

Article History: Received: 10 November 2024, Revision: 20 November 2024, Accepted: 30 December 2024, Available Online: 1 January 2025.

DOI: <https://doi.org/10.35870/emt.9i1.3479>

## Implementasi Sistem Pengendalian Manajemen Berbasis Prinsip *Good Corporate Governance* untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya

Yekti Utami<sup>1\*</sup>, Bonnie Soeherman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Surabaya, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia.

Corresponding Email: [yektiutami459@gmail.com](mailto:yektiutami459@gmail.com)<sup>1\*</sup>

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi sistem pengendalian manajemen berbasis prinsip good corporate governance untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dispendukcapil yang beralamat di Jl. Tunjungan No.1-3, Genteng, Kec. Genteng, Surabaya, Jawa Timur. Penelitian direncanakan selama 3 (tiga) bulan mulai bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2024. Jenis pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara. Setelah mengumpulkan data pada tahapan di atas, tahapan dalam teknik pengolahan data kualitatif menurut Miles and Huberman. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dalam menerapkan Prinsip Good Corporate Governance yang terdiri dari nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, kewajaran, dan kesetaraan ini, Kantor Dispendukcapil di Kota Surabaya dapat meningkatkan kinerja pelayanannya dengan memberikan layanan yang lebih responsif, efisien, adil, dan setara bagi semua masyarakat. Transparansi dalam prosedur dan kebijakan memberikan akses yang mudah bagi masyarakat, sementara akuntabilitas memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan dapat dipertanggungjawabkan. Tanggung jawab pegawai dan kemandirian Kantor Dispendukcapil di Kota Surabaya memastikan integritas dan efisiensi dalam pelayanan, sementara kewajaran dan kesetaraan memastikan bahwa setiap individu diperlakukan dengan adil tanpa diskriminasi. Dengan menerapkan nilai-nilai ini secara konsisten, Kantor Dispendukcapil di Kota Surabaya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan berkualitas.

**Kata kunci:** Sistem Pengendalian Manajemen; Prinsip Good Corporate Governance; Kinerja Pelayanan Publik.

**Abstract.** The purpose of this study is to analyze the implementation of management control systems based on the principles of good corporate governance to improve public service performance at the Civil Registry and Civil Registration Office of Surabaya City. This research was conducted at the Civil Registry and Civil Registration Office located at Jl. Tunjungan No.1-3, Genteng, Kec. Genteng, Surabaya, East Java. The research is planned for 3 (three) months starting from May to July 2024. The type of approach in this research is descriptive qualitative. Data collection technique is through interviews. After collecting data in the above stages, the stages in the qualitative data processing technique according to Miles and Huberman. The conclusion of this study is that in implementing the Principles of Good Corporate Governance consisting of the values of transparency, accountability, responsibility, independence, fairness, and equality, the Civil Registry and Civil Registration Office in Surabaya City can improve its service performance by providing more responsive, efficient, fair, and equal services to all citizens. Transparency in procedures and policies provides easy access for the public, while accountability ensures that every action or decision can be accounted for. Employee responsibility and the independence of the Civil Registry and Civil Registration Office in Surabaya City ensure integrity and efficiency in service, while fairness and equality ensure that every individual is treated fairly without discrimination. By consistently applying these values, the Civil Registry and Civil Registration Office in Surabaya City can enhance public trust and provide more responsive, efficient, and quality services.

**Keywords:** Management Control System; Good Corporate Governance Principles; Public Service Performance.

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang tidak asing lagi karena sangat berkaitan erat dengan kehidupan sehari-hari. Pelayanan publik merupakan penyelenggaraan pemerintah yang memiliki beberapa fungsi utama, salah satunya adalah sebagai aparatur pemerintah dan pihak penyelenggara publik yang harus melaksanakan seluruh kepentingan dari pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, yang artinya seluruh kepentingan yang menyangkut hidup masyarakat atau orang banyak perlu adanya suatu pelayanan (Suryadharma & Budyastuti, 2019). Seiring berjalannya waktu dan perubahan zaman, fungsi dari pemerintah pun turut berubah. Dahulu, pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, namun sekarang pemerintah tidak hanya membuat dan mempertahankan hukum-hukum tersebut, melainkan juga turut serta merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan-kepentingan umum, seperti pelayanan publik (Syuhudi, 2018).

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan oleh sekelompok atau seorang birokrasi dengan tujuan memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan yang hendak mereka capai (Wastuhana & Werdiningsih, 2021). Pemerintah sebagai penyelenggara sekaligus penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab penuh dan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat juga menjadi suatu tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang disediakan oleh penyedia layanan dan penyelenggara pelayanan (Scannell, 2018). Salah satu pelayanan publik yang sering berinteraksi langsung dengan masyarakat adalah Kantor Dispendukcapil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Surabaya merupakan salah satu dinas pelayanan publik yang memiliki kegiatan publik meliputi pembuatan E-KTP, KAI (Kartu Identitas Anak), KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta

Perceraian (Hamidah, Ekantoro, & Roosinda, 2022). Adanya fenomena terkait kinerja pelayanan publik yang tidak optimal di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) menjadi perhatian utama masyarakat. Kehadiran Dispendukcapil sangat vital karena bertanggung jawab atas proses administrasi kependudukan, seperti pembuatan kartu identitas, akta kelahiran, dan lain sebagainya. Namun, fenomena-fenomena berikut menunjukkan bahwa kinerja mereka tidak mencapai standar yang diharapkan, yaitu:

- 1) Antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Salah satu fenomena yang paling mencolok adalah adanya antrian panjang di luar kantor Dispendukcapil yang membuat warga harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu yang lama ini sering kali disebabkan oleh jumlah petugas yang tidak memadai dibandingkan dengan jumlah pemohon yang datang.
- 2) Ketidakjelasan Prosedur: banyak keluhan dari masyarakat mengenai ketidakjelasan prosedur yang diperlukan untuk mendapatkan layanan di Dispendukcapil. Hal ini menyebabkan kebingungan dan kesulitan bagi warga dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan.
- 3) Kesalahan dalam Pelayanan: terdapat laporan tentang kesalahan dalam pelayanan, seperti kesalahan penulisan data pada dokumen resmi, yang dapat berdampak negatif pada pemohon di masa depan (Arifin, Cikusin, & Abidin, 2019; Setyowati & Meirinawati, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, banyak yang merasa tidak puas dengan kinerja di Kantor Dispendukcapil. Menurut narasumber Bapak Ahmad, "Saya merasa sangat kecewa dengan kinerja mereka. Setiap kali saya perlu mengurus dokumen di sana, saya harus rela menghabiskan waktu berjam-jam hanya untuk menunggu giliran. Selain itu, petugasnya juga terkesan tidak ramah dan terkadang membuat kesalahan dalam pencatatan data." Menurut narasumber Ibu Indah, "Saya pikir salah satu penyebabnya adalah kurangnya jumlah petugas dibandingkan dengan jumlah pemohon yang datang setiap hari. Selain itu, prosedur yang tidak jelas juga membuat semuanya menjadi lebih lambat dan

membingungkan.” Wawancara dengan beberapa narasumber mencerminkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh banyak warga terhadap kinerja Dispendukcapil. Dengan mendengarkan masukan dari masyarakat, diharapkan pemerintah dapat melakukan perubahan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di kantor tersebut. Kinerja yang baik terkait kurangnya implementasi sistem pengendalian manajemen berbasis Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di Kantor Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) menunjukkan langkah progresif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. Dispendukcapil memegang peran penting dalam menyediakan berbagai layanan terkait kependudukan, seperti penerbitan akta kelahiran, kematian, dan kartu identitas. Namun, tantangan seperti birokrasi yang kompleks, kurangnya transparansi, dan tingkat kepatuhan yang bervariasi terhadap standar pelayanan sering kali menjadi hambatan dalam memastikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Sabrina, 2021).

Menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, Dispendukcapil dapat memperkuat sistem pengendalian manajemen mereka, memastikan bahwa setiap aspek dari operasional mereka berjalan sesuai dengan tujuan organisasi serta norma dan regulasi yang berlaku (Mudjib & Setiyono, 2022). Transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan penggunaan sumber daya menjadi landasan bagi akuntabilitas yang kuat. Hal ini memungkinkan untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja secara teratur, memberikan umpan balik yang dibutuhkan untuk perbaikan berkelanjutan (Manurung, 2018). Penerapan dan kelangsungan hidup jangka panjang GCG sangat penting untuk memastikan bahwa bisnis beroperasi dengan sukses, efisien, dan transparan dalam hal ini manajemen, dengan harapan bahwa kegiatan rekayasa kinerja perseroan akan akurat mencerminkan nilai asli bisnis (Damaianti, 2020). Untuk memastikan integritas kinerja perseroan, tata kelola perusahaan yang baik berfungsi sebagai standar manajemen. Penerapan GCG akan terus meningkatkan posisi kompetitif perusahaan, mengoptimalkan

nilainya, dan mengelola sumber daya dan risiko secara lebih efektif, yang semuanya pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pemegang saham dan pemangku kepentingan. Penelitian terkait penerapan sistem pengendalian manajemen berbasis prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan publik telah dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut menunjukkan bagaimana penerapan prinsip-prinsip GCG dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja instansi pemerintah. Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh Sabrina (2021), yang meneliti implementasi prinsip GCG dalam pelayanan publik di beberapa instansi pemerintah daerah. Penelitian ini menemukan bahwa transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dalam pengelolaan pelayanan publik berhubungan langsung dengan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, studi tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip ini mendorong peningkatan efisiensi dan mengurangi potensi korupsi dalam birokrasi pemerintah.

Mudjib & Setiyono (2022) dalam penelitian mereka menyatakan bahwa *Good Corporate Governance* berperan penting dalam meningkatkan tata kelola instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik. Penelitian mereka menyarankan agar pemerintah daerah mengadopsi prinsip-prinsip GCG secara sistematis untuk memperkuat pengendalian manajemen dan mengatasi masalah yang berkaitan dengan birokrasi yang rumit dan tidak transparan. Temuan ini menunjukkan bahwa GCG tidak hanya penting bagi sektor swasta, tetapi juga sangat relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik. Manurung (2018) melakukan penelitian terkait evaluasi implementasi sistem pengendalian manajemen di beberapa instansi pemerintah daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya penerapan prinsip GCG menyebabkan rendahnya tingkat efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik, serta kurangnya akuntabilitas terhadap tindakan yang diambil oleh pemerintah. Dengan memperkenalkan konsep transparansi dan akuntabilitas dalam

pengambilan keputusan, penelitian ini menyimpulkan bahwa masyarakat akan lebih puas dengan layanan yang diberikan dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan prinsip GCG dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki manajemen di instansi pemerintah, dan mengurangi ketidakpuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang bagaimana prinsip GCG dapat diimplementasikan secara lebih spesifik di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

## Tinjauan Literatur

### Sistem Pengendalian Manajemen

Menurut Senduk, Manossoh, & Affandi (2016), sistem pengendalian manajemen merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mempengaruhi para anggotanya agar dapat mengimplementasikan strategi-strategi secara efisien dan efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, Afdal (2022) menyatakan bahwa sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan untuk merencanakan sasaran masa depan yang hendak dicapai oleh organisasi, merencanakan kegiatan untuk mencapai sasaran tersebut, serta mengimplementasikan dan memantau pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan. Menurut Runtuwene (2022), sistem pengendalian manajemen adalah rangkaian tindakan dan aktivitas yang terjadi pada seluruh kegiatan organisasi dan berjalan secara terus-menerus.

Pengendalian manajemen bukan hanya sebuah sistem saja dalam suatu organisasi, melainkan juga harus dianggap sebagai bagian penting dari setiap sistem yang dipakai manajemen untuk mengatur dan mengarahkan kegiatannya. Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen adalah alat yang digunakan untuk memonitor atau mengamati serta merencanakan berbagai kegiatan, baik secara formal maupun informal, untuk membantu manajemen dalam melakukan

pengendalian guna mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, *sistem pengendalian manajemen* merupakan sarana yang menunjang pelaksanaan pengendalian dalam organisasi.

### Kinerja Pelayanan Publik

Efendi (2018) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara sah, tidak melanggar hukum, dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Laoli & Ndraha (2022) menambahkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam hal kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Rotinsulu, Runtu, & Mintalangi (2021) menjelaskan bahwa kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun, yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai, yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah utama untuk mencapai tujuan organisasi.

### Good Corporate Governance

Menurut Alam Hamdani, Nugraha, & Suparman (2020), *Good Corporate Governance* adalah proses dan struktur yang diterapkan dalam menjalankan perusahaan, dengan tujuan utama untuk meningkatkan nilai perusahaan dalam jangka panjang serta memperhatikan kepentingan pihak-pihak lain yang terlibat. Effendi (2019) mendefinisikan *Good Corporate Governance* sebagai suatu sistem pengendalian internal perusahaan yang bertujuan utama untuk mengelola risiko yang signifikan dalam rangka memenuhi tujuan bisnis melalui pengamanan aset perusahaan dan peningkatan nilai investasi

pemegang saham dalam jangka panjang. Dasuki & Lestari (2019) menjelaskan bahwa *Good Corporate Governance* terdiri dari struktur dan proses (peraturan, sistem, dan prosedur) yang memastikan prinsip TARIF (Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness) menjadi budaya yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan untuk mewujudkan pertumbuhan berkelanjutan dan meningkatkan nilai perusahaan dengan tetap memperhatikan keseimbangan kepentingan stakeholders, serta sesuai dengan prinsip korporasi yang sehat dan regulasi yang ada. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* adalah kemampuan perusahaan untuk menentukan kebijakan demi tercapainya tujuan perusahaan, yakni mengelola risiko serta meningkatkan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

### **Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance***

Untuk mewujudkan dua aspek keseimbangan tersebut, terdapat beberapa prinsip dasar praktik *Good Corporate Governance*. Dwitami, Suryanto, Noviarita, & Anggraeni (2021) menjelaskan bahwa ada lima asas dasar *Good Corporate Governance*, yaitu:

- 1) **Transparansi (Transparency)**

Transparansi adalah keterbukaan mengenai pelaksanaan proses pengambilan keputusan dan penyampaian informasi materiil serta relevan mengenai perusahaan.

- 2) **Akuntabilitas (Accountability)**

Akuntabilitas adalah kejelasan mengenai fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- 3) **Tanggung Jawab (Responsibility)**

Tanggung jawab adalah ketaatan dalam pengelolaan perusahaan atas prinsip-prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 4) **Kemandirian (Independency)**

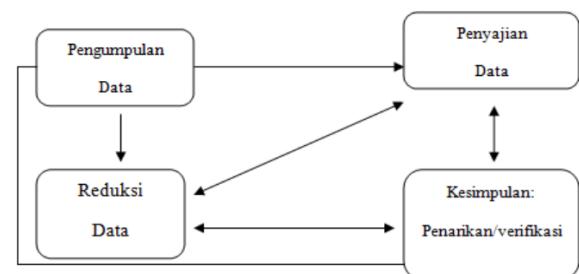
Kemandirian adalah keadaan perusahaan di mana perusahaan tersebut dikelola secara profesional tanpa terganggu kepentingan pihak-pihak internal yang tidak sesuai dengan peraturan dan undang-undang serta prinsip korporasi yang sehat.

- 5) **Kewajaran dan Kesetaraan (Fairness)**

Kewajaran dan kesetaraan adalah prinsip di mana perusahaan memberikan kesempatan kepada setiap pihak untuk dapat mengakses informasi perusahaan secara terbuka, sesuai dengan kedudukan tiap pemangku kepentingan dalam lingkup masing-masing, yang didasarkan pada manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan.

## **Metodologi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dispendukcapil yang beralamat di Jl. Tunjungan No.1-3, Genteng, Kec. Genteng, Surabaya, Jawa Timur. Penelitian direncanakan selama 3 (tiga) bulan mulai bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2024. Jenis pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara. Setelah mengumpulkan data pada tahapan di atas, tahapan dalam teknik pengolahan data kualitatif menurut Miles and Huberman terdiri dari beberapa langkah, yaitu:



Gambar 1. Komponen Analisis Data Miles dan Huberman

Pada penelitian kualitatif yang perlu dilakukan oleh peneliti selanjutnya adalah teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Pada triangulasi sumber ini, pengumpulan data mengenai implementasi *Good Corporate Governance* ini dilakukan oleh HRD dan juga beberapa karyawan di Kantor Dispendukcapil. Triangulasi teknik bisa dilakukan dengan pengecekan data dengan sumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda. Teknik

tersebut dengan wawancara yang mendalam, observasi, dan juga dokumentasi. Teknik waktu bisa dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali pada data sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama namun dengan waktu yang berbeda. Wawancara dilakukan pada pagi menjelang siang saat hendak mendekati jam istirahat agar tidak mengganggu waktu jam kerja.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Meningkatkan kinerja pelayanan di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya memerlukan penerapan nilai-nilai *Good Corporate Governance* (GCG) yang meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, kewajaran, dan kesetaraan. Masing-masing nilai ini memiliki peranan penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Transparansi merupakan nilai yang sangat krusial dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Kantor Dispendukcapil. Keterbukaan dalam proses pendaftaran dan permohonan, misalnya, membantu masyarakat untuk memahami langkah-langkah yang diperlukan dalam memperoleh layanan. Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya harus memastikan bahwa informasi terkait dokumen yang dibutuhkan, biaya yang harus dibayar, serta waktu yang diperlukan untuk proses pelayanan disediakan dengan jelas dan mudah diakses oleh publik. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, seperti sistem pendaftaran online atau pelacakan status permohonan, dapat mempermudah masyarakat untuk memantau status layanan mereka secara real-time. Keterbukaan ini juga dapat diperkuat dengan pengawasan publik, yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik konstruktif melalui mekanisme seperti pertemuan terbuka atau laporan kinerja yang dipublikasikan. Pengawasan dan evaluasi terbuka ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Akuntabilitas dalam pelaporan keuangan dan penyediaan laporan yang transparan adalah langkah penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kantor Dispendukcapil.

Akuntabilitas juga memainkan peranan kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memastikan bahwa setiap pegawai bertanggung jawab atas tugas dan kewajibannya, Kantor Dispendukcapil dapat menetapkan standar pelayanan yang tinggi dan menegakkan mereka secara konsisten. Hal ini melibatkan penetapan target kinerja yang jelas, pemantauan yang teratur, dan penegakan standar waktu serta kualitas pelayanan. Akuntabilitas juga mengharuskan Kantor Dispendukcapil untuk transparan dalam proses pengambilan keputusan, memberikan penjelasan yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang diterapkan, serta menyusun mekanisme banding atau keluhan bagi masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sistem pengawasan internal dan eksternal yang efektif, baik melalui audit internal maupun lembaga pengawas eksternal, juga menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pengelolaan dana publik yang akuntabel dan efisien akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini.

Tanggung jawab di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya mencakup berbagai aspek, mulai dari pelayanan prima kepada masyarakat hingga kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Kantor Dispendukcapil harus memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan yang responsif, cepat, dan handal, serta menjaga ketepatan data yang diberikan kepada masyarakat. Tanggung jawab ini juga mencakup kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang ada dan perlindungan data pribadi masyarakat. Kantor Dispendukcapil harus menjaga kerahasiaan informasi pribadi yang mereka pegang, dengan menggunakan sistem keamanan yang memadai. Selain itu, pengawasan internal yang kuat perlu diterapkan untuk memastikan bahwa semua kegiatan operasional berjalan dengan integritas dan tanpa penyalahgunaan kekuasaan. Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga penting untuk meningkatkan rasa tanggung jawab dan transparansi. Kemandirian di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya mencakup kemampuan untuk beroperasi secara mandiri dan efisien dalam

menyediakan layanan administratif. Pengembangan sumber daya manusia yang kompeten sangat penting untuk mencapai kemandirian ini, dengan fokus pada pelatihan dan pengembangan staf. Pengelolaan keuangan yang mandiri dan transparan juga sangat berperan dalam memastikan keberlanjutan operasional dan pelayanan yang berkualitas. Kantor Dispendukcapil juga harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan kemandirian dalam pelayanan publik, seperti penerapan sistem informasi manajemen yang canggih dan layanan daring. Kemandirian ini diperkuat oleh otonomi daerah yang memungkinkan Kantor Dispendukcapil untuk mengambil keputusan yang sesuai dengan karakteristik lokal, serta kemitraan dengan pihak eksternal yang mendukung kapasitas dan inovasi kantor.

Kewajaran dan kesetaraan adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap warga negara mendapatkan pelayanan yang adil dan merata, tanpa diskriminasi. Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya harus memastikan bahwa layanan yang mereka sediakan tersedia secara merata di seluruh wilayah administratif dan tidak ada diskriminasi dalam akses terhadap layanan administratif seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan lainnya. Penerapan standar pelayanan yang sama untuk semua individu tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya adalah langkah penting dalam memastikan keadilan dalam pelayanan. Kantor Dispendukcapil juga perlu memastikan bahwa layanan dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus atau yang tinggal di daerah terpencil. Penanganan keluhan masyarakat terkait ketidakadilan dalam pelayanan harus dilakukan dengan transparansi dan akuntabilitas untuk memastikan perbaikan yang berkelanjutan. Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, kewajaran, dan kesetaraan di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Dengan memperkuat prinsip-prinsip ini, Kantor Dispendukcapil dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memberikan layanan yang lebih responsif, efisien, dan adil.

## Pembahasan

Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya sangat penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Prinsip-prinsip GCG yang meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, kewajaran, dan kesetaraan, secara keseluruhan dapat berkontribusi signifikan terhadap perbaikan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi ini. Penerapan prinsip-prinsip ini tidak hanya memperbaiki efisiensi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang disediakan. Transparansi dalam proses pelayanan di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki dampak besar terhadap pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang harus diikuti. Hal ini sejalan dengan temuan Hamdani, Nugraha, & Suparman (2020), yang mengemukakan bahwa transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik membantu mempercepat pemahaman masyarakat dan mengurangi ketidakpastian dalam proses administrasi. Dalam penerapan transparansi dalam Dispendukcapil Kota Surabaya, melalui penggunaan teknologi informasi untuk sistem pendaftaran online dan pelacakan status permohonan, juga relevan dengan penelitian Arifin *et al.* (2019), yang menunjukkan bahwa teknologi dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan. Pengawasan publik yang terbuka memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik, yang mendukung peningkatan kinerja, seperti yang diusulkan oleh Manurung (2018), yang menekankan pentingnya umpan balik publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Akuntabilitas juga merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan pelayanan di Kantor Dispendukcapil. Afdal (2022) menjelaskan bahwa akuntabilitas meningkatkan kinerja organisasi dengan memastikan bahwa setiap individu bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Sejalan dengan ini, penelitian oleh Mudjib & Setiyono (2022) menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam pengelolaan organisasi publik akan memperbaiki tata kelola secara keseluruhan. Di Kantor Dispendukcapil, penetapan standar pelayanan yang jelas dan konsisten membantu memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan dapat diukur dan dipertanggungjawabkan, sebagaimana diungkapkan oleh Dasuki & Lestari (2019), yang menekankan pentingnya standar dan prosedur dalam memastikan akuntabilitas yang efektif. Proses pengawasan yang dilakukan baik secara internal maupun eksternal turut meningkatkan akuntabilitas dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang diungkapkan dalam penelitian oleh Sabrina (2021), yang menunjukkan bahwa pengawasan yang baik berkontribusi pada peningkatan kinerja di sektor publik. Tanggung jawab dalam pelayanan publik mencakup berbagai aspek, mulai dari kepatuhan terhadap peraturan hingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian Setyowati & Meirinawati (2021) menyebutkan bahwa tanggung jawab dalam pelayanan publik meningkatkan efektivitas layanan, sejalan dengan harapan agar setiap pegawai Kantor Dispendukcapil bertanggung jawab dalam memastikan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Selain itu, pentingnya perlindungan data pribadi dan pengelolaan informasi yang sensitif menunjukkan bahwa Kantor Dispendukcapil harus memastikan keamanan data warga, sesuai dengan rekomendasi Runtuwene (2022), yang menekankan perlunya kebijakan pengelolaan data yang aman dalam pelayanan publik.

Kemandirian Kantor Dispendukcapil dalam mengelola operasional juga menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang efisien. Sabrina (2021) mengungkapkan bahwa kemandirian dalam pengelolaan sumber daya, baik manusia maupun keuangan, mendukung keberlanjutan dan efisiensi operasional organisasi. Pemanfaatan teknologi yang efisien juga memungkinkan Kantor Dispendukcapil untuk meningkatkan kemandiriannya, sejalan dengan rekomendasi oleh Mudjib & Setiyono (2022), yang menyatakan bahwa teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan layanan publik. Hal ini juga mengacu pada penelitian Wastuhana & Werdiningsih (2021), yang menunjukkan bahwa teknologi memudahkan pengelolaan sumber daya dalam era digital, memungkinkan pemerintah daerah untuk bekerja secara lebih mandiri.

Kewajaran dan kesetaraan dalam pelayanan di Kantor Dispendukcapil juga memegang peranan penting untuk memastikan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan publik. Dasuki & Lestari (2019) mengungkapkan bahwa prinsip kewajaran dan kesetaraan menjadi dasar untuk memastikan setiap individu mendapatkan hak yang setara dalam pelayanan publik. Di Kantor Dispendukcapil, hal ini diterjemahkan dalam bentuk kebijakan yang memberikan layanan yang sama kepada setiap masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi, sesuai dengan rekomendasi dari penelitian Setyowati & Meirinawati (2021), yang menunjukkan bahwa pelayanan yang merata dan adil meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, pentingnya aksesibilitas informasi kepada semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus, diungkapkan oleh Wastuhana & Werdiningsih (2021), yang mencatat bahwa memberikan akses yang setara kepada semua pihak sangat penting dalam menciptakan keadilan sosial.

Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya terbukti mampu meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dengan memastikan adanya transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, kewajaran, dan kesetaraan, Kantor Dispendukcapil dapat mengoptimalkan kinerjanya dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian-penelitian sebelumnya mendukung penerapan prinsip-prinsip ini sebagai faktor utama dalam memperbaiki kualitas dan efektivitas pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah. Oleh karena itu, penerapan GCG yang konsisten dan sistematis akan berkontribusi besar pada perbaikan layanan yang lebih efisien, responsif, dan adil di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya.

## Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah dalam menerapkan Prinsip *Good Corporate Governance* yang terdiri dari nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, kewajaran, dan kesetaraan ini, Kantor Dispendukcapil di Kota Surabaya dapat

meningkatkan kinerja pelayanannya dengan memberikan layanan yang lebih responsif, efisien, adil, dan setara bagi semua masyarakat. Transparansi dalam prosedur dan kebijakan memberikan akses yang mudah bagi masyarakat, sementara akuntabilitas memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan dapat dipertanggungjawabkan. Tanggung jawab pegawai dan kemandirian Kantor Dispendukcapil di Kota Surabaya memastikan integritas dan efisiensi dalam pelayanan, sementara kewajaran dan kesetaraan memastikan bahwa setiap individu diperlakukan dengan adil tanpa diskriminasi. Dengan menerapkan nilai-nilai ini secara konsisten, Kantor Dispendukcapil di Kota Surabaya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan berkualitas.

## Daftar Pustaka

- Afdhal, A. M. N., & Rahayu, A. (2021). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen, Sistem Pelaporan dan Kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Akuntabilitas Kinerja Organisasi Perangkat Daerah. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 311-320. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i2.1334>.
- Arifin, H., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo). *Respon Publik*, 13(3), 62-68.
- Damaianti, I. (2019). Pengaruh Good Corporate Governance (GCG), Profitabilitas, dan Leverage Terhadap Nilai Perusahaan. *Ekonam: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen*, 1(2), 113-123. <https://doi.org/10.37577/ekonam.v1i2.216>.
- Dasuki, R. E., & Lestari, A. (2019). Implementation of good corporate governance to the value of cooperative company. *Journal of Economic Empowerment Strategy (JEES)*, 2(1), 24-41. <https://doi.org/10.30740/jees.v2i1.33>.
- Dwitami, Y. S., Suryanto, T., Noviarita, H., & Anggraeni, E. (2021). The Influence of Financial Ratios, Sukuk Structure and Corporate Governance on Sukuk Ratings. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 3(1), 26-43.
- Efendi, Y. (2018). Internet of Things (IOT) sistem pengendalian lampu menggunakan Raspberry PI berbasis mobile. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al Asyariah Mandar*, 4(2), 21-27.
- Effendi, S. (2019, February). The effect of disclosure of Corporate Social Responsibility and good corporate governance to ROA in Sri Kehati Index. In *5th Annual International Conference on Management Research (AICMaR 2018)* (pp. 79-82). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/aicmar-18.2019.18>.
- Hamdani, N. A., Nugraha, S., & Suparman, A. (2020). Supporting factors for the successful implementation of corporate governance in handicraft smes. *Humanit. Soc. Sci. Rev*, 8(1), 913-919.
- Hamidah, S. V. W. (2022). *Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram@Dispendukcapilsidoarjo* (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya). <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.79>.
- Laoli, E. S., & Ndrahah, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 15-20. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.8>.

- Manurung, T. D. K. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Perusahaan Kargo Di Surabaya. *Agora*, 6(2).
- Mudjib, A. W., & Setiyono, W. P. (2022). The Role of Good Corporate Governance (GCG) in Improving Workforce Performance and Corporate Culture. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 16, 10-21070. <https://doi.org/10.21070/ijler.v16i0.812>.
- Rotinsulu, S. U., Runtu, T., & Mintalangi, S. S. (2021). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada PT Jaya Bitung Mandiri. *GOING CONCERN: JURNAL RISET AKUNTANSI*, 16(2), 147-156.
- Runtuwene, A. G. G. (2022). Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Rangka Meningkatkan Keunggulan Daya Saing Pada PT. Internasional Budikarya di Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 6(1), 241-246.
- Sabrina, N. N. (2021). Penerapan prinsip good corporate governance pada perusahaan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*. <https://doi.org/10.47709/jebma.v1i2.982>.
- Scannell, P. (2018). Public service broadcasting and modern public life. In *The Media, Journalism and Democracy*. <https://doi.org/10.4324/9781315189772-6>.
- Senduk, F. A., Manossoh, H., & Affandi, D. (2016). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Koperasi Simpan Pinjam â€œAyamen Mandiriâ€ Kombi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(4). <https://doi.org/10.35794/emba.4.4.2016.14515>.
- Setyowati, S., & Meirinawati, M. (2021). Inovasi Program SAHAJA (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 9(3), 267-282. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p267-282>.
- Suryadharma, S. I. M., Triyani Budyastuti, S. E., & Ak, M. (2019). *Sistem Informasi Manajemen*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Syuhudi, I. (2018). *Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik di Lingkungan Peradilan Administrasi Negara*. *Pena Justisia: Media Komunikasi Dan Kajian Hukum*, 17 (1).
- Wastuhana, Y., & Werdiningsih, R. (2021). Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 8-15.