

IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI SURABAYA *SINGLE WINDOW* DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA

Miftakhul Farid

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya (miftakhulfaridsadewa@gmail.com)

Abstrak

Pelayanan publik yang buruk menggugah pemerintah untuk melakukan perbaikan disektor tersebut. Salah satu bentuk realisasi pelayanan publik diwujudkan dengan adanya pelayanan terpadu. Di Indonesia pelayanan terpadu terbagi menjadi tiga yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan terpadu virtual. Jenis pelayanan terpadu virtual merupakan penggabungan pelayanan terpadu fisik yang menggunakan teknologi informasi. Hal tersebut sejalan dengan asas pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-government*). Surabaya merupakan salah satu kota yang sudah menerapkan *e-government*. Banyak penghargaan yang telah didapat oleh pemerintah kota Surabaya dalam hal *Innovation Government* dan *e-government*. tidak hanya sampai disitu Surabaya saat ini pemerintah Surabaya telah meluncurkan *Surabaya Single Window* yang merupakan pelayanan perijinan virtual pertama di Indonesia.

Penelitian yang dilakukan di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Surabaya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan 8 elemen sukses manajemen *e-government*. Penentuan informan menggunakan metode *key informan* yang dipilih berdasarkan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan *daft interview*. *Indept interview*, observasi dan dokumentasi digunakan dalam teknik pengumpulan data. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan Triangulasi sumber dan teknik analisi data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didasarkan pada: 1) Delapan elemen sukses proyek *e-government* yaitu *Political Environment* bertipe Top Down Project (TDP), *Leadership* sudah cukup baik. *Planning* sudah terealisasi dengan baik. *Stakeholders* memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik. *Transparency/visibility* mampu diwujudkan dalam bentuk informasi yang termuat dalam portal <http://ssw.surabaya.go.id>. *Budgets* berasal dari APBD. *Technology* yang dikembangkan menggunakan platform *Windows*. *Innovation* dengan membuat *mapping system* dan database pelayanan terpadu disesuaikan dengan alur kerja pelayanan terpadu. 2) Hambatan dan Tantangan penerapan *e-government* yaitu *Peopleware*, masih kurangnya pemahaman masyarakat dengan program *Surabaya Single Window*. Banyaknya berkas perijinan yang masuk membuat beberapa SKPD tidak dapat bekerja secara maksimal. *Hardware*, kurangnya perangkat teknologi untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan perizinan. *Organoware*. Banyaknya pemohon yang melakukan pelayanan perizinan membuat setiap SKPD mengalami *misscommunication* yang berdampak pada keterlambatan perizinan.

Kata Kunci: *Surabaya Single Window, Electronic Governmnet*

Abstract

Public services triggered the government to conduct the repairs . One form of the realization of public service embodied by the presence of integrated services .In indonesia integrated services divides into three namely one stop service (UPTSP), one integrated services (UPTSA) and virtual services .The type of service is integrated virtual merger physical integrated service that uses information technology .This is in line with the principles of governance based (*e-government electronic*)program .Surabaya is one city that already apply *e-government* program .Many awards which has been obtained by the government of the city of surabaya in terms of innovation and *e-government* program government . Is not only up there surabaya currently surabaya government has launched *surabaya single a window* that is the licensing services virtual first in indonesia

Studies conducted in a one integrated services unit (UPTSA) surabaya uses descriptive qualitative method. The focus of the research uses 8 elements successful *e-government* program management .key informants method who were chosen based on purposive the side .An instrument the research uses *daft the interview* .*Indept the interview* , observation and documentation used in data

collection techniques .The examination of the validity of data was undertaken with triangulation of the sources and analis data techniques using the reduction of the data , the presentation of the data and draw any conclusions.

The results showed that the implementation of the Single Window in one integrated services unit (UPTSA) Surabaya, already well underway. It is based on: 1) Eight elements of a successful e-government project that is Political Environment of type Top Down Project (TDP), the Leadership is already good enough. Planning is already well realised. Stakeholders have a high commitment to establish good communication and cooperation. Transparency/visibility is able to be realized in the form of information that is contained in the portal <http://ssw.surabaya.go.id>. Budgets come from a APBD. Technology that was developed using the Windows platform. Innovation by creating the mapping system and databases integrated services tailored to the integrated service workflow. 2) obstacles and challenges to implementation of e-government: Peopleware, still lack of understanding the community with programs Surabaya Single Window. Number of files permitting the came created some segway can not work to its full potential. Hardware , a lack of device technology to people who want to do permit service .Organoware .The number of applicants who conducts services licensing make each skpd experienced misscommunication which have resulted in delays in licensing .

Key Word : Surabaya Single Window, Electronic Government.

PENDAHULUAN Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara masyarakat yang membutuhkan dengan lembaga pemberi jasa pelayanan. Pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk melakukan perubahan menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Hal ini karena sampai sekarang pelayanan publik yang efisien masih sangat jauh dari harapan (Dwiyanto, 2011).

Realisasi perbaikan pelayanan publik salah satunya diwujudkan oleh pemerintah dalam bentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem tersebut dijelaskan di Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan terpadu merupakan kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan, yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya. Sistem Pelayanan terpadu memiliki dua jenis yakni pelayanan terpadu fisik dan pelayanan terpadu virtual.

Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2012 pasal 14 telah menyinggung pula tentang PTSP dan PTSA yang dapat dilakukan secara fisik maupun virtual. Secara virtual, berarti PTSP dan PTSA merupakan perpaduan pelayanan yang dilakukan secara elektronik. Penjelasan dari Perpres tersebut menyatakan bahwa yang dimaksud dengan memadukan secara elektronik yaitu, sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

Sejalan dengan Perpres Nomor 96 Tahun 2012, Presiden melalui Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 telah mengatur kewajiban setiap Kementerian atau Lembaga Negara dan Pemerintah Daerah. Perpres tersebut tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.

Merespon pada prinsip-prinsip pelayanan publik seperti akuntabilitas dan transparansi, pemerintah mulai mengembangkan *E-Government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya sebagaimana diamanatkan pada Instruksi Presiden No. 03 Tahun 2003. Salah satunya adalah Kota Surabaya. Banyak prestasi dan penghargaan yang didapat Pemerintah Kota Surabaya dalam bidang *Innovation Government* dan *Electronic Government*.

Pemerintah Kota Surabaya terus mengembangkan *E-Government* dengan cara mengadopsi salah satu program yang dimiliki oleh pemerintah pusat yaitu *Indonesia National Single Window* atau yang disebut INSW. INSW adalah sistem nasional Indonesia yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal yang sinkron dan pembuatan keputusan tunggal untuk pemberian izin kepabeian dan pengeluaran barang Seperti yang telah diatur oleh Petaturan Presiden No 10 Tahun 2008. Mengacu pada Peraturan Presiden No 10 Tahun 2008, pemerintah kota surabaya meluncurkan program *Surabaya Single Window*. Program ini didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya. Berdasarkan Perwali tersebut

dijelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik.

Surabaya Single Window merupakan pelayanan terpadu virtual pertama di Indonesia. *Surabaya Single Window* ditujukan untuk memudahkan masyarakat baik warga kota, warga asing maupun pelaku usaha yang ingin mengurus perijinan secara *online* di Surabaya. Pelayanan publik dalam *Surabaya Single Window* juga merupakan implementasi dari sistem pelayanan terpadu satu atap (PTSA) secara virtual.

Perkembangan teknologi serta inovasi dalam bidang pemerintahan, menjadikan penerapan layanan *Surabaya Single Window* merupakan alternatif yang layak dikembangkan. Ini tentu juga melihat dari perkembangan *E-Government* dimana Surabaya termasuk salah satu kota di Indonesia yang dianggap cukup berhasil mengembangkannya, baik dari sisi teknis infrastruktur dan juga sumber daya manusia aparatur pemerintahan. Akan tetapi, dalam setiap penerapan dan perkembangan *E-Government*, akan muncul hambatan atau tantangan yang kompleks.

Menurut Ali Rokhman (2008) ada 3 hambatan atau tantangan dalam penerapan *E-Government* antara lain; *Peopleware, Hardware dan Organoware*,

Hambatan-hambatan yang dialami oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam menerapkan dan mengembangkan *E-Government* sebelumnya, akan menjadi pertimbangan khusus dalam penerapan dan perkembangan *E-Government* selanjutnya dimasa yang akan datang. *Surabaya Single Window* merupakan salah satu bentuk dari penerapan *E-Government* di Kota Surabaya. Dalam perkembangannya pasti akan menemui hambatan-hambatan dan tantangan-tantangan yang kompleks. Hambatan dan tantangan tersebut termasuk pada sumber daya aparatur (*peopleware*), perangkat lunak dan perangkat keras (*hardware*), serta struktur organisasi pemerintah (*organoware*).

Menilik fakta terkait tantangan-tantangan implementasi *E-Government* sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ali Rokhman, maka menjadi hal yang menarik untuk diteliti. Ini terutama terkait dengan bagaimana upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam mengembangkan *E-Government* sehingga dapat memperoleh banyak prestasi dan penghargaan di bidang *Innovation Government* dan *Electronic Government* di tengah tantangan-tantangan yang ada. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait dengan Implementasi *Electronic Government* melalui *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi *E-Government* melalui *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Surabaya?
2. Apakah hambatan dan tantangan dari penerapan *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Surabaya?

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Implementasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan implementasi sebagai penerapan atau pelaksanaan. Implementasi merupakan penyerapan dari bahasa Inggris *implementation*. Menurut Wahab (2008) sesuai kamus Webster merumuskan *to implement* (mengimplementasikan) yang berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan *to give practical effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu) termasuk tindakan yang dipilih oleh pemerintah untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan.

Surabaya Single Window merupakan salah satu output dari sebuah kebijakan Pemerintah Kota Surabaya demi peningkatan pelayanan publiknya. Menurut Dwidjowijoto (2002), implementasi adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Adapun dalam pandangan Salusu (2003), implementasi merupakan operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu dan menyentuh seluruh jajaran manajemen mulai dari manajemen puncak sampai pada karyawan terbawah. Dari berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator dari suatu implementasi kebijakan dapat dilihat dari apa substansi kebijakan itu, siapa aktor pelaksananya dan apa pula yang menjadi target sasaran implementasi kebijakan itu sendiri.

B. Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Pressman dan Widavsky dalam Winarno (2002:17) adalah hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bisa diramalkan.

Pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menolong atau membantu menyediakan (menyiapkan/meladeni) segala sesuatu yang diperlukan orang lain untuk kegiatan melayani. Sinambela (2010:3) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Moenir (2006:16-17) menjelaskan bahwa pelayanan adalah

proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Definisi pelayanan lainnya dikemukakan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2006:2). Pelayanan yaitu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba), yang sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan, yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

C. *Electronic Government*

Menurut World Bank, *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh aparat pemerintah yang mampu meningkatkan hubungan dengan warga Negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah. Adapun menurut Keppres No 20 tahun 2006, *Electronic Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

1. Delapan Elemen sukses proyek *E-Government*

Menurut Indrajit (2002) berdasarkan pada riset yang dilakukan oleh Profesor David Darcy di University of Maryland, riset tersebut bertujuan untuk mengkompilasikan dan menghasilkan sebuah "*implementation manual*" dalam proyek *E-government*. Dalam riset tersebut dirumuskan 8 (delapan) elemen sukses didalam melakukan management proyek *E-Government*.

- a. *Political Enviroment*, adalah keadaan atau suasana publik dimana proyek yang bersangkutan dilaksanakan. Dari hasil riset yang dilakukan, ada dua type proyek yaitu TPD (*Top Down Project*) dan BUP (*Buttom Up Project*)
- b. *Leadership*, Kepemimpinan dari seorang pemimpin sangat mempengaruhi penerapan sebuah program karena pemimpin mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang besar.
- c. *Planning* (perencanaan), merupakan kegiatan yang pertama dilakukan dalam penerapan sebuah program. Perencanaan digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil yang akan dicapai, sumber daya yang diperlukan dan metode yang digunakan dalam penerapan sebuah program.
- d. *Stakeholder*, merupakan pihak pihak yang terkait dalam penerapan sebuah program karena setiap *stakeholder* memiliki kepentingan..

e. *Transpaancy/Visiblity*, Transparansi merupakan salah satu hal penting dalam penerapan *E-Government* karena *stakeholder* membutuhkan setiap informasi dalam penerapan sebuah proyek.

f. *Budget*, merupakan sumber daya utama dalam penerapan sebuah program. Dengan adanya dana atau *budget* yang memadai dan sesuai dengan perencanaan, maka penerapan sebuah program dapat terealisasi dengan baik.

g. *Teknology*, Merupakan elemen paling penting dalam penerapan program *E-Government* karena teknologi merupakan dasar terbentuknya pemerintahan berbasis teknologi.

h. *Innovation*, Elemen terakhir yang mempengaruhi penerapan program *E-Government* adalah kemampuan sumber daya manusia dalam mengembangkan program yang telah diterapkan.

Kedelapan elemen di atas sangat berhubungan satu dengan yang lain. Dari hasil riset di atas, kedelapan elemen proyek *E-Government* dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian tentang implementasi *E-Government*. Teori yang dijelaskan oleh Indrajit di atas merupakan teori yang paling tepat untuk digunakan dalam mengkaji penelitian tentang implementasi *E-government* karena teori tersebut dapat membahas aspek aspek dengan sangat detail.

2. Tantangan dan Hambatan *E-Government*

Penerapan *Electronic Government* pasti akan menemui berbagai tantangan dan hambatan. Menurut Ali Rokhman (2008) ada tiga tantangan dan hambatan dalam penerapan proyek *e-government* antara lain: *Peopleware*, *Hardware* dan *Organoware*. Tantangan dan hambatan tersebut harus dijawab oleh penyelenggara proyek *e-government* guna suksesnya sebuah proyek. Ali Rokhman menjabarkan tantangan dan hambatan *e-government* sebagai berikut:

1. *Peopleware*. Sumberdaya manusia yakni kemampuan para penyelenggara proyek baik pimpinan proyek maupun staff dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas. Hal ini terbukti dari masih sangat tergantungnya birokrasi dalam pengembangan *e-government* terhadap pihak luar. Operasionalisasi *e-government* juga tidak berjalan lancar ditandai dengan sarana interaksi yang disediakan tidak ada aktivitas yang berarti.

2. *Hardware*, yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur. Terbatasnya hardware dan software serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan baik lokal (LAN) maupun global (Internet) menyebabkan perkembangan e-government tidak dapat berjalan lancar.

Organoware. Hambatan birokrasi, seringkali instansi pemerintah dalam mengoperasikan e-government menemui kendala dalam aspek organisasi. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya Struktur Organisasi dan Tatakerja (SOT) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui e-government

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Surabaya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan 8 elemen sukses manajemen *e-government*. Penentuan informan menggunakan metode *key informan* yang dipilih berdasarkan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan *daft interview*. *Indept interview*, observasi dan dokumentasi digunakan dalam teknik pengumpulan data. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan Triangulasi sumber dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didasarkan pada delapan elemen sukses dalam management proyek *e-government* antara lain.

- 1) *Political Environment* dalam penerapan *Surabaya Single Window* Kota Surabaya bertipe Top Down Project (TDP). Ini maksudnya yaitu kebijakan berasal dari pimpinan atau pemerintah yang dalam hal ini adalah Ibu Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini. Kebijakan tersebut kemudian diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dalam membuat sistem *Surabaya Single Window* yang melibatkan kerja sama berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait.
- 2) *Leadership* dalam penerapan *Surabaya Single Window* di Kota Surabaya sudah cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan pimpinan tiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait yang saling berkoordinasi, demikian juga dengan staf-staf SKPD.

Semuanya terjadi komunikasi dan koordinasi yang baik antara pimpinan dan staf maupun antar SKPD terkait dalam proyek *Surabaya Single Window* ini. Mereka semua saling bekerja sama dan berkoordinasi dalam melayani masyarakat Surabaya demi tercapainya visi dan misi pemberian pelayanan investasi terbaik. Semua pimpinan juga berkomitmen terus memperbaiki sistem pelayanan agar mengurangi dan menghindarkan terjadinya KKN.

- 3) *Planning* dalam penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA Kota Surabaya sudah terealisasi dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya dukungan dalam bentuk pengembangan sistem dari sistem manual menuju sistem berbasis online, dan kecakapan dari seluruh pegawai dalam melayani masyarakat. Semua SKPD yang terkait bersama-sama merencanakan perbaikan sistem dan pelayanan dengan jalan melakukan rapat koordinasi setiap minggu bahkan setiap dibutuhkan. Dari awal, perencanaan pembentukan SSW ditujukan untuk mempercepat proses layanan dan menghindari KKN demi menjadikan Kota Surabaya sebagai kota tujuan investasi.
- 4) *Stakeholders* yang terlibat dalam penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA Kota Surabaya sudah memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik. *Stakeholders* di sini meliputi semua pihak baik pimpinan maupun staf di semua SKPD yang terlibat yang setidaknya terdiri dari delapan SKPD. Demikian juga kerja sama antara SKPD dan masyarakat pengguna *Surabaya Single Window*. Partisipasi masyarakat termasuk pula investor pengguna *Surabaya Single Window* semakin membaik dengan semakin banyaknya masyarakat yang tahu dan memanfaatkan program tersebut.
- 5) *Transparency/visibility* dalam penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA Kota Surabaya sudah mampu diwujudkan dalam bentuk segala hal yang dimuat dalam informasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang termuat dalam portal *Surabaya Single Window*. Portal tersebut dapat diakses 24

jam dimanapun melalui alamat situs <http://ssw.surabaya.go.id>. Semua kebutuhan data yang harus diupload, pembiayaan, lama proses perizinan dan non perizinan, serta sampai dimana data dan berkas yang diproses sudah dapat diakses (diketahui) oleh pemohon dari portal tersebut. Bahkan pemohon akan selalu mendapatkan informasi melalui pesan singkat (SMS) dan email dari pihak *Surabaya Single Window* (dalam hal ini UPTSA Surabaya) tentang proses perjalanan berkasnya.

- 6) Budgets untuk penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA Kota Surabaya berasal dari APBD. Aplikasi *Surabaya Single Window* sudah mampu mewujudkan efisiensi anggaran karena selain prosesnya lebih praktis untuk membangun sebuah sistem database dan kecakapan operator dalam melakukan perawatan sistem dapat mencegah kerusakan yang dapat mengeluarkan biaya lebih besar. Aplikasi *Surabaya Single Window* juga bisa mempercepat proses perizinan dan non perizinan sekaligus *paperless* sehingga mengurangi budget alat tulis dan kertas.
- 7) *Technology* yang dikembangkan untuk penerapan aplikasi *Surabaya Single Window* di UPTSA Kota Surabaya menggunakan platform *Windows* yang relatif mudah dikembangkan maupun digunakan oleh user. Sistem data base yang digunakan berbasis *Windows* dan dikembangkan dengan menggunakan server web berbasis *Windows*. Sistem *Surabaya Single Window* yang ada di kantor UPTSA Kota Surabaya juga dilengkapi berbagai fasilitas diantaranya layar informasi *touch screen*, aplikasi *online*, *cctv*, hingga *free wi-fi* area.
- 8) *Innovation* dalam penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA Kota Surabaya yaitu membuat *mapping* sistem dan database pelayanan terpadu disesuaikan dengan alur kerja pelayanan terpadu. Inovasi lainnya yaitu membuat alur kerja *Surabaya Single Window* beserta manajemennya, membangun sistem *Surabaya Single Window* (*software* dan *hardware*) sesuai dengan alur kerja pelayanan terpadu. Juga pelatihan bagi SDM pengelola sistem sehingga SDM bisa cakap dan mampu menguasai sistem sehingga memudahkan pelayanan, serta pembagian informasi kepada

masyarakat selaku pengguna *Surabaya Single Window*. Inovasi lain yaitu berupa uji coba sistem *Surabaya Single Window*, serta internalisasi *Surabaya Single Window* kepada seluruh SKPD dan *stakeholders*. Ini digunakan agar selalu diketahui kekurangan dari sistem tersebut sehingga akan semakin mempercepat proses perbaikan dari sistem. Inovasi terakhir yaitu menerapkan dan memelihara sistem *Surabaya Single Window* yang tujuannya agar sistem selalu bisa dipakai, tidak ketinggalan zaman (*up todate*) terutama dalam hal *software* dan *hardware*nya.

Penerapan *Surabaya Single Window* tidak akan jauh dari tantangan dan hambatan penerapan *e-government*. Hambatan dan tantangan yang paling besar adalah *Peopleware*, *hardware* dan *Organoware* seperti yang telah dijabarkan oleh Ali Rokhmah (2008) sebagai berikut:

1. *Peopleware*, masyarakat sebagai pengguna *Surabaya Single Window* yang masih gagap teknologi. Dan banyak dari pemohon yang mengunggah berkas tidak sesuai. Serta keterbatasan sumberdaya manusia yang mengoperasikan sistem *Surabaya Single Window*.
2. *Hardware*, Terbatasnya perangkat keras yang dimiliki UPTSA untuk pemohon yang akan melakukan layanan perizinan.
3. *Organoware*, masih sering terjadi keterlambatan karena komunikasi yang kurang lancar antara SKPD terkait yang terhubung dalam *Surabaya Single Window*.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didasarkan pada delapan elemen sukses dalam manajemen proyek *e-government*.

Informasi yang diperoleh peneliti yang didasarkan pada 8 elemen sukses proyek *e-government* menunjukkan bahwa implementasi *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Semua indikator menyebutkan bahwa

penerapan *Surabaya Single Window* dapat berjalan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didasarkan pada: 1) Delapan elemen sukses proyek *e-government* yaitu *Political Environment* bertipe Top Down Project (TDP), *Leadership* sudah cukup baik. *Planning* sudah terealisasi dengan baik. *Stakeholders* memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik. *Transparency/visibility* mampu diwujudkan dalam bentuk informasi yang termuat dalam portal <http://ssw.surabaya.go.id>. *Budgets* berasal dari APBD. *Technology* yang dikembangkan menggunakan platform *Windows*. *Innovation* dengan membuat *mapping system* dan database pelayanan terpadu disesuaikan dengan alur kerja pelayanan terpadu. 2) Hambatan dan Tantangan penerapan *e-government* yaitu *Peopleware*, masih kurangnya pemahaman masyarakat dengan program *Surabaya Single Window*. Banyaknya berkas perijinan yang masuk membuat beberapa SKPD tidak dapat bekerja secara maksimal. *Hardware*, kurangnya perangkat teknologi untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan perizinan. *Organoware*. Banyaknya pemohon yang melakukan pelayanan perizinan membuat setiap SKPD mengalami *misscommunication* yang berdampak pada keterlambatan perizinan

Saran

Demi tercapainya tujuan *Surabaya Single Window*, maka perlu diupayakan hubungan yang seirama dan harmonis pada semua lini, baik dari masyarakat sebagai pemohon dan pengguna *Surabaya Single Window*, staf pelaksana *Surabaya Single Window* dan pimpinan semua SKPD sekaligus Walikota Surabaya sebagai penanggung jawab *Surabaya Single Window*. Terkait dengan hasil penelitian "Implementasi Elektronik Government melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya", maka ada beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat terhadap kesadaran akan pentingnya keakuratan data yang dimasukkan (*entry data/upload* berkas) dalam pengajuan pelayanan perizinan dan non perizinan *online* di UPTSA Kota Surabaya melalui sistem *Surabaya Single Window* ini. Kesalahan dalam upload berkas akan semakin memperlama proses perizinan dan non perizinan yang diajukan.

Perlu adanya perbaikan secara periodik baik dari sistem, *hardware* dan *software* sehingga *Surabaya Single Window* selalu *up to date*. Sistem *database* harus selalu ditingkatkan mengingat banyaknya jumlah perizinan yang masuk setiap hari sehingga perlu diwaspadai kekuatan dan kemampuan *database* yang ada.

2. Kemampuan sumber daya manusia (SDM) perlu ditingkatkan setiap saat, karena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang terus secara pesat. Selain itu juga peningkatan kemampuan SDM dari semua SKPD yang terlibat terutama pegawai *customer service* dalam melayani pemohon perizinan dan non perizinan *online*. Pemerintah Kota Surabaya juga perlu meningkatkan SDM masyarakatnya agar semakin paham dalam memanfaatkan pengajuan izin secara *online* melalui *Surabaya Single Window*.
3. Peningkatan kerjasama antar SKPD agar mempercepat proses mengingat jumlah permohonan yang semakin meningkat.
4. Memperbanyak penyediaan sarana dan prasarana penunjang *Surabaya Single Window* agar masyarakat bisa menggunakan fasilitas tersebut dengan lebih mudah. Sarana dan prasarana tersebut terutama disediakan di semua SKPD yang terkait dengan *Surabaya Single Window*, penambahan sarana di UPTSA, di tingkat kecamatan maupun di lokasi umum lain sehingga masyarakat yang tidak terhubung dengan internet akan semakin mudah dan murah menggunakan *Surabaya Single Window*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwidjowijoto Nugroho, Riant 2002. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang, Model-Model Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.

- Indrajit, Ricardus Eko (2002). *"Electronic Government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan public berbasis teknologi digital"* Yogyakarta: Andi Offset.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional pengembangan E-Government. 2003. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Jakarta
- Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. 2006. Jakarta
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. 2011. Surabaya
- Peraturan Presiden No. 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi jangka panjang tahun 2012-2025 dan jangka menengah tahun 2012-2014. 2012. Jakarta
- Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya. 2013. Surabaya
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rokhman, Ali 2008. Potret dan Hambatan e-Government di Indonesia. *Inovasi Online*, Edisi vol 11/XX, Juli 2008.
- Salusu, Jonathan. 2003. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Nonprofit Cetakan Ke-enam*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan kelima. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2008. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Jakarta: Media Presindo.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (edisi revisi)*. Jakarta: Media Presindo.