

## Analisis Belanja Pemerintah Daerah Kota Surabaya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Tahun 2023

Shahirah Nurza Illani<sup>a1\*</sup>, Chelsea Denisa<sup>a2</sup>, Revienda Anita Fitri<sup>a3</sup>, Eva Hany Fanida<sup>a4</sup>

<sup>a</sup> Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

[125040674093@mhs.unesa.ac.id](mailto:125040674093@mhs.unesa.ac.id)\*

\*Shahirah Nurza Illani<sup>1</sup>

---

Received: 5 Mei 2026; Revised: 15 Mei 2026; Accepted: 25 Mei 2026

---

### Abstrak

Penelitian ini didasari oleh adanya ketidaksesuaian antara belanja pemerintah daerah dengan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat di Surabaya. Meskipun alokasi dana untuk tahun 2023 meningkat, masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan seperti keterlambatan program, ketimpangan fasilitas, dan tingginya SILPA yang menunjukkan bahwa penyerapan dana masih belum berjalan dengan baik. Penelitian yang dilakukan sebelumnya lebih dominan menggunakan metode kuantitatif, sementara kajian kajian kualitatif mengenai seberapa efektif pengeluaran daerah dalam pelayanan publik masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana belanja pemerintah daerah memengaruhi kinerja pelayanan publik di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling yang berfokus kepada pegawai pemerintah dan masyarakat yang menggunakan layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, seta dokumentasi dari APBD, LKjIP, dan laporan pelaksanaan anggaran. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa pengeluaran operasional mendukung layanan rutin, sementara pengeluaran modal memberikan kontribusi terhadap pembangunan infrastruktur publik. Akan tetapi, tingginya SILPA menunjukkan bahwa pengelolaan anggaran belum berjalan secara maksimal, sehingga efektivitas layanan dipengaruhi oleh ketepatan dalam alokasi dan kemampuan aparat pemerintah.

**Kata kunci** – keuangan publik; belanja pemerintah daerah; pelayanan publik; efektivitas anggaran; kinerja pemerintah daerah

### Abstract

This study is motivated by the discrepancy between local government spending and the quality of public services received by the community in Surabaya. Although the budget allocation for 2023 has increased, several service-related challenges persist, such as program delays, disparities in facilities, and high unspent funds (SILPA), indicating that budget absorption is still not proceeding effectively. Previous research has predominantly used quantitative methods, while qualitative studies examining the effectiveness of local government spending on public services remain scarce. Therefore, this study aims to analyze how local government spending influences the performance of public services in the City of Surabaya. This study employs a descriptive qualitative method using purposive sampling, focusing on government employees and members of the public who utilize the services. Data were collected through interviews, observations, and documentation from the APBD, LKjIP, and budget implementation reports. The results of this study indicate that operational expenditures support routine services, while capital expenditures contribute to the development of public infrastructure. However, the high level of SILPA indicates that budget management has not been optimized, so the effectiveness of services is influenced by the accuracy of allocation and the capabilities of government officials.

**Keywords** – public finance; local government expenditure; public service performance; budget effectiveness; local government performance

How to Cite : Illani, S. N., Denisa, C., Fitri, R. A., & Fanida, E. H. (2026). Analisis Belanja Pemerintah Daerah Kota Surabaya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Tahun 2023. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 14(1), 235–247. <https://doi.org/10.21067/jrma.v14i1.14181>

---

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dengan tujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk. Hal ini mencakup barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Pemerintah daerah perlu dilibatkan dalam pelayanan publik, karena memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting. Adapun peran dan fungsinya meliputi, penyedia (Provider), Pemerintah daerah menyediakan layanan seperti Pendidikan, Kesehatan, administrasi kependudukan, dan infrastruktur. Pemerintah daerah sebagai regulator, menerapkan standar, kebijakan, dan prosedur pelayanan agar dapat berjalan secara efisien. Fasilitator dan Inovator, pemerintah daerah membuat inovasi seperti, Mall Pelayanan Publik (MPP) Digital dan menyediakan fasilitas kebutuhan masyarakat agar pelayanan lebih mudah untuk dijangkau. Pemerintah daerah memberikan perlindungan dengan memberikan rasa aman dan ketentuan hukum dalam pelayanan kepada masyarakat. Pengawas (Monitor), Pemerintah daerah mengevaluasi kinerja aparat dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat melalui adanya survey kepuasan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ayat 1 pasal 1 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat.

Dalam perspektif keuangan publik, keberhasilan pelayanan publik tidak terlepas dari kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola anggaran daerah secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Teori penganggaran daerah menjelaskan bahwa anggaran publik merupakan instrumen kebijakan yang digunakan pemerintah untuk mengalokasikan sumber daya guna mencapai tujuan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengelolaan anggaran daerah yang baik dapat mendukung penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik, peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur, serta peningkatan akses masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah daerah. Selain itu, kinerja keuangan daerah juga menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah daerah dalam mengelola sumber daya keuangan. Kinerja keuangan daerah dapat dilihat melalui tingkat efektivitas, efisiensi, kemandirian, dan kemampuan pemerintah dalam merealisasikan anggaran secara optimal. Pengelolaan keuangan yang baik diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih optimal.

Kota Surabaya adalah salah satu kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur yang dikenal berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi dan kebijakan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Pemerintah Kota Surabaya telah mengembangkan berbagai inovasi sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, seperti layanan administrasi secara daring, aplikasi pelayanan masyarakat, serta berbagai inovasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi birokrasi, serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Namun dalam praktiknya, pelayanan publik masih menghadapi beberapa tantangan seperti, perbedaan kualitas sumber daya manusia (SDM) antar instansi, minimnya literasi digital masyarakat dalam sistem pelayanan digital, serta tantangan birokrasi yang masih dirasakan oleh sebagian masyarakat.

Penelitian terdahulu umumnya lebih banyak membahas inovasi pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah. Namun, penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan karena belum banyak mengkaji hubungan antara pengelolaan pengeluaran pemerintah daerah, kinerja keuangan daerah, dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan publik secara lebih komprehensif. Sebagian penelitian juga cenderung hanya berfokus pada aspek implementasi pelayanan

tanpa menghubungkannya dengan kapasitas keuangan daerah sebagai faktor pendukung utama pelayanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan adanya research gap yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini.

Berdasarkan permasalahan tersebut, pengeluaran pemerintah daerah menjadi aspek penting yang perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana alokasi anggaran daerah mampu mendukung peningkatan kinerja pelayanan publik. Pengeluaran pemerintah yang tepat sasaran diharapkan dapat meningkatkan kualitas infrastruktur pelayanan, memperkuat kapasitas aparatur pemerintah, serta memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan publik dilaksanakan oleh pemerintah daerah kota Surabaya serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan bagaimana pelayanan publik di implementasikan dan dapat menjadi sarana bagi pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **METODE**

Jurnal ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode ini dipilih untuk memahami lebih dalam bagaimana pengeluaran pemerintah daerah berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, serta mengidentifikasi fenomena yang terjadi berdasarkan perspektif para pelaku dan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Kota Surabaya, tepatnya pada beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik, seperti dinas Kesehatan, dinas Pendidikan, dan dinas pelayanan terpadu. Lokasi ini dipilih berdasarkan peran strategis Kota Surabaya sebagai daerah yang memiliki tingkat pengelolaan anggaran yang cukup maju di Indonesia.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Informan dalam penelitian ini meliputi aparatur pemerintah daerah (pejabat atau staf OPD), serta masyarakat pengguna layanan publik. Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Teknik pengambilan data dilakukan melalui wawancara secara mendalam, observasi secara langsung terhadap proses pelayanan public, serta pengumpulan laporan keuangan daerah (APBD), laporan kinerja instansi pemerintah (LKjIP), dan dokumen pendukung lainnya. Kombinasi teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang sah dan valid. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang terdiri dari 5 aparatur pemerintah daerah pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dan Dinas Pelayanan Terpadu, serta 5 masyarakat pengguna layanan publik di Kota Surabaya.

Fokus penelitian ini ditujukan pada pemahaman mengenai bagaimana pengeluaran pemerintah daerah berperan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kota Surabaya. Penelitian ini menganalisis mengenai proses pengalokasian anggaran, pelaksanaan program pelayanan publik, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Data yang didapat kemudian dianalisis dengan cara interaktif yang terbagi menjadi tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dikumpulkan kemudian diteliti dan disimpan, kemudian dibuat dalam bentuk narasi deskriptif agar dapat lebih mudah untuk dipahami. Selanjutnya, kesimpulan dibuat berdasarkan pola, hubungan, dan hasil yang ditemukan selama melakukan penelitian. Untuk menjamin kebenaran data, penelitian ini menggunakan teknik membandingkan sumber dan metode.

## **PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari laporan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), laporan realisasi anggaran, serta laporan kinerja instansi pemerintah di Kota Surabaya tahun 2023. Data tersebut digunakan untuk menggambarkan kondisi belanja pemerintah daerah serta capaian kinerja pelayanan publik selama periode penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengeluaran pemerintah daerah sebagai variabel bebas dan

kinerja layanan publik sebagai variabel terikat. Pengeluaran pemerintah daerah dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu pengeluaran operasional dan pengeluaran modal. Pengeluaran operasional mencakup biaya rutin seperti gaji pegawai, barang dan jasa, serta biaya administrasi untuk layanan. Di sisi lain, pengeluaran modal diperuntukkan bagi pendanaan pembangunan infrastruktur dan fasilitas yang mendukung layanan publik.

Kinerja layanan publik dinilai melalui beberapa indikator, termasuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kualitas layanan, kecepatan dalam memberikan layanan, serta aksesibilitas layanan. Data menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja layanan publik di Kota Surabaya tergolong baik, yang terlihat dari nilai IKM yang cukup tinggi dan perbaikan kualitas layanan di berbagai bidang. Selain itu, data yang ada menunjukkan bahwa pengeluaran daerah lebih banyak digunakan untuk belanja operasional dibandingkan untuk belanja modal. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah lebih fokus pada pemenuhan operasional layanan daripada pengembangan infrastruktur jangka panjang. Situasi ini menjadi landasan penting dalam mengevaluasi hubungan antara pengeluaran pemerintah daerah dan kinerja layanan publik.

Tabel 1.

Struktur APBD Kota Surabaya Tahun 2023

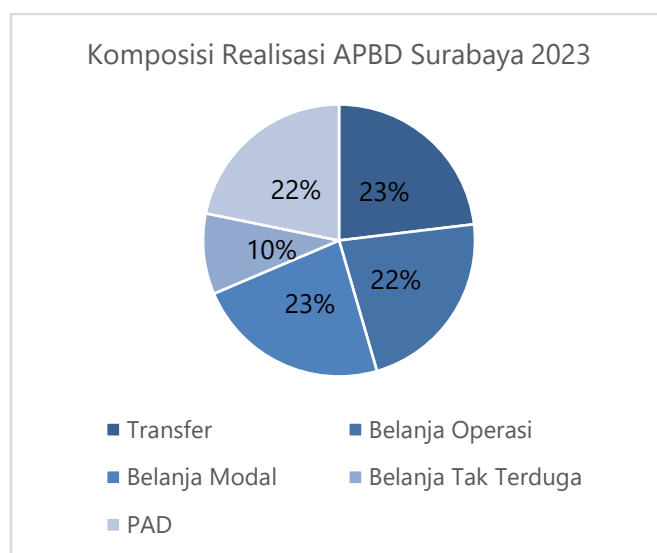
No.	Komponen	Uraian	Nilai (%)	Keterangan
1.	Pendapatan Daerah	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	87,55%	Cukup tinggi, namun belum dominan
		Pendapatan Transfer	92,78%	Sumber utama
		Lain-lain Pendapatan yang Sah	0%	Tidak terealisasi
2.	Belanja Daerah	Belanja Operasi	89,71%	Mendukung layanan rutin
		Belanja Modal	92,78%	Mendukung pembangunan
		Belanja Tidak Terduga	38,31%	Kebutuhan darurat
3.	Pembiayaan	Penerimaan Daerah	100%	Terealisasi optimal
		Pengeluaran Daerah	16,67%	Rendah
		Sisa Lebih Pembiayaan Anggaran (SILPA)	Rp.208.806.451.530,06	Efisiensi/sisa anggaran

Berdasarkan tabel, Struktur APBD Kota Surabaya Tahun 2023 menunjukkan kinerja keuangan yang sudah relatif baik dengan tingkat realisasi yang tinggi pada sebagian besar komponen. Dari sisi pendapatan daerah, Pendapatan Asli Daerah (PAD) terealisasi sebesar 87,55%, sedangkan pendapatan transfer mencapai 92,78%. Hal ini menunjukkan bahwa sumber pendanaan daerah masih terdominasi oleh transfer dari pemerintah pusat, sehingga tingkat kemandirian fiskal daerah belum optimal. Dalam aspek belanja daerah, realisasi belanja operasi mencapai 89,71%, sedangkan belanja modal sebesar 92,78%. Tingkat realisasi belanja operasi yang tinggi menandakan bahwa pemerintah daerah cenderung memprioritaskan menyediakan kebutuhan rutin dan operasional pelayanan publik. Di sisi lain, realisasi modal belanja yang juga relative tinggi mencerminkan tidak adanya komitmen terhadap upaya pembangunan, meski belum menjadi prioritas utama. Situasi ini menggambarkan bahwa pelayanan publik lebih bergantung pada penghentian operasional daripada penguatan infrastruktur jangka panjang.

Realisasi belanja tidak terduga sebesar 38,31% menunjukkan bahwa kebutuhan darurat relative terkendali. Pada komponen pembiayaan, penerimaan mencapai 100% dan pengeluaran sebesar 16,67%, sehingga menghasilkan SILPA sebesar Rp.208,8 miliar. Besarnya SILPA menunjukkan bahwa adanya anggaran, namun dapat menunjukkan belum optimalnya penyerapan program secara penuh. Secara keseluruhan, komposisi anggaran ini mempengaruhi kinerja pelayanan publik, Dimana dominasi belanja operasi mendukung kelancaran layanan jangka pendek. Namun, untuk

meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, diperlukan keseimbangan alokasi anggaran, terutama dengan peningkatan porsi modal belanja.

Besarnya SILPA yang mencapai Rp.208,8 miliar pada akhir tahun anggaran 2023 tidak cukup hanya dilihat dari angkanya saja, melainkan perlu ditelusuri lebih dalam dari akar penyebab dan konsekuensi yang ditimbulkannya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam praktiknya, akumulasi SILPA dapat dipicu oleh sejumlah faktor teknis dan manajerial, antara lain keterlambatan dalam proses pengadaan barang dan jasa yang menyebabkan program tidak dapat diselesaikan tepat waktu, penyusunan anggaran yang tidak realistis karena tidak mempertimbangkan kapasitas pelaksanaan secara memadai, serta lemahnya koordinasi antar satuan kerja perangkat daerah dalam mengelola program yang bersifat lintas unit. Ketika faktor-faktor tersebut menjadi penyebab utama terbentuknya SILPA, dampaknya terhadap masyarakat tidak bersifat abstrak melainkan sangat nyata layanan yang semestinya sudah dapat diakses dalam tahun berjalan menjadi tertunda atau bahkan tidak terlaksana sama sekali. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan anggaran saja tidak menjamin tersampainya manfaat kepada masyarakat, terlebih apabila program-program yang gagal terserap tidak mendapat evaluasi dan perbaikan yang memadai sebelum dianggarkan kembali. Dari sudut pandang akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, besarnya SILPA mengindikasikan adanya kesenjangan antara komitmen anggaran yang telah ditetapkan dengan manfaat yang sesungguhnya dirasakan oleh masyarakat, dan kesenjangan inilah yang pada akhirnya dapat mengikis kepercayaan publik terhadap efektivitas kinerja pemerintah daerah.



Gambar 1

Diagram komposisi realisasi APBD Kota Surabaya Tahun 2023

Berdasarkan diagram pie, komposisi realisasi APBD Kota Surabaya Tahun 2023 menunjukkan bahwa pendapatan transfer dan belanja modal memiliki proporsi terbesar masing-masing sebesar 23,1%, diikuti belanja operasi 22,4%, dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebesar 21,8%. Sementara itu, belanja tidak terduga memiliki proporsi paling kecil yaitu 9,6%. Data tersebut menggambarkan bahwa alokasi anggaran Kota Surabaya lebih ditekankan pada pendanaan kegiatan operasional dan Pembangunan wilayah. Proporsi belanja tidak terduga yang rendah menandakan pengelolaan anggaran yang relative stabil, sementara dominasi pendapatan berupa transfer menunjukkan ketergantungan pemerintah daerah terhadap pemerintah pusat untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

Apabila komposisi tersebut dianalisis lebih kritis terhadap komposisi APBD Kota Surabaya tahun 2023 mengungkapkan sejumlah persoalan yang tidak bisa diabaikan begitu saja. Proporsi belanja operasi sebesar 22,4% dan belanja modal sebesar 23,1% yang hampir berimbang sekilas tampak ideal, namun di balik keseimbangan angka tersebut tersimpan permasalahan yang lebih substansial.

Besarnya alokasi belanja modal tidak dengan sendirinya berbanding lurus dengan peningkatan kualitas infrastruktur pelayanan, sebab tanpa perencanaan kebutuhan yang cermat dan pengawasan pelaksanaan yang konsisten, anggaran modal yang besar justru rentan terhadap inefisiensi dan tidak menghasilkan output yang diharapkan. Di sisi pendapatan, selisih yang sangat tipis antara PAD sebesar 21,8% dan pendapatan transfer sebesar 23,1% menjadi cerminan bahwa Kota Surabaya sebagai pusat ekonomi terbesar kedua di Indonesia sekalipun belum mampu sepenuhnya membiayai kebutuhan pemerintahan dan pelayanan publiknya dari sumber pendapatan yang dihasilkan sendiri. Ini menandakan bahwa potensi PAD dari sektor pajak daerah, retribusi, maupun pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan sesungguhnya masih jauh dari optimal dan membutuhkan strategi intensifikasi yang lebih serius dan terukur. Adapun proporsi belanja tidak terduga yang hanya sebesar 9,6% memang dapat dibaca sebagai indikasi kondisi fiskal yang relatif stabil, tetapi sekaligus mengisyaratkan sempitnya ruang manuver anggaran ketika pemerintah daerah dihadapkan pada kebutuhan mendesak yang tidak terantisipasi dalam perencanaan awal. Secara keseluruhan, struktur komposisi anggaran inilah yang pada akhirnya menjadi penentu sejauh mana pemerintah Kota Surabaya dapat secara konsisten menjamin ketersediaan dan kualitas pelayanan publik bagi seluruh warganya.

Selain memperhatikan bagian anggaran, penting juga untuk menganalisis bagaimana struktur anggaran tersebut memengaruhi tingkat pelayanan public secara lebih dalam. Pemakaian anggaran untuk operasional menunjukkan bahwa pemerintah daerah lebih memperhatikan kelangsungan layanan public yang dilakukan sehari-hari. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal keandalan, seperti ketepatan waktu dan kekonsistenan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, jika dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan public pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, kualitas layanan tidak hanya bergantung pada aspek keandalan, melainkan juga dimensi lain seperti tangibles (sarana dan prasarana). Dimensi tersebut sangat dipengaruhi oleh belanja modal, sehingga keseimbangan antara belanja operasional dan belanja modal menjadi krusial. Selanjutnya, tingginya ketergantungan pada pendapatan transfer menunjukkan bahwa kapasitas fiskal daerah masih belum sepenuhnya mandiri. Menurut Mardiasmo (2018), kemandirian keberhasilan otonomi daerah, karena menentukan fleksibilitas pemerintah dalam mengalokasikan anggaran sesuai dengan prioritas kebutuhan masyarakat.

Di sisi lain, dengan adanya SILPA yang cukup besar dapat menunjukkan bahwa tidak semua anggaran bisa terserap secara optimal, yang Dimana dalam perspektif manajemen keuangan daerah menunjukkan masih adanya ketidaktepatan dalam perencanaan atau pelaksanaan anggaran. Mahmudi (2019) mengatakan bahwa adanya SILPA yang tinggi menunjukkan bahwa pengelolaan anggaran belum berjalan dengan optimal, sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa dampak dari belanja daerah terhadap kinerja pelayanan public tidak langsung, sesuai dengan konsep nilai tukar dalam akuntansi sektor public. Konsep ini menekankan bahwa efektivitas penggunaan anggaran tidak hanya dilihat dari seberapa besar realisasi belanjanya, tetapi juga dari manfaat yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai wujud kebaruan (novelty), penelitian ini mengintegrasikan analisis struktur APBD dengan dimensi kualitas pelayanan public secara konseptual, serta memanfaatkan data transparansi yang sah dari pemerintah daerah sebagai sebuah landasan analisis empiri. Pendekatan ini mencerminkan bagaimana komitmen terhadap prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah.

Sejalan dengan uraian tersebut, pengelolaan anggaran daerah tidak hanya dinilai dari aspek perencanaan dan struktur APBD, tetapi juga dari sejauh mana belanja yang direalisasikan mampu memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Keterkaitan antara lokasi anggaran dan kualitas pelayanan publik menunjukkan perlunya indikator yang dapat menggambarkan capaian hasil dari penggunaan anggaran tersebut. Dalam hal ini, efektivitas belanja daerah perlu analisis lebih lanjut sebagai salah satu dasar penilaian kinerja pengelolaan anggaran publik.

Efektivitas belanja daerah merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja pengelolaan anggaran publik, khususnya dalam kaitannya dengan kemampuan pemerintah daerah menghasilkan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Secara konseptual, efektivitas merujuk pada tingkat pencapaian hasil pelaksanaan program yang diukur berdasarkan kesesuaiannya dengan target yang telah ditetapkan, atau dapat dipahami sebagai perbandingan antara outcome dan output. Suatu program atau kegiatan dikatakan efektif apabila output yang dihasilkan mampu mendukung tercapainya tujuan yang telah dirumuskan secara substansial. Dalam konteks ini, prinsip *spending wisely* menegaskan bahwa penggunaan anggaran harus diarahkan pada pencapaian hasil yang optimal dan tepat sasaran. Selain itu, efektivitas belanja daerah juga mencerminkan kualitas perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi kebijakan publik yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks belanja daerah Kota Surabaya tahun 2023, tingginya realisasi belanja operasi sebesar 89,71% dan belanja modal sebesar 92,78% menunjukkan bahwa pemerintah daerah mampu menyerap anggaran dengan cukup baik. Namun demikian, penyerapan anggaran yang tinggi tidak serta merta mencerminkan efektivitas yang optimal apabila output yang dihasilkan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Perhitungan efektivitas mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah mampu mencapai realisasi Pendapatan Asli Daerah dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan berdasarkan potensi riil yang dimiliki daerah. Semakin tinggi tingkat efektivitas yang dicapai, semakin menunjukkan kapasitas daerah dalam mengoptimalkan sumber pendapatannya. Dalam hal ini, realisasi PAD Kota Surabaya sebesar 87,55% menunjukkan bahwa kemampuan daerah dalam menggali potensi pendapatan asli sudah cukup baik meskipun masih terdapat ruang untuk ditingkatkan lebih lanjut.

Hal ini juga diperkuat oleh adanya SILPA sebesar Rp208,8 miliar yang mengindikasikan masih terdapat ruang perbaikan dalam perencanaan dan pelaksanaan program secara menyeluruh. SILPA yang cukup besar ini mencerminkan bahwa tidak semua anggaran yang telah direncanakan dapat terserap secara optimal dalam satu periode anggaran, sehingga menunjukkan adanya ketidaktepatan dalam perencanaan maupun pelaksanaan program. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk menyusun, menetapkan, dan mengelola APBD secara mandiri, dengan tetap berpedoman pada prinsip akuntabilitas dan efisiensi. Selain itu, ketentuan tersebut juga menegaskan bahwa pemerintah daerah berkewajiban mengalokasikan anggaran secara tepat dan rasional untuk menunjang pembangunan daerah, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta menanggulangi kemiskinan melalui proses perencanaan yang transparan dan melibatkan partisipasi publik. Dengan demikian, kondisi SILPA yang besar perlu menjadi perhatian serius bagi pemerintah Kota Surabaya dalam rangka mengoptimalkan penyerapan anggaran agar manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Jika dikaitkan dengan model SERVQUAL, belanja daerah seharusnya mampu menunjang kelima dimensi kualitas pelayanan secara proporsional. Pembahasan sebelumnya telah menyinggung aspek kehandalan dan bukti fisik, namun masih terdapat tiga dimensi lain yang tidak kalah penting untuk dikaji lebih lanjut. Salah satunya adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*), yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, yang tercermin dari kecepatan pelayanan, ketepatan pemberian layanan, kecermatan petugas, serta kemampuan dalam menangani berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat. Dimensi ini sangat dipengaruhi oleh belanja operasional, khususnya dalam hal pembiayaan SDM dan pelatihan aparatur pelayanan publik. Mengingat belanja operasi Kota Surabaya mendominasi komposisi APBD dengan proporsi sebesar 22,4%, maka seharusnya dimensi ketanggapan ini dapat terpenuhi dengan baik apabila alokasi belanja operasional diarahkan secara tepat pada peningkatan kapasitas aparatur.

Kedua, dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kepastian dalam pemberian layanan, yang mencakup aspek waktu, biaya, legalitas, serta kejelasan biaya bagi masyarakat. Dimensi ini memiliki keterkaitan yang kuat dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah, di mana dukungan anggaran yang memadai menjadi syarat utama agar jaminan pelayanan dapat

dilaksanakan secara berkelanjutan. Ketiga, dimensi empati (*empathy*) menitikberatkan pada sikap pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, ditunjukkan melalui perilaku yang ramah dan sopan, tidak bersifat diskriminatif, serta adanya penghargaan terhadap setiap individu yang menerima layanan. Ketiga dimensi ini secara langsung bergantung pada kualitas dan kompetensi aparatur yang ada, sehingga alokasi belanja untuk pengembangan SDM menjadi faktpr yang tidak bisa diabaikan. Dengan demikian, dominasi belanja operasional dalam struktur APBD Kota Surabaya seharusnya dapat dimanfaatkan secara optimal untuk memperkuat ketiga dimensi kualitas layanan tersebut demi terwujudnya pelayanan publik yang benar-benar berkualitas dan melampaui harapan masyarakat.

Di samping kualitas pelayanan, tingkat kemandirian fiskal daerah juga merupakan faktor yang berpengaruh langsung terhadap efektivitas sekaligus keberlanjutan penyelenggaraan pelayanan publik. Kemandirian keuangan daerah, yang sering dikaitkan dengan konsep otonomi fiskal, pada dasarnya mencerminkan kemampuan pemerintah daerah dalam membiayai secara mandiri berbagai aktivitas pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta pemberian layanan kepada masyarakat yang menjadi sumber penerimaan melalui pajak dan retribusi daerah. Tingkat kemandirian tersebut umumnya diukur dari perbandingan antara Pendapatan Asli Daerah dengan sumber pendapatan lain di luar daerah, seperti transfer dari pemerintah pusat maupun pinjaman. Semakin besar kontribusi Pendapatan Asli Daerah, maka semakin tinggi pula tingkat kemandirian yang dimiliki suatu daerah. Sebaliknya, rasio kemandirian yang rendah menunjukkan bahwa daerah masih sangat bergantung pada dukungan dana dari pemerintah pusat atau provinsi. Kondisi ini pada akhirnya dapat berdampak pada terbatasnya ruang gerak pemerintah daerah dalam menentukan prioritas penganggaran, karena harus menyesuaikan dengan kebijakan dan alokasi yang bersumber dari pihak eksternal, sehingga fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan lokal menjadi kurang optimal. Dalam kasus Kota Surabaya tahun 2023, dominasi pendapatan transfer sebesar 23,1% dari total komposisi APBD yang melampaui proporsi PAD sebesar 21,8% menunjukkan bahwa kemandirian fiskal daerah masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini berimplikasi langsung terhadap keberlanjutan pelayanan publik, karena ketergantungan pada transfer pusat menjadikan pemerintah daerah kurang leluasa dalam merespons kebutuhan masyarakat yang bersifat dinamis dan mendesak. Selain itu, rasio kemandirian juga menggambarkan tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah, dimana semakin tinggi masyarakat membayar pajak dan retribusi daerah maka akan menggambarkan tingkat kesejahteraan masyarakat yang semakin tinggi.

Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan publik di Kota Surabaya tidak hanya ditentukan oleh besarnya realisasi anggaran semata, melainkan juga oleh bagaimana anggaran tersebut dikelola dan diarahkan untuk menghasilkan dampak yang nyata dan terukur bagi masyarakat. Pengukuran kinerja menjadi instrumen penting dalam proses ini, karena melalui pengukuran yang sistematis pemerintah daerah dapat mengevaluasi sejauh mana program dan layanan yang diberikan telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Pengukuran kinerja merupakan proses penilaian kemajuan pekerjaan dalam kaitannya dengan tujuan dan sasaran manajemen untuk menghasilkan produk berupa barang dan jasa, termasuk tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, kegiatan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik merupakan langkah strategis pemerintah untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Upaya ini menjadi bagian penting dalam mendukung pelaksanaan pembangunan nasional sekaligus peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi didasarkan pada kebutuhan akan adanya standar penilaian yang jelas dan terukur terhadap kinerja instansi pemerintah dalam memberikan layanan kepada publik, sehingga perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara berkesinambungan serta selaras dengan ekspektasi masyarakat. Selain itu, kinerja pelayanan turut ditentukan oleh faktor internal, seperti kemampuan, motivasi, serta peluang untuk bertindak, disertai dengan kompetensi dan komitmen aparatur yang berperan dalam membentuk kualitas layanan yang diberikan. Dengan

demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya tidak cukup hanya mengandalkan besarnya anggaran, tetapi juga perlu diimbangi dengan penempatan belanja yang tepat sasaran, penguatan kapasitas aparatur, serta peningkatan kemandirian fiskal daerah sebagai dasar keberlanjutan layanan publik dalam jangka panjang. Kondisi ini diperlukan agar pelaksanaan program tidak hanya berorientasi pada pemenuhan target administratif, tetapi juga menghasilkan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Di samping itu, keterpaduan antara ketiga aspek tersebut dapat mendorong terselenggaranya pelayanan publik yang lebih stabil dan selaras dengan kebutuhan daerah.

Apabila dianalisis lebih dalam, tingkat realisasi anggaran Kota Surabaya tahun 2023 memperlihatkan pola yang memerlukan perhatian secara substantif. Realisasi belanja operasi yang mencapai 89,71% menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan operasional penyelenggaraan layanan publik sehari-hari. Akan tetapi, persentase tersebut juga menandakan masih terdapat sekitar 10,29% anggaran operasional yang belum terserap. Jika dikaitkan dengan besarnya total belanja daerah Kota Surabaya, sisa anggaran tersebut merupakan jumlah yang cukup signifikan. Kondisi yang relatif serupa juga terlihat pada belanja modal dengan tingkat realisasi sebesar 92,78%, yang berarti masih terdapat sekitar 7,22% alokasi anggaran untuk pembangunan infrastruktur dan penyediaan fasilitas publik yang belum terrealisasi dalam satu tahun anggaran. Komponen yang paling menonjol terlihat pada belanja tidak terduga dengan realisasi hanya sebesar 38,31% jauh lebih rendah dibandingkan komponen belanja lainnya. Rendahnya tingkat realisasi pada pos ini memang dapat dipahami sebagai indikasi kondisi daerah yang relatif stabil dari situasi darurat. Namun demikian, kondisi tersebut juga dapat menunjukkan belum optimalnya kemampuan pemerintah daerah dalam mengidentifikasi serta merespons kebutuhan mendesak yang muncul di luar perencanaan awal. Secara keseluruhan, pola realisasi anggaran tersebut tercermin dalam terbentuknya SILPA sebesar Rp. 208,8 miliar yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara perencanaan anggaran dan pelaksanaan program di lapangan. Besarnya SILPA tidak dapat dipandang semata-mata sebagai surplus administratif, tetapi juga mengindikasikan bahwa kapasitas penyerapan anggaran masih belum optimal, baik ditinjau dari kesiapan pelaksanaan program, mekanisme pengadaan, maupun kualitas perencanaan kegiatan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erlin Lewata dalam karya berjudul "Analisis Kebijakan Efisiensi Anggaran Belanja Pemerintah Presiden Prabowo di DKI Jakarta" menunjukkan bahwa tingginya SILPA pada pemerintah daerah di wilayah metropolitan mencerminkan belum optimalnya sinergi antarunsur birokrasi dalam pelaksanaan program. Penelitian tersebut menegaskan bahwa efektivitas belanja daerah tidak cukup dinilai berdasarkan tingkat realisasi anggaran, tetapi juga perlu dilihat dari dampak program terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena sama-sama mengkaji efektivitas pengelolaan anggaran daerah melalui analisis tingkat realisasi belanja dan SILPA sebagai indikator pelaksanaan program pemerintah daerah. Namun, penelitian ini lebih difokuskan pada kondisi pengelolaan anggaran di Kota Surabaya tahun 2023 serta keterkaitannya dengan optimalisasi pelaksanaan program daerah. Dalam penelitian ini, efektivitas pengelolaan anggaran daerah selanjutnya dapat dianalisis melalui keterkaitannya dengan kualitas pelayanan publik, khususnya berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL. Jika ketercapaian anggaran tersebut dihubungkan dengan kualitas pelayanan publik melalui dimensi-dimensi SERVQUAL, muncul persoalan mendasar yang perlu dianalisis lebih lanjut. Dominasi belanja operasional dalam komposisi APBD Kota Surabaya seharusnya secara logis mampu memperkuat dimensi ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang ketiganya sangat bergantung pada kualitas dan kapasitas aparatur pelayanan. Namun yang terjadi justru sebaliknya: belanja operasional yang besar tidak dengan sendirinya menghasilkan aparatur yang lebih tanggap, lebih memberikan jaminan, atau lebih berempati kepada masyarakat. Hal ini terjadi karena belanja operasional di banyak pemerintah daerah masih didominasi oleh komponen gaji dan tunjangan pegawai, bukan pada pengembangan kompetensi atau peningkatan kapasitas pelayanan secara langsung. Artinya, anggaran yang besar telah habis untuk membiayai keberadaan aparatur, tetapi tidak cukup diarahkan untuk meningkatkan kualitas cara mereka melayani. Kondisi ini diperparah

dengan masih rendahnya serapan anggaran secara keseluruhan yang tercermin dari besarnya SILPA, yang mengindikasikan bahwa program-program yang seharusnya langsung menyentuh dimensi kualitas pelayanan belum sepenuhnya terlaksana.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novi Agustina dkk. Pada tahun 2024 dalam artikel jurnal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut” memperkuat temuan dalam penelitian ini. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* merupakan aspek pelayanan yang paling sering memperoleh penilaian rendah dari masyarakat dalam evaluasi kualitas layanan instansi pemerintah daerah, termasuk pada daerah dengan tingkat realisasi belanja operasional yang relatif tinggi. Temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh besarnya anggaran yang tersedia, tetapi juga dipengaruhi oleh ketepatan arah penggunaan anggaran dalam memperbaiki aspek pelayanan yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Selain berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, persoalan ketercapaian anggaran juga tidak dapat dilepaskan dari struktur pendapatan daerah yang menjadi dasar pembiayaannya. Proporsi pendapatan transfer sebesar 23,1 % yang lebih tinggi dibandingkan PAD sebesar 21,8 % dalam komposisi APBD Kota Surabaya tahun 2023 menunjukkan adanya ketimpangan struktural yang berdampak terhadap fleksibilitas pengelolaan belanja daerah. Ketergantungan yang lebih besar terhadap transfer dari pemerintah pusat menyebabkan ruang pemerintah daerah dalam menentukan alokasi anggaran sesuai kebutuhan dan prioritas lokal menjadi terbatas. Akibatnya, program-program inovatif yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik masyarakat Surabaya cenderung sulit dirancang dan dibiayai secara mandiri karena sebagian besar anggaran telah terikat pada ketentuan penggunaan dana transfer dari pemerintah pusat. Di samping itu, tingginya ketergantungan terhadap pendapatan transfer juga menimbulkan risiko ketidakpastian fiskal. Perubahan kebijakan alokasi anggaran dari pemerintah pusat dapat secara langsung memengaruhi keberlanjutan program pelayanan publik yang sedang berjalan di daerah. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat menempatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya pada posisi yang rentan terhadap dinamika kebijakan fiskal nasional.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jum'iyatul Kamala dalam karya berjudul “Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” (2025) menunjukkan adanya korelasi positif antara rasio PAD terhadap total pendapatan APBD dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa daerah dengan tingkat kemandirian fiskal yang lebih tinggi cenderung mampu menghadirkan pelayanan yang lebih responsif dan inovatif karena memiliki keleluasaan yang lebih besar dalam menentukan prioritas belanjanya secara mandiri. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini, khususnya dalam menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya tidak hanya bergantung pada optimalisasi penyerapan anggaran, tetapi juga memerlukan penguatan kapasitas PAD sebagai dasar kemandirian fiskal daerah.

Secara keseluruhan, ketiga persoalan tersebut, yakni belum optimalnya ketercapaian anggaran, ketidaksesuaian antara besarnya belanja operasional dengan kualitas pelayanan publik, serta tingginya ketergantungan fiskal terhadap transfer pusat, saling berkaitan dan membentuk permasalahan struktural yang tidak dapat diselesaikan secara parsial. Pemerintah Kota Surabaya tidak cukup hanya meningkatkan tingkat realisasi anggaran tanpa melakukan pembenahan terhadap arah lokasi belanja. Di sisi lain, peningkatan kualitas aparatur pelayanan juga tidak akan memberikan dampak yang optimal apabila tingkat kemandirian fiskal daerah masih rendah sehingga ruang pemerintah daerah dalam merancang program pengembangan sumber daya manusia menjadi terbatas. Oleh karena itu, diperlukan reformasi pengelolaan anggaran daerah yang dilakukan secara menyeluruh melalui beberapa langkah strategis. Pertama, meningkatkan kualitas perencanaan anggaran yang berbasis pada kebutuhan riil masyarakat agar besaran SILPA dapat ditekan secara berkelanjutan. Kedua, melakukan reorientasi belanja operasional ke arah pengembangan kompetensi dan kapasitas aparatur yang secara langsung berdampak terhadap dimensi pelayanan publik yang paling dirasakan masyarakat. Ketiga, memperkuat strategi peningkatan PAD dalam jangka menengah

guna mendorong terciptanya kemandirian fiskal daerah secara bertahap sehingga fleksibilitas pemerintah daerah dalam merancang program pelayanan yang inovatif dan sesuai kebutuhan lokal dapat semakin meningkat. Melalui pendekatan yang terintegrasi tersebut, belanja daerah Kota Surabaya diharapkan dapat berfungsi secara lebih efektif sebagai instrumen dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan berkelanjutan bagi masyarakat.

Dengan mengintegrasikan berbagai temuan penelitian terdahulu ke dalam analisis ini, dapat dipahami bahwa efektivitas belanja daerah Kota Surabaya tahun 2023 masih belum sepenuhnya optimal meskipun tingkat realisasi anggarannya secara nominal tergolong tinggi. Tingginya realisasi anggaran belum secara otomatis mencerminkan keberhasilan pelayanan publik apabila belum diikuti oleh peningkatan kualitas output dan manfaat yang dirasakan masyarakat pada setiap dimensi pelayanan. Selain itu, besarnya SILPA, belum optimalnya keterkaitan antara belanja operasional dengan peningkatan kualitas pelayanan, serta tingginya ketergantungan terhadap pendapatan transfer menunjukkan masih adanya persoalan struktural dalam pengelolaan keuangan daerah.

Dalam konteks tersebut, efektivitas belanja daerah tidak hanya perlu diukur dari kemampuan pemerintah daerah dalam menyerap anggaran, tetapi juga dari sejauh mana anggaran tersebut mampu menghasilkan pelayanan publik yang responsif, tepat sasaran, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas publik yang menempatkan manfaat dan dampak kebijakan sebagai indikator utama keberhasilan pengelolaan anggaran daerah. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya perlu melakukan langkah strategis melalui penguatan kualitas perencanaan program, peningkatan efisiensi dan ketepatan alokasi belanja, serta optimalisasi Pendapatan Asli Daerah guna memperkuat kemandirian fiskal daerah. Dengan demikian, belanja daerah tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif dalam pelaksanaan APBD, tetapi juga menjadi sarana yang efektif untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan berkelanjutan bagi masyarakat Kota Surabaya.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa belanja pemerintah daerah Kota Surabaya tahun 2023 memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, meskipun dampaknya tidak selalu langsung. Realisasi belanja operasi yang tinggi (89,71%) mendukung kelancaran layanan rutin, sementara belanja modal (92,78%) berkontribusi pada pembangunan sarana dan prasarana. Namun, adanya SILPA sebesar Rp208,8 miliar mengindikasikan bahwa penyerapan anggaran belum optimal, sehingga manfaat bagi masyarakat belum sepenuhnya maksimal. Ketergantungan pada pendapatan transfer (23,1%) dibandingkan PAD (21,8%) juga menunjukkan bahwa kemandirian fiskal daerah masih perlu ditingkatkan.

Kinerja pelayanan publik diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat, kecepatan pelayanan, aksesibilitas, serta kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh besarnya anggaran, tetapi juga oleh ketepatan dalam alokasi dana, penguatan kapasitas aparatur, serta peningkatan kemandirian fiskal daerah. Dengan demikian, pemerintah Kota Surabaya harus mengatur antara belanja operasional dan belanja modal, memperbaiki perencanaan agar SILPA dapat ditekan, serta meningkatkan PAD untuk mendukung keberlanjutan pelayanan publik.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat pandangan dalam teori keuangan publik dan desentralisasi fiskal bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh besarnya pengeluaran pemerintah daerah, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan anggaran dan kapasitas institusi daerah. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengelolaan APBD yang tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih optimal, sehingga mendukung konsep good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan kajian mengenai hubungan antara belanja daerah, kemandirian fiskal, dan efektivitas pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

Penelitian lebih lanjut bisa difokuskan pada perbandingan di berbagai daerah untuk melihat pengaruh perbedaan struktur APBD terhadap kualitas pelayanan publik, serta pada evaluasi lebih dalam mengenai peran literasi digital masyarakat dalam meningkatkan efektivitas layanan berbasis teknologi.

## Daftar Pustaka

- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). Kualitas pelayanan publik di kantor desa karangmulya kecamatan kadungora kabupaten garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 15(2), 11-19. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166>
- Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia. (2000). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) Tahun 2000–2004*. Diambil kembali dari Peraturan BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25>
- C. Susi Maryanti, A. M. (2021). Analisis Value For Money Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kota Surabaya Tahun Anggaran 2015-2019. *JIMEA : Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 2886-2899.
- Erwin Lawata, N. M. (2026). Analisis Kebijakan Efisiensi Anggaran Belanja Pemerintah Presiden Prabowo di DKI Jakarta. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 10.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Izzun Nafiah, E. D. (2024). *Statistik Keuangan Pemerintah Provinsi*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Jum'iyatul Kamala, S. A. (2025). Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 120-128.
- Lazira KS. 2016, Analisis Rasio Keuangan Daerah Dalam Menilai Kinerja Keuangan Pemerintah Kota Medan. Skripsi FE-Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan.
- Listiana, N., Suryoputro, A., & Sriatmi, A. (2018). Analisis Penyebab Rendahnya Kinerja Organisasi di Puskesmas Candilama Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 49-56. <https://doi.org/10.14710/jkm.v6i1.19833>
- LPPD Daerah Kota Surabaya 2023. Retrieved from LPPD Pemerintahan Kota Surabaya Jawa Timur : [https://pemerintahan.surabaya.go.id/basis-data/lppd/RLPPD\\_2023.pdf](https://pemerintahan.surabaya.go.id/basis-data/lppd/RLPPD_2023.pdf)
- Mahmudi. (2019). *Analisis laporan keuangan pemerintah daerah*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Melmambessy, D. (2022). Analisis kinerja keuangan pemerintah Kota Jayapura ditinjau dari rasio kemandirian daerah, ketergantungan daerah, desentralisasi fiskal dan efektivitas. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 10-15. <https://doi.org/10.55049/p341e341>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Reamaja Rosdakarya.
- Masrurroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan model SERVQUAL untuk menyelidik kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666-678. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2023). *Transparansi Pengelolaan Anggaran Tahun 2023*. Diakses dari: <https://surabaya.go.id/page/0/76073/transparansi-pengelolaan-anggaran-tahun-2023>
- Mulia, R. D., & Prathama, A. (2024). Implementasi pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pakal Kota Surabaya. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 5820-5828. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.13781>
- Silalahi, A. F. L., Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *Perspektif*, 8(1), 6-14. DOI: 10.31289/perspektif.v8i1.2505

- Siti, L. S., & Muhammad, T. H. (2025). Pengaruh Pembiayaan Daerah, Ukuran Pemerintah Daerah Dana Perimbangan Dan Belanja Bantuan Sosial Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kota Surabaya Tahun 2014-2023. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Учредителю: CV Uliil Albab Corp, 4(3)*, 5391-5401.
- Solomon, M. R., Bamossy, G., & Askegaard, S. (2014). *Consumer Behaviour: A European Perspective* (5th ed.). Harlow: Pearson Higher Education.
- Tiara Rizka Oktavia, N. H. (2025). Analisis Kinerja Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBD) Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 13*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wulansari, Y., & Riharjo, I. B. (2024). Pengaruh Penerapan Good Governance Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA), 13(2)*.