

Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya

Yazid Dwi Kurniawan

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

yazid.17040674032@mhs.unesa.ac.id

Indah Prabawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

indahprabawati@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik di Indonesia menjadi hal penting yang harus diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah kepada masyarakat dituangkan dalam kebijakan khususnya pelayanan perizinan. Salah satunya Kota Surabaya yang mengeluarkan kebijakan *e-Government* pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, bernama *Surabaya Single Window (SSW)* dan tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013. SSW merupakan sistem pelayanan online dalam bidang perizinan. Setelah dilaksanakan sistem SSW dan berjalan beberapa tahun, perlu dilakukan perbaikan dengan mempertimbangkan evaluasi yang telah didapatkan dari masyarakat. Jenis penelitian dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan metode penelitian yaitu metode studi pustaka. Fokus penelitian terletak pada proses evaluasi dari implementasi SSW. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan SSW pada kriteria evaluasi efektifitas SSW dikatakan efektif, selanjutnya di dalam efisiensi SSW sangat efisien dalam pelayanan publik. Di kriteria kecukupan SSW dikatakan belum menjangkau semua pelayanan perizinan dan umum di semua OPD Surabaya, selanjutnya diperataan masih terdapat perbedaan di dalam pelayanan perizinan dan dalam layanan yang diberikan kepada pengguna. Kemudian pada kriteria responsivitas sistem SSW sangat di respon baik bagi pengguna layanan dan di kriteri ketepatan terdapat kendal di mana terdapat pengguna yang belum paham mengakses SSW. Maka peneliti menyarankan agar melakukan pembenaran data atau penyempurnaan data, agar terdapat pegawai khusus untuk mendampingi pengguna dalam mengurus perizinan, dan UPTSA harus meluaskan jaringan ke OPD lainnya yang terdapat jenis pelayanan perizinan dan perizinan umum seperti perizinan di Bangkesbangpol, agar bisa di akses melalui aplikasi SSW.

Kata Kunci : Evaluasi, *Surabaya Single Window (SSW)*, Pelayanan Perizinan

Abstract

Public services in Indonesia important things must be provided by central and regional governments to community as outlined in policies, especially licensing services. One of them is city of Surabaya which issued public service *e-Government* policy implemented by One-Stop Integrated Service Unit (UPTSA) City of Surabaya, namely *Surabaya Single Window (SSW)* as stipulated in the Regulation Mayor of Surabaya No. 28 year 2013. SSW is online service system in field licensing. After SSW system has been implemented and has running several years, it is necessary to make improvements by considering evaluations have been obtained from community. Type research conducted using descriptive research with research methods, namely method literature study. Result of study conclude implementation SSW on evaluation criteria effectiveness SSW is said to be effective, then in SSW efficiency it is very efficient in public services. In the SSW adequacy criteria, it said that not reached all licensing and general services in all OPD Surabaya, furthermore there still differences in licensing services and in services provided to users. Then SSW system responsiveness criteria very well responded to service users and in accuracy criteria there controls where users who do not understand accessing SSW. Researchers suggested data justifications or data improvements were made, there were special employees to assist users in managing

permits, and UPTSA must expand its network to OPD there are types general licensing and licensing services such as permits in Bangkesbangpol, so they can be accessed through SSW application.

Keywords: Evaluation, Surabaya Single Window (SSW), licensing services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi hal mendasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Sinambela (2005:5) dalam (Pasolong, 2010:128) Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap beberapa manusia yang menguntungkan dari setiap kegiatan, dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik dituangkan di dalam kebijakan dengan tujuan untuk memenuhi semua kebutuhan manusia.

Pelayanan di era reformasi harus bisa di akses secara *online* sehingga masyarakat seringkali menuntut adanya pelayanan yang berkualitas dan mendorong pemerintah harus banyak mengeluarkan sebuah inovasi di dalam pelayanan publik. Hal tersebut telah menjadi isu yang sentral di mana kondisi masyarakat yang semakin cerdas dan kebutuhan yang diperlukan semakin meningkat. Di dalam era reformasi ini, upaya untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat berdampak pada penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pada pelayanan publik (*Public Service*). Dari hal tersebut dibutuhkan suatu kebijakan yang mengarah pada *e-Government*, di mana tata pola pemerintahan nantinya mampu menerapkan adanyakemajuan teknologi dan informasi.

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika, *e-Government* merupakan sebuah aplikasi teknologi informasi berbasis internet dan perangkat *online* lainnya yang di kelola oleh pemerintah guna menyampaikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online* (Yovita, 2016). Realisasi yang dilakukan pemerintah untuk melakukan perbaikan pelayanan publik salah satunya diwujudkan 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. Di mana pengertian Pelayanan terpadu adalah kesatuan pengelolaan dalam memberikan pelayanan yang dilaksanakan di satu tempat dan di kontrol oleh sistem pengendalian manajemen untuk mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan dan mengurangi biaya pelayanan. Sistem Pelayanan terpadu sendiri memiliki dua jenis yakni pelayanan terpadu fisik dan pelayanan terpadu virtual (Farid, 2015:2).

Pelayanan terpadu fisik merupakan sistem yang dilaksanakan dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, sehingga pengguna pelayanan harus mendatangi kantor pelayanan tersebut, dan hal tersebut memakan waktu yang cukup lama dan menambah biaya terkait perjalanan ke kantor. Sedangkan pelayanan terpadu virtual adalah penggabungan antara pelayanan terpadu fisik dengan teknologi informasi, untuk pelaksanaannya tidak harus berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan namun melalui teknologi informasi seperti website/aplikasi pelayanan tersebut yang ada di dalam komputer dan *smarthphone*. Hal itu sesuai dengan prinsip pelayanan pemerintah yang berbasis elektronik (*e-government*) dan bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan sistem manajemen pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik begitu luas dan sangat kompleks ini tidaklah mungkin dilaksanakan secara sentralistik oleh pemerintah pusat saja, hal ini perlu adanya dukungan dari berbagai pemerintah daerah baik dalam tingkat kabupaten/kota ataupun provinsi di seluruh Indonesia. Hal tersebut tercantum di dalam Undang – Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada BAB XXI Tentang Inovasi Daerah Pasal 286-390. Dari adanya penyerahan wewenang kepada daerah (Desentralisasi) juga menimbulkan beberapa permasalahan dalam pelayanan di mana kinerja pemerintah daerah masih belum bisa memenuhi harapan masyarakat atau masih ada masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan Pemerintahan Daerah terutama pelayanan perizinan.

Sama halnya dngan yang terjadi di Kota Surabaya sebagai salahsatu kota terbesar kedua setelah DKI Jakarta, di mana perkembangan bisnis melaju sangat cepat yang mengharuskan setiap warga Surabaya membuat perizinan, karena perizinan merupakan legalitas kepada orang atau pelaku usaha. Fakta yang terjadi di lapangan masih banyak keluhan warga yang belum puas akan pelayanan perizinan di Surabaya, di mana pelayanan perizinan yang ada di Kota Surabaya masih memberikan proses layanan yang panjang sehingga waktu untuk menyelesaikan sebuah layanan sangat lama, berbelit-belit, serta menimbulkan biaya yang mahal. Dan prosedur pelayanan perizinan di kota Surabaya harus melalui tahapan yang panjang dan rumit sehingga menciptakan *opportunity costs* yang tinggi bagi para pengguna layanan perizinan.

Dari permasalahan tersebut Kota Surabaya telah mengembangkan bentuk inovasi *e-Government* yakni dilakukan dengan mengadopsi atau meniru salah satu program berbasis elektronik yang dimiliki pemerintah pusat yakni *Indonesia National Single Window* atau yang disebut INSW. Mengacu pada program pemerintah pusat yaitu INSW, pemerintah Kota Surabaya meluncurkan sistem yang bernama *Surabaya Single Window* (SSW), yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Sistem ini di buat berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya. Di dalam Perwali tersebut menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan dan non perizinan supaya efisien, efektif, dan transparan kepada masyarakat termasuk pelaku usaha di kota Surabaya, maka harus dilaksanakan secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah berkembang pesat pada era reformasi seperti sekarang ini.

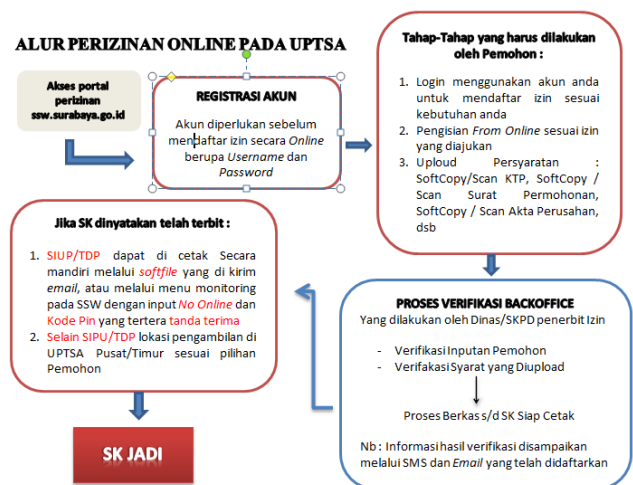
Surabaya Single Window (SSW) adalah implementasi pelayanan terpadu virtual yang pertama berada di Indonesia. Sistem tersebut bertujuan untuk memudahkan warga Kota Surabaya, warga asing atau luar kota Surabaya, dan pelaku usaha yang ingin menggunakan pelayanan perizinan secara *online* di daerah Kota Surabaya. Dasar hukum untuk menjalankan pelayanan SSW diserahkan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, dasar hukum tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, dan PerPres No. 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang Penanaman Modal.

Layanan *Surabaya Single Window* di launching oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini pada tanggal 14 Maret 2013. *Surabaya Single Window* berfungsi sebagai sistem pelayanan yang dilaksanakan untuk penyampaian suatu data, pemberian informasi secara tunggal, pemrosesan data dan sinkronisasi data serta pembuatan keputusan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam pelayanan perizinan dan non perizinan. Dengan *Surabaya Single Window*, pengguna layanan SSW dapat melakukan perizinan dari rumah atau lokasi lain yang terdapat akses internet. Berikut beberapa jenis perizinan yang dapat di akses melalui website *Surabaya Single Window*, yaitu:

1. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)
2. Amdal Lalin, UKL-UPL
3. Izin Gangguan (HO)

4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) (Wulansari, 2016:15).

Proses pelayanan perizinan untuk pemohon dapat melalui 2 cara yaitu melalui loket UPTSA atau melalui portal *Surabaya Single Window* <http://ssw.surabaya.go.id>. Pemohon yang melalui Aplikasi *Surabaya Single Window* (SSW) mempersiapkan berkas-berkas elektronik dengan menscan berkas-berkas dan menginput data/berkas tersebut melalui portal *Surabaya Single Window*. Alur sistem *Surabaya Single Window* bagi pemohon untuk proses pembuatan perizinan dan non perizinan dapat dilihat pada bagan Alur *Surabaya Single Window*.



Gambar 1. Alur Perizinan Online Pada UPTSA
Sumber : Data Peneliti

Pelaksanaan SSW didukung oleh sistem yang disebut S-ECS atau Sistem Kolaborasi Perusahaan Surabaya. Sistem ini digunakan untuk penyampaian informasi secara tunggal dan penyampaian data sehingga bisa disinkronkan ke setiap unit kerja lokal. Hal ini memudahkan unit pelaksana layanan guna mengambil keputusan dengan efisien dan secara cepat. S-ECS dapat membantu menyederhanakan proses produksi secara teknis dan non teknis dengan menggunakan suatu sistem data bersama yang dapat di akses oleh setiap unit kerja lokal. SSW adalah teknologi berbasis web versi 2.0 yang menggunakan *JQuery* dan kerangka kerja *Lightbox JavaScript* dan server web *Apache*. Server web *Apache* adalah Sistem Sumber Terbuka. Hal ini dapat mendistribusikan tanpa biaya dan memungkinkan pemrogram untuk memodifikasi dan mereproduksi. Seluruh sistem didukung oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Surabaya. Mereka punya sumber daya yang memadai dan kompetensi yang dibutuhkan untuk mendukung seluruh sistem SSW. Namun, tidak semua pengguna

merasa mudah untuk mengaksesnya. Hal ini karena tingkat penguasaan teknologi berbeda-beda dari satu orang ke orang lain. Hal itu membuat layanan perizinan melalui website ini tidak mudah di akses oleh semua orang. Selain itu website ini masih menyediakan bahasa Indonesia saja, bagi investor asing mungkin akan kesulitan mengakses situs (Gati dkk, 2016:130).

Berdasarkan penelitian Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Umum UPTSA Dan DPMPTSP Kota Surabaya – Tahun 2019, pelaksanaan di dalam pelayanan SSW terdapat beberapa proses dan digali juga pengetahuan responden terhadap layanan di UPTSA *online* yakni sebagai berikut : proses pertama adalah melengkapi persyaratan pelayanan, proses tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi sistem *Surabaya Single Window* selama pengoperasian sudah terlaksana dengan baik dan mencapai target, terhitung sebanyak 98.51%. Proses kedua yaitu proses prosedur pelayanan SSW, di mana terbagi menjadi 11 prosedur pelayanan dan hampir seluruh pengguna sudah mengetahui terkait prosedur pelayanan SSW, terhitung 88.06% yang mengetahui dan sisanya tidak mengetahui. Proses yang ketiga, jangka waktu penyelesaian layanan SSW. Proses ini sudah dilaksanakan secara maksimal, mengacu pada standar pelayanan SSW jangka waktu yang dibutuhkan untuk pelaksanaan proses prosedur SSW adalah 1 hari. Namun terkait hal tersebut tidak diketahui lebih dari setengah keseluruhan pengguna SSW yaitu terhitung 65.67% lainnya. Untuk proses yang keempat adalah tentang biaya pelayanan, bahwa pelaksanaan SSW ini tidak ada biaya/tarif yang dipungut. Hal tersebut juga sudah diketahui oleh seluruh pengguna SSW. Dan proses terakhir adalah proses layanan pengaduan, di mana layanan ini terdapat di dalam layanan SSW yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mengadukan keluhan terkait pelayanan SSW atau fasilitas yang telah diberikan. Terhitung 62.69% pengguna tidak mengetahui layanan tersebut, serta hanya 5.97% pengguna yang pernah menggunakan layanan pengaduan ini. Terdapat beberapa responden yang menyampaikan keluhan layanan di UPTSA *online*, di antara keluhan tersebut adalah terkait unsur waktu layanan. Isi keluhan tersebut yaitu pelayanan yang lama dan tidak ada kepastian, jumlah keluhan yang disampaikan sebanyak 5 (lima) keluhan (Aripujiati, 2019:15).

Dalam hal pelaksanaan kebijakan layanan SSW tersebut, juga harus memperhatikan pelaksanaan evaluasi program. Kebijakan publik adalah suatu proses formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan yang berkesinambungan dan saling terkait, yang dilakukan pemerintah dengan stakeholders dalam

mengatur mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan publik, masalah publik dan sumber daya yang ada untuk kemaslahatan publik (Mulyadi, 2015:3) dalam (Asyiah dkk, 2017:3). Menurut Vedung (1997: 3) dalam (Schoenefeld & Jordan, 2017:274) mendefinisikan evaluasi kebijakan sebagai penilaian retrospektif yang cermat tentang manfaat, nilai, dan nilai administrasi, keluaran dan hasil intervensi pemerintah, yang dimaksudkan untuk berperan dalam situasi tindakan praktis masa depan.

Tujuan dari adanya evaluasi agar program SSW dapat berjalan dengan baik dan memudahkan semua kalangan masyarakat untuk mengurus perizinan melalui sistem *online* kedepannya nanti, dan dapat mencegah adanya kesalahan yang sama dalam pelaksanaan program SSW sehingga memberikan perubahan yang lebih baik di tahun selanjutnya. Menurut Patton, Michael Quinn (2009: 37) dalam (Prasertya, 2017:4) menyatakan bahwa evaluasi implementasi sangatlah penting untuk diketahui oleh pembuat sistem atau stakeholder yang bersangkutan guna mengetahui pada tingkatan mana suatu program sudah dikatakan efektif sesudah dilaksanakan secara penuh, namun untuk menjawab pertanyaan itu perlu mengetahui bagaimana pelaksanaan program itu dan pada tingkatan mana program tersebut telah benar-benar diimplementasikan.

Di dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan dikaitkan dengan menggunakan enam kriteria evaluasi yaitu 1) Efektivitas, 2) Efisiensi, 3) Kecukupan, 4) Perataan, 5) Responsivitas, dan 6) Ketepatan. Sehingga berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul ini dengan tujuan untuk mengevaluasi terkait implementasi dari Layanan *Surabaya Single Window* (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, yang nantinya berguna untuk mengetahui permasalahan yang ada di dalam layanan SSW dan sehingga nanti kedepannya dapat memperbaiki sistem pelayanan tersebut serta dapat dijalankan secara maksimal di tahun berikutnya.

METODE

Metode penelitian ini dengan menggunakan metode studi pustaka. Menurut George (2008) dalam (Djiwandono, 2015:137), bahwa Studi Pustaka merupakan pencarian sumber-sumber data atau opini pakar tentang sesuatu hal berkaitan dengan tujuan penelitian dan sesuai dengan kajian penelitian. Dari penelitian ini juga terdapat fokus penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada yaitu menggunakan enam kriteria evaluasi menurut Dunn 2003:610 dalam (Hayat dkk, 2018:334) yaitu 1) Efektivitas, 2)

Efisiensi, 3) Kecukupan, 4) Perataan, 5) Responsivitas, dan 6) Ketepatan. Sedangkan jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif, dan teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif melalui model interaktif menurut Sugiyono dalam (Okalia, 2018:39) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian/*Display Data* dan Kesimpulan/*Verifikasi Data*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hal-hal yang disampaikan terkait implementasi *Surabaya Single Window* (SSW) dari awal tahun terbentuknya sampai tahun 2019 kemarin sudah terlaksana dengan baik dilihat dari setiap tahun SSW mampu mencapai target tujuannya. SSW ini juga terbukti sangat membantu masyarakat maupun pihak Pemerintah yang memberikan layanan dalam pengurusan perizinan di kota Surabaya hal ini sesuai dengan pengertian SSW, yakni sistem pelayanan yang dilaksanakan untuk penyampaian suatu data, pemberian informasi secara tunggal, pemrosesan data dan sinkronisasi data serta pembuatan keputusan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam pelayanan perizinan dan non perizinan. Namun di sisi lain juga masih terdapat kesalahan atau kekurangan di dalam pelaksanaan *Surabaya Single window* (SSW) seperti masih terdapat keluhan di setiap tahun pelaksanaan, masih ada perizinan yang belum bisa di akses melalui SSW, dan hal yang lainnya.

Dari hal di atas untuk mewujudkan program yang lebih baik di tahun selanjutnya, maka perlu adanya evaluasi implementasi untuk mengetahui pada tingkatan mana suatu program sudah diterapkan secara penuh dan baik dari yang telah direncanakan sebelumnya atau tidak serta untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari suatu kebijakan berdasarkan standar pelayanan atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya oleh unit pelaksana atau stakeholder yang terlibat dalam pelaksanaan, maka selanjutnya melalui teori Dunn 2003:610 dalam (Hayat dkk, 2018:344) dengan menggunakan enam kriteria evaluasi yaitu 1) Efektivitas, 2) Efisiensi, 3) Kecukupan, 4) Perataan, 5) Responsivitas, dan 6) Ketepatan. Sehingga, melalui kriteria yang tersedia dapat di analisis seberapa jauh pelaksanaan program SSW yang diterapkan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dalam memberikan layanan perizinan secara *online* kepada masyarakat Kota Surabaya. Berikut merupakan uraian kriteria-kriteria evaluasi tersebut.

1. Efektivitas

Efektivitas ini merupakan salah satu kriteria evaluasi yang dikemukakan oleh Dunn yang menunjukkan mengenai apakah suatu alternatif kebijakan mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari dilaksanakannya kegiatan. Efektifitas secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, yang sering di nilai dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

Tujuan adanya layanan SSW ini adalah untuk mempersingkat waktu dalam proses pelayanan perizinan, yang mana masyarakat dapat mengakses SSW secara *online*. Dari hal tersebut dikatakan bahwa pelaksanaan program SSW ini sudah efektif, dikarenakan berdasarkan hasil penelitian dari (Kumalasari dkk, 2018:183) menunjukkan bahwa implementasi program *Surabaya Single Window* untuk meningkatkan pelayanan perizinan di UPTSA berjalan efektif. Ini didasarkan pada indikator ketepatan waktu perizinan sudah melebihi target. Pada tahun 2017 UPTSA memiliki target sebesar 72%, namun UPTSA dapat melampaui target tersebut dengan mencapai ketepatan waktu penyelesaian sebesar 75%.

Tujuan lain dari layanan SSW ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam hal mengurus perizinan, jadi masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke UPTSA hanya untuk mencari informasi mengenai prosedur dan persyaratan apa saja yang dibutuhkan. Dari tujuan tersebut telah di capai secara efektif, berdasarkan hasil penelitian dari (Oktarina, 2020:7) yang berjudul “Efektivitas *Surabaya Single Window* (SSW) Dalam Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya” yang menyimpulkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan perizinan dalam program SSW sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat di lihat dari masyarakat sangat merasakan manfaat dari adanya program *Surabaya Single Window* sebagai layanan yang mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan perizinan secara *online*. Hal tersebut di buktikan pada RPJM UPTSA dalam satu tahun menyelesaikan permasalahan perizinan tepat waktu yang terlaksana 82% dari angka terget awal yaitu 80% pada tahun 2019.

Di dalam layanan SSW ini juga bertujuan untuk memudahkan pengecekan data serta persyaratan secara *online*, hal tersebut sangat membantu unit pelaksana layanan dan masyarakat pengguna SSW ini, dikarenakan pengecekan data ini sangat penting masyarakat maupun unit pelaksana pelayanan guna melihat tingkat valid atau tidaknya suatu data yang sedang di proses. Sehingga dikhawatirkan nanti

data yang dimasukkan oleh pengguna terdapat kesalahan data yang tidak sesuai dengan persyaratan dalam proses perizinan. Di sisi lain SSW sangat efektif digunakan dalam mengurus perizinan, sebab di dalam website SSW terdapat banyak jenis perizinan yang bukan hanya dari UPTSA atau DPMPTSP melainkan juga terdapat perizinan yang berada di dalam instansi kedinasaan lainnya di Kota Surabaya.

Jenis Perizinan tersebut meliputi :

1. IMB Rumah Tinggal
2. IMB Non Rumah Tinggal
3. Izin Mendirikan Rumah Ibadah
4. Izin Gangguan (HO)
5. Izin Penyelenggaraan Pameran Skala Lokal
6. Izin Penyelenggaraan Tempat Parkir
7. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
8. Izin Usaha Jasa Pelaksanaan Pekerjaan Konstruksi
9. Izin Instalasi Penyalur Petir
10. Izin Pengangkutan Jenazah/ Kerangka
11. Tanda Daftar Industri (TDI)
12. Tanda Daftar Gudang (TDG)
13. Dan masih banyak jenis perizinan yang terdapat di dalam SSW

2. Efisiensi

Efisiensi ini berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi juga diterjemahkan dalam pertanyaan yakni seberapa tingkat usaha yang telah dilakukan dalam melaksanakan kebijakan tersebut dalam mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektifitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien.

Kriteria efisiensi kebanyakan di lihat dari biaya, dari sistem layanan *Surabaya Single Window* tidak ada biaya/tarif yang dipungut hal tersebut dijelaskan di dalam hasil penelitian dari (Kumalasari, 2018:184) yang menyimpulkan bahwa implementasi program SSW untuk meningkatkan pelayanan perizinan di UPTSA sudah efisien. Hal ini terlihat dari upaya baik yang dilaksanakan UPTSA dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan perizinan SSW melalui standar pelayanan yang tertuang dalam SK BKPPM nomor 503 / 4435.7.5 / 2015. Hal tersebut menunjukkan segi efisiensi dalam waktu dan biaya, di mana SSW memiliki standar waktu dan biaya yang bervariasi

tergantungan dari jenis pengajuannya yang tertuang di dalam Standar Pelayanan SSW dalam bentuk SK. Dan Tidak ada pungutan biaya/tarif untuk pelayanan administrasi penerbitan izin dan non perizinan secara elektronik (SSW). Dengan standar tersebut diharapkan nantinya dapat meminimalisir pungutan liar dari calo selama proses pelayanan perizinan.

Sedangkan dari segi waktu UPTSA membentuk Tim Percepatan Layanan Publik yang memungkinkan setiap pengerjaan perizinan lebih cepat dari pada estimasi waktu sebelumnya yang telah ditetapkan, dan juga adanya perubahan Perwali juga membuat percepatan perizinan di setiap Organisasi Perangkat Daerah, seperti terdapat layanan perizinan yang prosesnya 7 hari menjadi 3 hari. Selain adanya perubahan Perwali dan dibentuk Tim Percepatan Layanan Publik juga terdapat perubahan pada SOP, di mana SOP ini yang menentukan bagaimana caranya bisa mempercepat proses pelayanan (Pradhina, 2019:9). Hal tersebut juga menjadikan layanan *Surabaya Single Window* lebih efektif dan menghemat waktu pengguna layanan perizinan karena pengguna bisa mengakses SSW hanya melalui jaringan *online* di website *Surabaya Single Window*.

Di dalam kriteria efisiensi peneliti juga sudah melihat dari awal bahwa terbentuknya sistem SSW ini sangat membantu masyarakat untuk mengurus pelayanan dengan mudah terutama tentang pelayanan perizinan. Hal tersebut dibuktikan dalam penelitian oleh (Ramli dkk, 2019:846) yang mengemukakan Pemerintah telah melakukan upaya yang luar biasa untuk melahirkan *Surabaya Single Window* (SSW). Program ini menjadi pelopor di Indonesia dalam hal efektif, efisien dan pengaturan perizinan yang transparan, serta menjadi rujukan pemerintah daerah lain dalam pengaturan perizinan berdasarkan hasil data dari keinginan masyarakat terkait pelayanan perizinan.

Selain itu pelaksanaan sistem SSW sudah didukung oleh sistem yang disebut *Surabaya Enterprise Collaboration System (S-ECS)* atau Sistem Kolaborasi Perusahaan Surabaya. Di mana sistem ini memungkinkan penyampaian data dan informasi secara tunggal sehingga bisa disinkronkan ke setiap unit kerja lokal. Hal ini memudahkan unit kerja untuk mengambil keputusan secara cepat dan efisien. Selain hal tersebut sistem S-ECS juga dapat membantu Walikota dan pengguna dapat memantau dan melihat alur proses layanan perizinan secara *online* serta dapat melihat alur investasi di setiap

perusahaan yang terdaftar di dalam sistem itu yang berada di Kota Surabaya.

3. Kecukupan

Kriteria kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan. Dan arti lainnya dimunculkan dalam bentuk pertanyaan yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.

Pencapaian hasil yang diinginkan dalam kriteria kecukupan ini tertuang di dalam Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Umum UPTSA Dan DPMPTSP Kota Surabaya Tahun 2019, terkait UPTSA *online* di mana dalam laporan tersebut menunjukkan indeks harapan dan indeks kepuasan UPTSA *online* mendapatkan nilai baik yang tertuang di dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan total sebesar 76,75 atau masuk ke dalam kategori layanan B (baik) (Aripujiati, 2019:16). Hal itu menunjukkan bahwa alternatif dari pelayanan perizinan secara *online* yang tertuang dalam program *Surabaya Single Window* sangat memuaskan kebutuhan masyarakat secara efektif dan di terima baik oleh masyarakat dengan melihat dari IKM yang di peroleh UPTSA *online*.

Selain dari IKM, pencapaian lain dalam sistem SSW adalah terkait peningkatan jumlah pemohon yang mengurus perizinan, terutama dalam bidang investasi atau penanaman modal sebagai penunjang pertumbuhan perekonomian. Hal tersebut dijelaskan pada hasil penelitian oleh (Pradhina, 2019:16) bahwa pelaksanaan SSW telah dinyatakan sesuai dengan harapan pelaksana di tandai dengan peningkatan jumlah permohonan yang masuk. Pihak UPTSA menyebutkan bahwa permohonan perizinan semakin meningkat dalam pembuatan SK. Jadi dengan hal tersebut nantinya perekonomian di Surabaya akan semakin baik. Pernyataan tersebut sesuai dengan pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya Tahun 2015-2017 yang tertuang dalam Rencana Kerja Pembangunan Daerah Kota Surabaya Tahun 2019, yakni pada tahun 2015 persentase pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya sebesar 5,97%, lalu pada tahun 2016 mengalami peningkatan menjadi sebesar 6,00%, serta data terakhir ditunjukkan pada tahun 2017 pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya mengalami peningkatan menjadi sebesar 6,10%. Adanya sistem

Surabaya Single Window ini juga memberikan dampak besar terhadap perubahan citra negatif dalam pelayanan perizinan sebelum adanya sistem *Surabaya Single Window* ini yakni tentang adanya uang pungli, waktu yang lama dan prosedur yang ribet akan hilang dengan sendirinya.

Keberadaan layanan *Surabaya Single Window* ini juga tanggap dalam memberikan fasilitas untuk mendukung pengguna di dalam memberikan masukan atau keluhan terhadap layanan perizinan *online* ini. Hal tersebut dibuktikan dengan data hasil penelitian oleh (Umiyati dkk, 2019:32) yang mengemukakan bahwa di dalam layanan website SSW telah memberikan informasi kontak yaitu melalui telpon untuk menghubungi pejabat dari unit pelaksana layanan perizinan. Selain itu, terdapat juga fasilitas interaktif yang disediakan bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran serta mengajukan pertanyaan tentang berkas izin yang dapat di akses melalui Website *Surabaya Single Window*. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa ada upaya dalam membantu masyarakat untuk mengajukan pertanyaan dan pengaduan terkait pelayanan perizinan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke UPTSA Kota Surabaya untuk bertanya atau memberikan keluhan. Namun masih ada di beberapa jenis perizinan yang tidak memuat informasi kontak telpon di dalam laman website SSW dan masih ada pelayanan perizinan dan pelayanan umum lainnya seperti perizinan yang ada di bakesbangpol atau OPD lainnya yang belum bisa di akses melalui SSW.

Selain itu di dalam program SSW ini masih terdapat kekurangan yakni kurangnya persiapan terhadap fasilitas penunjang program aplikasi SSW seperti jaringan Internet yang kurang baik, kurangnya pendampingan khusus dan pengadaan pelatihan antara pemerintah kota Surabaya dengan kalangan masyarakat yang gagap serta *Surabaya Single Window* (SSW) dengan *Online Single Submission* (OSS) yang masih belum terintegrasi, hal tersebut merupakan dampak lain yang tidak mampu di prediksi sebelumnya.

4. Perataan

Perataan di dalam evaluasi kebijakan mempunyai arti bahwa kesamaan / perataan (*equity*) berhubungan erat terkait rasionalitas legal dan menunjukan pada distribusi dampak serta usaha pelaksanaan di antara kelompok-kelompok yang berbeda di dalam masyarakat. Pelaksanaan kebijakan yang berorientasi pada perataan merupakan kebijakan yang dampaknya atau

pelaksanaan secara adil didistribusikan. Kunci dari perataan adalah keadilan atau kewajaran. Di dalam melaksanakan suatu kebijakan, keadilan harus menjadi dasar utamanya, di mana yang berarti bahwa semua sektor serta semua lapisan kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan objek kebijakan harus sama rata dalam merasakan hasil dari kebijakan tersebut.

Perataan program SSW ini dapat dilihat dari manfaat program yang di rasakan oleh masyarakat kota Surabaya maupun luar kota Surabaya, sehingga tidak ada perbedaan di dalam proses pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan di dalam hasil Penelitian dari (Carlolina & Kurniasih, 2020:62) yang mengemukakan bahwa sistem SSW memudahkan masyarakat yang berasal dari dalam kota Surabaya maupun luar kota Surabaya yang bertujuan untuk berinvestasi di wilayah Kota Surabaya dengan sistem elektronik yang baru. Sehingga, proses transaksi layanan perizinan dapat menjadi lebih cepat, mudah, transparan, dan simpel.

Namun perataan ini tidak bisa di nikmati bagi masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan komputer atau laptop, tidak terbiasa melakukan proses layanan secara *online*, dan gagap teknologi. Hal tersebut yang perlu diperhatikan oleh unit pelaksana layanan SSW agar semua pengguna dapat memahami dan bisa menggunakan layanan perizinan secara *online* terlebih lagi akan memasuki bahkan sudah memasuki era digital atau elektronik.

Selain itu Perataan di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) terdapat kendala yakni di dalam proses jangka waktu pelayanan, yang memerlukan waktu berbeda-beda dari setiap jenis perizinan yang akan diajukan. Dari hal tersebut disampaikan bahwa perbedaan waktu dari setiap jenis perizinan dikatakan wajar oleh UPTSA dikarenakan setiap jenis perizinan terbagi di dalam beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan masing-masing OPD mempunyai sumber daya yang berbeda-beda sehingga terdapat perizinan yang cepat selesai dan juga ada yang lama. Dan juga dalam perataan sistem SSW ini belum mencakup semua jenis perizinan dikarenakan terdapat perizinan yang hanya dilakukan secara offline dan juga terdapat jenis perizinan dari dinas yang lain belum masuk atau terdaftar di dalam sistem *Surabaya Single Window*.

5. Responsivitas

Responsivitas berhubungan dengan seberapa jauh suatu pelaksanaan kebijakan sudah memuaskan kebutuhan kelompok-kelompok

masyarakat tertentu. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Sekarsari & Rosida, 2018:41). Sedangkan di dalam kriteria responsivitas merupakan hal yang penting dikarenakan analisa terkait pelaksanaan kebijakan yang sudah memuaskan semua kriteria evaluasi kebijakan lainnya yakni efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan. Dan kriteria responsivitas juga merupakan cerminan dari preferensi, kebutuhan, dan nilai dari kelompok-kelompok masyarakat terhadap kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan perataan.

Dilihat dari awal pelaksanaan sistem SSW ini sangat di dukung dan di respon baik masyarakat, karena dengan adanya program tersebut sangat memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan secara *online*. Hal tersebut dibuktikan di dalam penelitian dari (Carlolina & Kurniasih, 2020:59) yang menunjukkan pada tahun 2011 sampai 2012 jumlah berkas yang masuk mengalami peningkatan terhadap, akan tetapi berkas yang masuk hanya mengalami peningkatan yang tidak terlalu signifikan. Sedangkan setelah diluncurkannya aplikasi SSW di awal tahun 2013 telah mengalami kenaikan yang sangat signifikan walaupun pada tahun 2015 mengalami sebuah penurunan lagi, namun jumlah berkas yang masuk lebih banyak dari pada tahun sebelum diluncurkannya aplikasi SSW. Terbukti dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi di dalam pemerintahan yang secara efektif dan efisien mampu mengatasi permasalahan konvensional sebagai sebuah upaya pengembangan organisasi.

Selain hal diatas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) juga selalu melakukan survei terhadap pengguna layanan perizinan SSW *online* yang di mana hasil dari survei tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa responden yang menyampaikan keluhan layanan di UPTSA *online*, di antara keluhan tersebut adalah terkait unsur waktu layanan. Isi keluhan tersebut yaitu pelayanan yang lama dan tidak ada kepastian, jumlah keluhan yang disampaikan sebanyak 5 (lima) keluhan (Aripujiati, 2019:18). Dari adanya survei tersebut menunjukkan bahwa responsivitas sistem SSW terhadap pengguna dikatakan berhasil, dari survei tersebut juga menjadi acuan untuk menjawab permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat, sehingga pihak Unit pelaksana dan *stakeholder* sistem SSW ini dapat memberikan

solusi secara teknis untuk memperbaiki kinerja SSW di tahun berikutnya.

6. Ketepatan

Kriteria ketepatan secara erta berhubungan dengan substantif, dan rasionalitas karena ketepatan pelaksanaan kebijakan tidak berhubungan dengan satu kriteria individu namun dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Dan Ketepatan menunjukkan pada harga atau nilai dari tujuan kebijakan dan pada kuatnya asumsi yang menjadi landasan tujuan-tujuan kebijakan. Dari hal di atas disimpulkan bahwa arti dari ketepatan adalah penilaian tujuan dari sebuah kebijakan yang akan menjadi solusi dari masalah yang sedang terjadi di tengah-tengah masyarakat, sehingga bisa di nilai apakah kebijakan tersebut dapat memecahkan masalah atau bahkan memunculkan masalah yang baru. Dan kriteria ketepatan ini dituangkan dalam sebuah pertanyaan yakni Apakah hasil dari tujuan yang dikeluarkan benar-benar bernilai atau berdampak pada kelompok masyarakat.

Di dalam kriteria evaluasi ini ketepatan bisa diartikan dari berbagai aspek seperti manfaat dari kebijakan, ketepatan itu sendiri, dan hal lainnya. Manfaat dari program SSW ini adalah memudahkan para investor untuk melakukan survey lokasi, Wali Kota dan pengguna dapat melihat alur dari proses layanan perizinan secara *online* serta untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, cepat, pasti, terjangkau, dan transparan. Dan manfaat lainnya yakni diberikan akses yang lebih mudah dan luas kepada kelompok masyarakat untuk mendapatkan layanan perizinan. Dari hal tersebut bisa dikatakan bahwa program *Surabaya Single Window* sangat bernilai ketepatan baik dari pihak stakeholder atau masyarakat pengguna SSW dari luar kota Surabaya atau warga kota Surabaya.

Kemudian Dalam program SSW terdapat ketepatan waktu di mana nilai tersebut di peroleh dari jawaban responden atas waktu pembuatan perizinan, hal tersebut didasari dari hasil penelitian oleh (Yudhistira & Niswah, 2019:6) menyebutkan bahwa UPTSA memiliki enam puluh delapan SOP yang diuraikan di dalam empat unit kerja dan telah dilaksanakan dengan baik. Berhubungan dengan hal itu, dikatakan bahwa sebanyak 63% responden pengguna mengatakan bahwa unit kerja telah memberikan jaminan di dalam ketepatan waktu guna pembuatan perizinan. Sehingga hal tersebut sangat berguna bagi pengguna SSW dikarenakan

pengguna akan diuntungkan dari segi hemat waktu, cepat dan transparan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data hasil diatas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan menjadi pelayanan publik yang penting bagi masyarakat, seperti berada di Kota Surabaya pelayanan perizinan menjadi tugas dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang di lakukan secara *online* maupun non *online*. Pelaksanaan layanan perizinan online dituangkan di dalam sistem *Surabaya Single Window* (SSW) yang mana sistem itu bertujuan untuk memudahkan masyarakat kota Surabaya maupun luar kota Surabaya dalam melakukan proses mengajukan perizinan secara *online* tidak perlu lagi datang ke UPTSA kota Surabaya. Pelaksanaan SSW ini sudah berjalan tujuh tahun dari awal peluncuran sistem ini di tahun 2013, dari berjalannya pelaksanaan tersebut masih banyak kendala ataupun permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna SSW.

Untuk menjawab hal tersebut peneliti menggunakan enam kriteria yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan, yang hasil dan pembahasannya dapat disimpulkan pelaksanaan SSW di dalam kriteria efektifitas sudah dikatakan baik hal tersebut dikarenakan di lihat dari keberhasilan SSW mencapai tujuan awal adanya sistem, di mana dibuktikan dengan SSW sangat membantu masyarakat dalam pelayanan perizinan secara mudah, cepat, dan transparan serta tidak perlu datang ke kantor karena dapat dilaksanakan secara *online*, dan kecepatan dalam menyelesaikan proses perizinan sudah melebihi angka waktu yang ditargetkan serta layanan SSW ini melayani berbagai jenis perizinan dari dinas lainnya di Kota Surabaya.

Selanjutnya di lihat dari kriteria efisiensi, sistem SSW sudah dikatakan cukup efisien di lihat dari sistem ini sangat membantu masyarakat dalam menghemat waktu serta biaya dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan di rumah secara *online*. Selain itu pelaksanaan SSW tidak ada pungutan biaya/tarif untuk pelayanan administrasi dari penerbitan izin dan non perizinan secara elektronik. Selain itu pelaksanaan program SSW di dukung oleh sistem yang disebut *Surabaya Enterprise Collaboration System* (S-ECS) atau Sistem Kolaborasi Perusahaan Surabaya. Di mana sistem ini digunakan untuk penyampaian informasi secara tunggal dan penyampaian data sehingga bisa disinkronkan ke setiap unit kerja lokal. Hal ini

memudahkan unit pelaksana layanan guna mengambil keputusan dengan efisien dan secara cepat. Kemudian di dalam kecukupan SSW ini sudah dikatakan baik untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat, hal itu di lihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat tentang UPTSA *online* mencapai total sebesar 76,75 atau masuk dalam kategori layanan B (baik). Dan dilihat dari pencapaian SSW yakni meningkatnya jumlah pengguna yang mengurus layanan perizinan, terutama di dalam bidang penanaman modal atau investasi sebagai menunjang tumbuhnya di segi perekonomian di kota Surabaya.

Namun di dalam program SSW ini masih terdapat kekurangan yakni kurangnya persiapan terhadap fasilitas penunjang program aplikasi SSW seperti jaringan Internet yang kurang baik, kurangnya pendampingan khusus dan pengadaan pelatihan antara Pemerintah Kota Surabaya dengan kalangan masyarakat yang gagap serta *Surabaya Single Window* dengan *Online Single Submission* (OSS) yang masih belum terintegrasi, hal tersebut merupakan dampak lain yang tidak mampu di prediksi sebelumnya. Dan masih ada di beberapa jenis perizinan yang tidak memuat informasi kontak telpon di dalam laman website SSW dan masih ada pelayanan perizinan dan pelayanan umum lainnya seperti perizinan yang ada di bakesbangpol atau OPD lainnya yang belum bisa di akses melalui SSW.

Selanjutnya di kriteria perataan, sistem SSW ini bisa di akses oleh semua jenis kelompok baik masyarakat kota Surabaya atau masyarakat luar kota Surabaya untuk mendapatkan SK perizinan yang berlaku di kota Surabaya. Namun perataan itu masih belum menjangkau dari berbagai kelompok seperti masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan komputer atau laptop, tidak terbiasa melakukan proses layanan secara *online*, dan gagap teknologi. Kemudian dalam kriteria responsivitas pelaksanaan sistem SSW sudah mendapatkan dukungan baik dari masyarakat pada saat awal peluncuran sistem *Surabaya Single Window* dan unit pelaksana SSW selalu melakukan survey terhadap pengguna Program SSW yang mana di dalam survei tersebut telah memenuhi kriteria responsivitas. Terbukti dengan adanya beberapa responden yang menyampaikan keluhan layanan di UPTSA *online*, di antara keluhan tersebut adalah terkait unsur waktu layanan. Isi keluhan tersebut yaitu pelayanan yang lama dan tidak ada kepastian, jumlah keluhan yang disampaikan sebanyak 5 (lima) keluhan.

Dan di dalam ketepatan pelaksanaan SSW memberikan manfaat yakni memudahkan para investor untuk melakukan survey lokasi, Wali Kota dan

pengguna dapat melihat serta memantau alur proses layanan perizinan secara *online* serta untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, pasti, cepat, terjangkau, dan transparan. Dan manfaat lainnya yakni memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan khususnya dalam perizinan. Dari hal tersebut bisa dikatakan bahwa program *Surabaya Single Window* sangat benilai ketepatan baik dari pihak stakeholder atau masyarakat pengguna SSW dari luar kota Surabaya atau warga kota Surabaya.

Saran

Di lihat dari kesimpulan yang telah disampaikan di atas, maka peneliti memberikan sarannya sebagai berikut:

1. Di dalam pelayanan perizinan yang ada di UPTSA masih ada pelayanan perizinan dan pelayanan umum lainnya seperti perizinan yang ada di bakesbangpol atau OPD lainnya yang belum bisa di akses melalui SSW. Dari hal tersebut peneliti memberikan saran bahwa UPTSA harus meluaskan jaringan ke OPD kota Surabaya yang juga terdapat jenis pelayanan perizinan agar bisa di akses melalui aplikasi SSW dan dalam pengembangan aplikasi SSW dapat berkoordinasi dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya atau dengan organisasi yang ahli dalam IT yang telah bekerja sama dengan Pemerintah Kota Surabaya.
2. Di dalam penunjang program SSW ini masih terdapat kelemahan di dalam fasilitas yang diberikan, seperti laman website yang biasanya tidak dapat di akses, dan pada saat pengguna melakukan pelayanan di UPTSA secara online masih terkendala di dalam jaringan internet yang kurang baik, kurangnya pendampingan khusus. Dari hal tersebut peneliti menyarankan agar terdapat pegawai khusus untuk mendampingi pengguna dalam mengurus perizinan di Kota Surabaya dan peningkatan di dalam jaringan internet yang di pakai oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.
3. Di dalam website *Surabaya Single Window* (SSW) masih terdapat kekosongan data yakni pada Kontak serta *Frequently Asked Question* (FAQ) dan hal lainnya di beberapa layanan perizinan yang termuat di website SSW. Maka dari hal tersebut peneliti menyarankan agar melakukan pembenaran data atau penyempurnaan data yang dilakukan unit pelaksana yang berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya atau dengan organisasi yang ahli dalam IT yang telah bekerja sama dengan Pemerintah Kota Surabaya.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini, diantaranya :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak/ibu Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
3. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. sebagai dosen Pembimbing.
4. Dr. Weni Rosdiana, S.Sos., M.AP. dan Galih Wahyu Pradana S.AP., M.Si. sebagai dosen Penguji
5. Orang Tua yang selalu memberikan do'a, dukungan, semangat dan segalanya.
6. Para penulis penelitian terdahulu yang telah saya jadikan sebagai pencarian sumber-sumber data di dalam artikel ini.
7. Teman-teman S1 Ilmu Administrasi 2017 A dan orang yang spesial dalam hidup peneliti yang telah membantu dan memberikan semangat selalu kepada peneliti.
8. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti sehingga penulisan artikel ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aripujiati, S. (2019). *Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Umum UPTSA Dan DPMPTSP Kota Surabaya – Tahun 2019*. PT. Iconesia Solusi Prioritas.
- Asyiah, S., Adnan, M. F., & Mubarak, A. (2017). Evaluasi Implementasi Kebijakan Pendidikan Gratis Di Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 1–9.
- Carlolina, L. A., & Kurniasih, Y. (2020). Reformasi Birokrasi Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Melalui Surabaya Single Windows. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 4(1), 55–65.
- Djiwandono, P. I. (2015). Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan Bahasa. In *deepublish* (1st ed.). Cv Budi Utama.
- Farid, M. (2015). Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Windows Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Publika*, 3(5), 1–8.
- Gati, R., Andewi, & Asmorowati, S. (2016). Shifting from e-Government to e-Governance? Case Study of Surabaya Single Window System as a Tool to Improve the Public Service in Surabaya. *International Conference on Contemporary Social Political Affair (ICOCSPA 2016)*, 2, 123–132.
- Hayat, Nuh, M., Fanani, A. F., Kuntariningsih, A., Hamid, A., Wati, Y. P., Indriyati, Jainuri, Masrun, M. F., Dasril, M., Akibu, R. S., Hajar, S., Tressa, R., Yunus, & Iqbal, M. M. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro* (Hayat (ed.); 1st ed., Vol. 1). PRENADAMEDIA GRUB.
- Kumalasari, W., Ismail, & Prasetijowati, T. (2018). Evaluation Of The Single Window (SSW) Surabaya Program Implementation To Increase Licensing Services At The Service Unit Integrated One Roof Of Surabaya City. *International Conference on Police and Society*, 1, 181–184.
- Okalia, F. (2018). Implementasi Strategi Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (Spipise) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Investasi Di Provinsi Lampung. *Digilib Unila*, 85.
- Oktarina, S. D., Santoso, T., & Zakariya. (2020). Efektivitas Surabaya Single Window (SSW) Dalam Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *UNTAG SURABAYA REPOSITORY*, 1–8.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pradhina, I. P. (2019). SSW (Surabaya Single Window): Inovasi Sistem Pelayanan Terintegrasi Berbasis Elektronik Terhadap Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Doctoral Dissertation, Faculty of Social and Political Science*, 8(3), 1–17.
- Prasertya, Y. B. (2017). *Evaluasi Pelaksanaan Program Surabaya Single Window (SSW) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya*. 1–11.
- Ramli, L., Radianto, L., Azahrawany, A. P., Sampurno, V. F., M, S. B., & Anwar, R. N. I. S. (2019). *Single Window Policy for Trade Licensing in Surabaya*. *Icps*, 846–848.
- Schoenefeld, J., & Jordan, A. (2017). Governing policy evaluation? Towards a new typology. *Evaluation*, 23(3), 274–293.
- Sekarsari, R. W., & Rosida, M. A. (2018). Responsivitas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu Terhadap Tingginya Tingkat Pengangguran Di Kota Wisata Batu. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 40–49.

- Umiyati, S., Tamrin, M. H., & Maharani, D. G. (2019). Application of Licensing Services Electronic Based Construction Services Business. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 6(11), 27–35.
- Wulansari, A. (2016). *Pengembangan Model Penilaian Kematangan Citizen Relationship Management (CiRM) Oriented E-government*. 1–153.
- Yovita. (2016). *Implementasi Penerapan E-Government*. Kementerian Komunikasi Dan Informatika.
- Yudhistira, A., & Niswah, F. (2019). Manajemen Strategi Peningkatan Investasi Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(4), 1–8.