kinerja melalui penyusunan indikator capaian yang terukur dan pelaporan berkala kepada publik. Penggunaan aplikasi pemantauan kegiatan seperti Sinau Giat dan sistem monitoring teknis lainnya memperkuat kontrol internal terhadap progres fisik dan serapan anggaran. Hal ini mencerminkan adanya integrasi antara sistem administrasi formal dan teknologi informasi dalam menjamin pertanggungjawaban program dan penggunaan sumber daya publik.

Pada aspek responsivitas, DSDABM menunjukkan kapasitas respon cepat terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam penanganan genangan, perbaikan jalan, dan pemeliharaan drainase. Penyiagaan ribuan personel satgas lapangan serta penggunaan aplikasi monitoring seperti SIGAP Jalan dan SAMID memperlihatkan kemampuan institusi dalam

merespons laporan dan kondisi darurat secara lebih sistematis dan berbasis data. Responsivitas ini juga diperkuat melalui integrasi dengan aplikasi pengaduan kota seperti WargaKu Surabaya yang memungkinkan pelaporan masyarakat secara langsung dan terpantau.

Dari sisi partisipasi masyarakat, DSDABM telah membuka ruang kolaborasi melalui mekanisme pengaduan digital, kanal media center, serta akses terhadap data terbuka. Partisipasi warga tidak hanya terjadi dalam bentuk pelaporan masalah infrastruktur, tetapi juga dalam pengawasan sosial terhadap proyek pembangunan dan pemanfaatan data publik untuk analisis independen. Model ini menunjukkan pergeseran paradigma pelayanan publik dari *government centered* menuju *collaborative governance* yang melibatkan masyarakat sebagai mitra dalam pengelolaan infrastruktur kota.

Sementara itu, dalam dimensi efektivitas dan efisiensi, implementasi berbagai aplikasi digital seperti SIGAP Jalan, SAMID, SEJATI, dan *E-Maintenance* telah mendukung percepatan proses administrasi, optimalisasi sumber daya manusia, serta pengurangan duplikasi kerja manual. Target capaian kinerja yang terukur dalam dokumen perencanaan menunjukkan adanya orientasi pada hasil (*outcome oriented governance*), sedangkan digitalisasi sistem memperkuat efisiensi operasional dan koordinasi lintas unit.

Secara keseluruhan, pelaksanaan prinsip *Good Governance* pada DSDABM Kota Surabaya menunjukkan bahwa integrasi antara sistem perencanaan berbasis kinerja, keterbukaan informasi publik, inovasi digital, dan pelibatan masyarakat telah menciptakan model pelayanan publik yang relatif progresif di tingkat pemerintah daerah. Meskipun

demikian, peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan integrasi sistem data antar-perangkat daerah, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas respon layanan tetap diperlukan guna memastikan prinsip-prinsip *Good Governance* tidak hanya bersifat administratif, tetapi benar-benar menghasilkan pelayanan publik yang inklusif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bovaird, T., & Loffler, E. (2009). *Public Management and Governance*. London: Routledge.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Kharisma, B. (2014). Good Governance Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik dan Swasta (Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan). *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 19, No 1, 9-30.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, Vo1(1), 40-52.

- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance?* London: Routledge.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-PelayananPublik.pdf>
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: UNDP.
- World Bank. (2007). *Worldwide Governance Indicators*. Washington, DC: World Bank.