

**PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ONLINE MELALUI
SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) ALFA DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP
(UPTSA) KOTA SURABAYA**

Dian Febri Artanti

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
dian.19085@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Upaya memodernisasi kegiatan pelayanan publik, menjadi suatu tujuan bagi pemerintah memangkas fenomena patologi birokrasi. Seperti halnya melalui pemanfaatan teknologi berupa *electronic government*. *E-government* yang diupayakan Pemerintah Kota Surabaya yakni pelayanan perizinan, disajikan dalam bentuk *website* SSW Alfa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan pelayanan perizinan berbasis *online* melalui SSW Alfa di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori faktor keberhasilan *electronic government* menurut (Hafid, 2017). Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di UPTSA Kota Surabaya dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik *narrative analysis* meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan penerapan SSW Alfa beroperasi dengan baik, pemohon dimudahkan dalam mengajukan perizinan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti *error* pada *server website* sehingga pelayanan yang diajukan mengalami keterlambatan dalam pemrosesan berkas, serta adanya penggunaan *double server website* untuk menampung berkas yang tidak dapat diunggah melalui SSW Alfa. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan yaitu 1) Diskominfo Kota Surabaya perlu melakukan perbaikan sistem agar mampu menampung keseluruhan berkas melalui SSW Alfa, 2) DPMPSTP Kota Surabaya perlu melakukan integrasi pelayanan izin agar tidak menggunakan sistem ganda, 3) Perangkat Daerah Teknis perlu melakukan penyesuaian agar pemrosesan tersistemasi melalui SSW Alfa.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, E-government, Surabaya Single Window.

Abstract

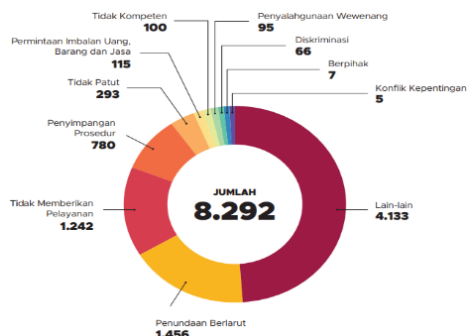
Efforts to modernize public service activities have become a goal for the government to reduce the phenomenon of bureaucratic pathology. Such as through the use of technology in the form of electronic government. The e-government that the Surabaya City Government is pursuing, namely licensing services, is presented in the form of the SSW Alfa website. The aim of this research is to describe and analyze the implementation of online based licensing services through SSW Alfa in the one stop integrated service unit (UPTSA) in Surabaya City. The method used is a qualitative descriptive method. The focus of this research uses the theory of electronic government success factors according to (Hafid, 2017). The research method used is descriptive with a qualitative approach. This research was conducted at UPTSA Surabaya City using observation, interview and documentation techniques. This research uses *narrative analysis* techniques including data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusion. The research results show that the application of SSW Alfa operates well, making it easier for applicants to apply for permits. However there are still several problems that need to be fixed, such as an error on the website server so that the proposed service experiences delays in processing files, as well as the use of double website servers to accommodate files that cannot be uploaded via SSW Alfa. Based on the research results, the suggestions given are 1) Surabaya City Diskominfo needs to improve the system so that it is able to accommodate all files via SSW Alfa, 2) Surabaya City DPMPSTP needs to integrate permit services so as not to use multiple systems, 3) Technical Regional Apparatus needs to make adjustments so that processing is systemized through SSW Alfa.

Keywords: Public Service, E-government, Surabaya Single Window.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan peranan terpenting bagi penyelenggara kebijakan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Sebagaimana diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Sehingga standar pelayanan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dibalik pentingnya capaian kualitas pelayanan, kegiatan tersebut kerap kali dianggap sebagai momok bagi sejumlah masyarakat. Menurut Hadiyati (dalam Firmansyah dan Rosy), protes publik terjadi karena masalah panjangnya antrean, fasilitas tidak memadai, serta ada bentuk pelanggaran hukum dalam kegiatan administrasi bagi publik/ maladministrasi.

Hingga saat ini, salah satu sasaran utama pemerintah ialah memangkas permasalahan maladministrasi. Maladministrasi muncul karena adanya tindakan sewenang-wenang, mengabaikan asas legalitas yang berlaku, penyimpangan prosedur serta tindakan penarikan imbalan (Ferdika, 2018). Hal ini dibuktikan berdasarkan data Ombudsman dalam Laporan Tahunan 2022 Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat, terdapat 8.292 dugaan maladministrasi di Indonesia. Berikut jumlah data konkrit maladministrasi diantaranya:



Gambar 1. Laporan Hasil Akhir Maladministrasi 2022

Sumber: ombudsman.go.id, 2022

Data diatas menunjukkan kegiatan penyimpangan terbesar termasuk dalam hal lain-lain diperoleh sebanyak 4.133. Berarti terdapat faktor lain yang tidak dapat diketahui dalam kegiatan administrasi pelayanan publik. Angka tersebut tentu bukanlah masalah kecil bagi pemerintah untuk memangkas fenomena patologi birokrasi pelayanan publik. Upaya tersebut tentunya diimbangi untuk menjawab permasalahan masyarakat dalam kehidupan mensejahterakan warga negara. Seperti halnya melakukan reformasi birokrasi berupa pemanfaatan teknologi pemerintahan elektronik (*electronic government*). Agar *e-government* dapat mencapai tujuan implementasinya, kedua unsur ini

(kapasitas pemerintah dan kinerja *e-government* merupakan komponen integral yang harus diperiksa (Mensah, 2020)

Di zaman yang semakin maju, pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk memanfaatkan teknologi yang ada (Setyowati dan Meirinawati, 2020). Hal tersebut tentunya mendorong suatu instansi pemerintah pusat/ daerah maupun swasta, berlomba-lomba memanfaatkan teknologi secara variatif. Pada awalnya kebebasan setiap instansi mengembangkan inovasi pelayanan publik sebatas *website* saja, namun seiring perkembangan yang terjadi saat ini terdapat juga yang mengembangkan berbagai macam aplikasi (Eprilianto dkk, 2020). Dengan begitu konsep *e-government* mampu merubah citra birokrasi yang berbelit menjadi cepat dan mudah.

Berdasarkan hal tersebut, masyarakat mengharapkan adanya percepatan dalam pelaksanaan administrasi pelayanan publik berupa pelayanan perizinan, yang terbilang sering sekali memangkas waktu. Selaras dengan kebijakan Pemerintah Pusat mengenai kemudahan penerbitan izin, maka dibuatkan sistem *Online Single Submission* (OSS). Aturan pelaksana sistem tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, memberi kelengkapan data izin mendirikan bangunan, izin penggunaan lokasi, izin lingkungan yang berskala besar sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI).

Layanan OSS ini mempermudah masyarakat mengurus izin berusaha dan izin operasional/ komersial secara cepat karena adanya pemantauan langsung oleh pemerintah pusat (Suryadevi dan Fanida, 2020). Tidak hanya itu, wewenang pada tiap-tiap daerah untuk mengatur perizinan daerahnya dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. Perizinan dapat menjadi alat bagi pemerintah daerah maupun pusat untuk melakukan pembangunan mulai dari perencanaan, pengawasan hingga evaluasi (Wardani dan Rahayu, 2021). Hal ini dibuktikan, dengan adanya inovasi pelayanan perizinan berbasis *website* yaitu *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa, di Kota Surabaya. Inovasi merupakan upaya suatu instansi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Styareni dan Fanida, 2021)

Layanan tersebut merupakan bentuk penyempurnaan dari *website Surabaya Single Window* (SSW), yang dibuat pada tahun 2013 lalu dibawah pimpinan Walikota Ibu Tri Rismaharini. Program layanan perizinan tersebut dilakukan secara *online* oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya terhubung dengan beberapa unit kerja yang dikoordinasi, selanjutnya UPTSA sebagai tempat melakukan verifikasi berkas

pemohon. Rentang waktu penyelesaian perizinan di SSW selama 14 hingga 30 hari tergantung jenis perizinan (Kirana, 2017). Namun bukan berarti pada penerapannya tidak mengalami hambatan yang menyebabkan Pemerintah Kota Surabaya, melakukan penyempurnaan sistem pada SSW Alfa. Perbedaan tampilan utama dapat diketahui sebagai berikut:



Gambar 2. Perbedaan Tampilan website SSW dan SSW Alfa.

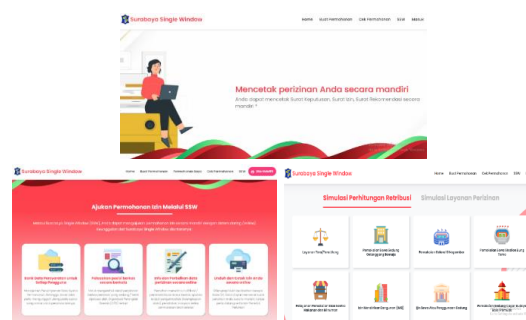
Sumber: sswalfa.surabaya.go.id, 2023

Tampilan kedua *website* diatas, menunjukkan adanya kebutuhan baru yang dikembangkan terhadap kekurangan SSW sebelumnya. Seperti, kurangnya sosialisasi, jumlah berkas masuk tidak diimbangi langkah cepat penyelesaian berkas, dan minimnya sarana penunjang (Farid, 2015). Adapun permasalahan sistem SSW sebelumnya, yakni kendala teknis operasional seperti jaringan teknis, listrik mati dan budaya organisasi beberapa SKPD yang belum berubah (Kirana, 2017). Serta, juga permasalahan mengenai sistem SSW yang masih belum terintegrasi dengan OSS (Kurniawan dan Prabawati, 2021). Adapun kekurangan dari sistem SSW yang disampaikan oleh Bapak Harnang selaku staff IT UPTSA Kota Surabaya, bahwa sistem SSW belum menyediakan layanan perizinan Kota Surabaya secara lengkap.

Disamping itu adapun narasi singkat pernyataan dari ibu Aulia selaku *Customer Service* UPTSA Kota Surabaya, bahwa pemohon melakukan pemrosesan secara ganda, yakni secara *online* dan *offline* datang ke lokasi. Atas berbagai kekurangan yang ditemukan, kini Pemerintah Kota Surabaya dibawah pimpinan Walikota Eri Cahyadi, menetapkan seluruh perizinan yang ada di Kota Surabaya dilakukan secara *online* melalui *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa. Sistem *website* SSW Alfa merupakan aplikasi resmi Pemerintah Kota Surabaya yang diluncurkan pada 1 Agustus 2021, dan dapat diakses dimanapun kapanpun melalui laman *website* <https://sswalfa.surabaya.go.id>. Landasan penerapan pelayanan tersebut diatur pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan, dimana penyelenggaraannya dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dibawah

naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya.

Layanan ini menyediakan 19 layanan, lebih banyak dibandingkan sistem SSW sebelumnya. Dengan begitu, Pemerintah Kota Surabaya mengharapkan pemanfaatan sistem SSW Alfa ini dapat mempermudah pemohon mengurus perizinan. Kemudahan layanan dibuktikan dengan perolehan penghargaan dalam penganugerahan *Innovative Government Award* (IGA) Tahun 2021 dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI. Layanan ini dilengkapi fitur tahapan pemrosesan izin, hingga adanya fitur simulasi pada tampilan awal untuk memudahkan masyarakat mendapat arahan. Tampilan baru laman *website* dapat diketahui sebagai berikut:



Gambar 3. Tampilan website SSW Alfa

Sumber: sswalfa.surabaya.go.id, 2023

Tampilan yang disediakan *website* SSW Alfa sudah cukup lengkap, dilihat dari adanya fitur simulasi pengarah proses perizinan, proses pengajuan izin, jenis izin yang disediakan, keterbukaan riwayat perjalanan berkas, alur waktu penyelesaian, cetak bukti verifikasi berkas hingga cetak Surat Keterangan (SK) secara mandiri. Adapun narasi pendukung oleh Ibu Titin selaku Koordinator UPTSA Kota Surabaya, bahwasannya layanan informasi telah dilengkapi adanya jenis permohonan, persyaratan pengajuan, dan kejelasan alur perizinan dari awal hingga selesai. Sehingga masyarakat dapat mengetahui seluruh proses pengurusan mulai dari awal hingga akhir secara runtut.

Narasi pendukung lainnya mengenai kemudahan penggunaan diperoleh dari pernyataan saudari April seorang tenaga radiografer, bahwasannya terdapat kemudahan akses, tidak memakan waktu karena cukup unggah unggah keperluan berkas secara *online* dan proses nya tidak memerlukan waktu yang lama. Disamping itu, segala bentuk komitmen Pemerintah Kota Surabaya melakukan penyempurnaan sistem pada SSW Alfa, dibuktikan berdasarkan jumlah data berkas terkumpul hingga selesai, sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Berkas Pemohon SSW Alfa

Jumlah Berkas Pemohon Tahun 2022					
Berkas Masuk	Berkas Proses	Berkas Pending	Berkas Selesai	Berkas Tepat Waktu	Persentase
75.858	2.153	10.528	63.177	62.645	96,70%

Jumlah Berkas Pemohon Tahun 2023 Bulan Januari-Maret					
Berkas Masuk	Berkas Proses	Berkas Pending	Berkas Selesai	Berkas Tepat Waktu	Persentase
30.210	2.708	6.371	21.131	21.004	99,40%

Sumber: UPTSA Kota Surabaya, 2023

Dari data diatas dapat diketahui jumlah penyelesaian berkas pemohon meningkat 2,7% hingga pada periode awal bulan di tahun 2023, dapat dipastikan efisiensi penyelesaian berkas mengalami peningkatan. Untuk mengetahui hal tersebut, terdapat narasi singkat dari salah satu pemohon yakni saudara Surya seorang pegawai swasta, bahwasannya pemrosesan berkas izin hanya membutuhkan waktu selama seminggu, selama pemrosesan berkas juga disertai waktu pemrosesan yang sesuai dan tepat. Dapat diketahui bahwa SSW Alfa kini dilengkapi tuntutan standar waktu penyelesaian berkas secara cepat dan tepat. Selain itu layanan ini juga menyediakan kontak layanan perizinan, sebagai berikut:

**Gambar 4. Tampilan Kontak Layanan Perizinan SSW Alfa**

Sumber: sswalfa.surabaya.go.id, 2023

Ketersediaan kontak layanan diatas, digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan aduan kendala yang dialami pemohon. *Electronic complaint* dapat menjadi prioritas menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat sebagai sarana pengajuan komplain yang lebih dekat dengan masyarakat (Mahendra dan Nugraha, 2021). Dengan begitu, pemohon dapat dengan mudah mengirimkan komplain. Adapun ketersediaan UPTSA Kota Surabaya. Pada pelaksanaannya, UPTSA digunakan sebagai tempat beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD), melakukan proses verifikasi dokumen pemohon secara satu pintu.

Terdapat juga loket informasi untuk membantu mengatasi kendala pemrosesan izin. Adapun pernyataan keluhan yang dialami oleh Ibu Saidah seorang ibu rumah tangga, bahwasannya waktu dan tenaga beliau menjadi tersita karena harus berkali-kali kembali ke UPTSA, untuk melakukan unggah ulang persyaratan yang masih mengalami kesalahan. Adapun keluhan lainnya yang disampaikan oleh beberapa pemohon melalui *website* kritik dan saran UPTSA Kota Surabaya, sebagai berikut:

**Gambar 5. Laman website Kritik dan Saran UPTSA**

Sumber: uptsa.surabaya.go.id, 2023

Beberapa paparan keluhan pemohon layanan perizinan SSW Alfa diatas, turut menjadi tentangan Pemerintah Kota Surabaya menyeimbangkan penyempurnaan *website* layanan perizinan dengan harapan pemohon. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai (Haqie dkk, 2020). Tuntutan penyederhanaan seluruh jenis perizinan di Kota Surabaya kedalam satu sistem, telah terjawab dengan terciptanya sistem *website* SSW Alfa. Meskipun pada penerapannya masih terjadi penyesuaian, serta ditemui kendala dari beberapa pemohon, sistem SSW Alfa ini dapat dikatakan handal memberikan layanan berbagai urusan perizinan di Kota Surabaya.

Secara keseluruhan latar belakang fenomena tersebut, alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini adalah menganalisis penerapan layanan perizinan SSW Alfa beserta kinerja penyedia pelayanannya. Selanjutnya, peneliti dapat menemukan data baru dan menyimpulkan keseluruhan hasil penelitian di lapangan. Sehingga, peneliti dapat menggunakan judul “Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* melalui *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya”.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, untuk mengamati fenomena lapangan, kemudian mengungkapkan fakta yang diperoleh dari hasil pengamatan fenomena yang terjadi dan hasil wawancara sehingga menghasilkan beberapa data yang dapat disimpulkan berupa kata-kata dan gambar. Penelitian ini dilaksanakan di UPTSA Kota

Surabaya yang merupakan kesatuan dari DPMPSTSP Kota Surabaya, terletak di gedung Siola, yakni di Jalan Tunjungan No. 1 Surabaya. Fokus penelitian dengan menggunakan teori faktor keberhasilan *e-government* menurut Hafid (2017), dengan indikator berikut:

A. *Institutional Success Factor* (Faktor Keberhasilan Kelembagaan)

1. *Leader Authority* (Otoritas Pemimpin)
Peranan pimpinan suatu lembaga/ organisasi mengatur serta mengawasi pergerakan pegawai. Otoritas digunakan. Untuk mengatur, mengelola dan mengawasi pegawai.

2. *Standard Operational Procedure* (SOP)
Tahapan/ aturan yang dibuat pada suatu kegiatan pelayanan, sebagai bentuk keterbukaan proses alur pelayanan bagi penerima pelayanan.

B. *Organizational Success Factor* (Faktor Keberhasilan Organisasi)

1. *Project Managemen* (Manajemen proyek)
Kegiatan mengelola dan mengatur sumber daya antara pegawai dengan keahlian mengoperasikan teknologi, menciptakan efisiensi dan efektifitas penerapan proyek.

2. *Finance* (Anggaran)
Anggaran/ biaya yang dikeluarkan pemerintah untuk mendukung jalannya kebijakan.

C. *Technological Success Factor* (Faktor Keberhasilan Teknologi)

1. *Information and Communication Technology (ICT) Infrastructur* (Infrastruktur Teknologi)
Keandalan maupun ketersediaan infrastruktur kegiatan pelayanan berupa software maupun hardware.

2. *Technology Expertise* (Keahlian Teknologi)
Berkaitan dengan keseimbangan antara pegawai dan penguasaan menggunakan sistem SSW Alfa.

Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta adapun data sekunder yang didapat dari media elektronik, media cetak dan dokumen pendukung. Subjek penelitian, dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowbaal sampling*. Subjek penelitian yaitu Kepala Seksi DPMPSTSP Kota Surabaya yaitu Bapak Erringgo, Kepala Sub Koor yaitu Bapak Rofiudin, pengelola program dan kegiatan pelayanan perizinan yaitu Ibu Wijang Widyati, Koordinator PTSP yaitu Ibu Chotijah, staff dan masyarakat pengguna SSW Alfa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan menggunakan teknik menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan/verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai sarana mempermudah kegiatan pelayanan di bidang perizinan, Pemerintah Pusat menciptakan sistem layanan izin berbasis risiko yakni *Online Single Submission* (OSS), sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Selain itu, wewenang juga diberikan kepada Pemerintah Daerah untuk dapat mengatur layanan izin di daerahnya masing-masing, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No, 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. Seperti Kota Surabaya melakukan penyempurnaan layanan keseluruhan jenis izin kedalam satu sistem yakni *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa.

Pelaksanaan layanan SSW Alfa, diatur didalam Peraturan Walikota No. 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan. Diciptakannya sistem SSW Alfa, tentunya sebagai sarana untuk mempercepat pelayanan perizinan di Kota Surabaya. Oleh karena itu, atas instruksi Walikota Surabaya yakni Bapak Eri Cahyadi, pembuatan sistem ditujukan kepada Diskominfo Kota Surabaya, sedangkan pelaksana kegiatan layanan SSW Alfa dilakukan oleh DPMPSTSP Kota Surabaya, bersamaan dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada di UPTSA Kota Surabaya. Berikut adalah hasil dan pembahasan terkait penerapan pelayanan perizinan SSW Alfa di UPTSA Kota Surabaya:

A. *Institutional Success Factor* (Faktor Keberhasilan Kelembagaan)

1. *Leader Authority* (Otoritas Pemimpin)

Berkenaan mengenai upaya meningkatkan kualitas layanan publik, peran profesionalitas dan akuntabilitas seorang pemimpin sangat dibutuhkan dalam birokrasi. Kehadiran sosok pemimpin disini, bukan hanya mengedepankan kemampuan dan keterampilan, namun berkaitan dengan visi dan integritas dalam mengoperasikan kinerja suatu birokrasi. Sehingga pemimpin harus mampu menggunakan otoritasnya secara baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan penulis, diketahui bahwa yang bertanggung jawab terkait pelaksanaan layanan izin SSW Alfa adalah Kepala DPMPSTSP Kota Surabaya, kemudian segala kegiatan kinerja diawasi oleh Walikota Surabaya. Sehingga Kepala DPMPSTSP Kota Surabaya perlu bertanggung jawab kepada Walikota Surabaya. Penjelasan awal mengenai wewenang dan pertimbangan seorang pemimpin, diketahui melalui pernyataan dari Ibu Chotijah, A.md selaku Koordinator PTSP Kota Surabaya, menyatakan bahwa Walikota Surabaya berwenang dalam mengatur strategi dan

pengembangan layanan perizinan SSW Alfa, berdasarkan pertimbangan kritik dan saran dari pihak pelaksana termasuk Perangkat Daerah Teknis (PD Teknis) maupun masyarakat.

Dalam menunjang penerapan layanan izin SSW Alfa, Diskominfo Kota Surabaya bertugas sebagai pembuat sistem *website* serta bertanggung jawab apabila terjadi kendala pada sistem. Tim IT DPMPTSP Kota Surabaya melakukan koordinasi dengan Diskominfo Kota Surabaya untuk menangani kendala yang tidak mampu dihadapi. Pembuatan sistem SSW Alfa ini memang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya, tetapi dari pelaksanaannya dilakukan oleh DPMPTSP Kota Surabaya, UPTSA Kota Surabaya bersama dengan Perangkat Daerah Teknis (PD Teknis). Sehingga dalam hal ini diperlukan koordinasi aktif bagi seorang pemimpin.

Analisis gaya kepemimpinan penanggung jawab kegiatan pemrosesan layanan izin SSW Alfa, dibuktikan dengan pernyataan dari Bapak Akhmad Rofiuddin, SE, selaku Sub Koordinator Pelayanan Non Berusaha dan Non Perizinan (Penata Ahli Muda) DPMPTSP Kota Surabaya, menyatakan bahwa Koordinator/ Kepala Seksi DPMPTSP Kota Surabaya menyelaraskan koordinasi antara Sub Koordinator DPMPTSP Kota Surabaya dan Koordinator UPTSA Kota Surabaya. Pemrosesan pelayanan izin selalu diawasi dan dikomunikasikan melalui *whatsapp* grup, termasuk apabila terjadi keterlambatan ataupun hambatan pada pemrosesan berkas perizinan. Selain itu, pelaksanaan SSW Alfa ini, tentunya diawasi secara langsung oleh Walikota Surabaya melalui *dashboard* Walikota, sehingga Kepala DPMPTSP Kota Surabaya perlu untuk mempertanggung jawabkan kepada Walikota Surabaya yakni Bapak Eri Cahyadi, mengenai hasil kinerja pemrosesan izin maupun terkait penerbitan legalitas izin yang telah dilakukan.

Sebagaimana hal tersebut, diperoleh pernyataan yang lebih jelas dari Bapak Akhmad Rofiuddin, SE, selaku Sub Koordinator Pelayanan Non Berusaha dan Non Perizinan (Penata Ahli Muda) DPMPTSP Kota Surabaya, bahwa pelaksanaan SSW Alfa Kota Surabaya, dipertanggung jawabkan dan diawasi oleh Walikota Surabaya. Selain daripada itu, Kepala Seksi serta Sub Koordinator DPMPTSP Kota Surabaya memiliki andil cukup besar dalam mengatur pegawai yang ada dibawahnya. Sementara itu, Kepala DPMPTSP Kota Surabaya juga selalu menggerakkan bawahannya untuk memberikan

pelayanan terbaik kepada masyarakat, seperti yang ada dalam visi dan misi DPMPTSP Kota Surabaya.

Pemimpin DPMPTSP Kota Surabaya juga memberikan kebebasan bagi pegawainya untuk menyampaikan saran dan kritik dalam pengambilan keputusan. Seperti pernyataan Ibu Wijang Widayati A.md selaku pengelola program dan kegiatan pelayanan perizinan non berusaha dan non perizinan, mengenai keterbukaan komunikasi menyatakan bahwa pegawai DPMPTSP Kota Surabaya secara terbuka diberi kesempatan untuk menyampaikan kritik dan saran dalam penyelesaian berkas pemrosesan izin, dapat melalui *whatsapp* maupun berhadapan langsung apabila dirasa kurang efektif ketika melalui *whatsapp*, sehingga dapat optimal.

Begitu pula dalam hal mengoperasikan kinerja, pemimpin selalu memperhatikan *output* dari kinerja tersebut. Seperti dilakukannya rapat berkumpul bersama untuk menyelaraskan jumlah penerbitan izin dan apabila terjadi selisih, dilakukan komunikasi dan koreksi kembali. Penanggung jawab pelaksanaan layanan izin SSW Alfa adalah Koordinator Pelayanan Non Berusaha dan Non Perizinan (Penata Perizinan Ahli Madya) DPMPTSP Kota Surabaya. Gaya kepemimpinan yang digunakan adalah gaya kepemimpinan demokratis. Dengan kepemimpinan demokratis, bawahan merasa dihargai dalam pengambilan keputusan.

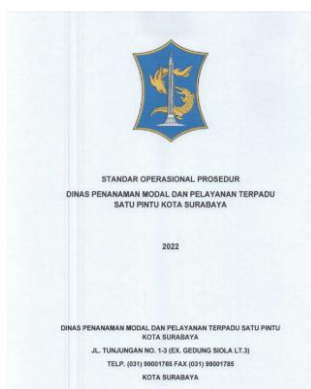
Sehingga dari uraian diatas, dapat disimpulkan Kepala DPMPTSP Kota Surabaya memiliki andil besar dalam pelaksanaan layanan SSW Alfa, namun Koordinator/ Kepala Seksi serta Sub Koordinator DPMPTSP Kota Surabaya, memiliki andil lebih besar. Dan dalam hal ini pimpinan tertinggi dari pelaksanaan SSW Alfa di Kota Surabaya ialah Walikota Surabaya. Dengan begitu pada indikator ini, otoritas yang digunakan oleh pemimpin untuk menegakkan kebijakan dan mengontrol bawahan sudah berjalan dengan baik.

2. *Standard Operational Procedure* (SOP)

SOP ditetapkan sebagai pedoman dan prosedur kegiatan pelayanan. Tanpa adanya SOP kegiatan pelayanan tidak dapat berjalan dengan baik, serta tidak ada penentuan hak dan kewajiban pada masing-masing petugas. Ini merupakan hal mutlak yang diperlukan oleh suatu lembaga/instansi, agar pelaksanaannya memberikan rancangan maupun pedoman bagi petugas.

Penerapan layanan SSW Alfa ini dijalankan dan mengacu pada SOP yang ditetapkan oleh

DPMPTSP Kota Surabaya. SOP dapat diketahui secara luas melalui akses website browsing SOP kegiatan pelayanan SSW Alfa. Adapun gambaran SOP pelaksanaan SSW Alfa sebagai berikut:



Gambar 6. Halaman Depan SOP Pelayanan SSW Alfa

Sumber: DPMPTSP Kota Surabaya, 2023

Didalam SOP tersebut, alurnya dimulai dari berkas yang telah diunggah oleh pemohon, lalu masuk ke UPTSA untuk diverifikasi. Kalau sudah benar dilanjutkan kepada Perangkat Daerah Teknis (PD Teknis). Sampai Kepala Dinas terkait perizinan tersebut baru mengeluarkan Persetujuan Lingkungan (PerStek) ke DPMPTSP Kota Surabaya, selanjutnya dilakukan verifikasi beberapa aktor yakni mulai dari Koordinator PTSP, Perangkat Daerah Teknis (PD Teknis), Kepala Sub Koor, Kepala Seksi, Sekretaris hingga kemudian Kepala DPMPTSP Kota Surabaya, secara legal menerbitkan SK. Penerbitan Surat Keterangan (SK), tidak semata-mata diterbitkan oleh Kepala DPMPTSP Kota Surabaya, melainkan terdapat dasar Persetujuan Teknis (PerStek) dari Perangkat Daerah Teknis tertentu. Hal tersebut didukung berdasarkan pernyataan dari Bapak Erringgo Perkasa, SE. M.Si, selaku Koordinator jabatan Fungsional PTSP (Penata Perizinan Ahli Madya) DPMPTSP Kota Surabaya, bahwasannya PD Teknis merupakan pihak yang mengetahui persyaratan utamanya, baik dari segi lingkungan ataupun habitat dari perizinan tersebut. Sehingga, peran PD Teknis ialah menilai dan memverifikasi. Kemudian menerbitkan persetujuan. Jikalau tidak menerbitkan Persetujuan Teknis (PerStek) tersebut, maka DPMPTSP Kota Surabaya tidak menerbitkan Surat Keterangan (SK) perizinan kepada pemohon.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa penyerahan legalitas izin memerlukan persetujuan dari PD Teknis yang dituju. Adapun disisi lain, SOP ini juga

memberikan kemudahan penerimaan berkas, yakni bisa diambil langsung melalui loket layanan yang ada di UPTSA, maupun cetak mandiri melalui SSW Alfa. Hal tersebut dikarenakan bentuk Surat Keterangan (SK) yang diterbitkan menggunakan kertas khusus, sehingga perlu diambil secara langsung. Jika dapat dilakukan cetak melalui sistem maka cukup dicetak menggunakan kertas HVS. Sehingga jelas bahwa, pemohon yang berada di UPTSA Kota Surabaya bukanlah sebuah hambatan yang terjadi pada penggunaan sistem, melainkan terdapat beberapa ketentuan penyerahan bukti legalitas izin secara langsung. Sebagai kesimpulan, peneliti menemukan bahwa indikator SOP pelayanan ini sudah berjalan cukup baik.

B. *Organizational Success Factor* (Faktor Keberhasilan Organisasi)

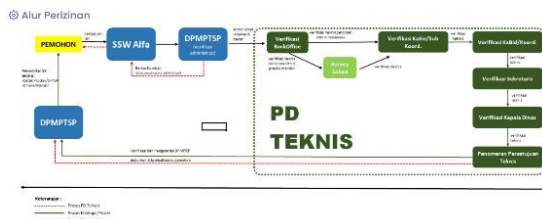
1. *Project Management* (Manajemen proyek)

Project management atau manajemen proyek pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses perencanaan hingga pada pengendalian penggunaan sumber daya. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada masyarakat. Hal ini berkaitan dengan penyempurnaan pada sistem layanan SSW Alfa. Adapun pernyataan singkat dilakukannya penyempurnaan sistem, oleh Ibu Chotijah, A.Md selaku Koordinator PTSP Kota Surabaya, bahwa perencanaan awal pelaksanaan layanan izin SSW Alfa, dilakukan adanya koordinasi bersama, termasuk pembahasan mengenai wewenang maupun tugas bagi para aktor pelaksana layanan izin SSW Alfa. Sehingga dalam pelaksanaannya DPMPTSP Kota Surabaya dapat bekerja sama dengan PD Teknis untuk menghasilkan legalitas keterangan perizinan sesuai tugas pokok fungsinya.

Berkaitan dengan hal tersebut, tentu diperlukan adanya pengorganisasian agar masing-masing aktor pelaksana dapat saling berkesinambungan terhadap pemrosesan berkas izin pemohon. Hal tersebut didukung melalui pernyataan Bapak Akhmad Rofiuddin, SE, selaku Sub Koordinator Pelayanan Non Berusaha dan Non Perizinan (Penata Ahli Muda) DPMPTSP Kota Surabaya, bahwa pada strategi pengelolaannya dilakukan pembagian tugas sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021. Terkait pemrosesannya, apabila pemohon mengajukan izin praktek dokter, maka awal berkas masuk ke *login* DPMPTSP Kota Surabaya.

Selanjutnya diverifikasi pemeriksaan bahwa berkas sudah lengkap dan benar.

Kemudian PD Teknis memverifikasi kembali persyaratan pemohon untuk dilakukan survey lapangan dan hasil tinjauan untuk membuat rekomendasi yakni Persetujuan Teknis (PerStek). Selanjutnya, disampaikan kepada DPMPTSP Kota Surabaya untuk menerbitkan SK izin pemohon. Sehingga dalam perizinan tersebut ada pertimbangan atau dasar disamping regulasi berdasarkan persetujuan teknis yang diterbitkan oleh PD Teknis. Kegiatan pemrosesan izin terorganisir sesuai dengan SOP yang berlaku, terlebih adanya keterbukaan alur perizinan pada *website* SSW Alfa. Hal ini dapat diketahui sebagaimana hasil temuan peneliti saat menggunakan layanan SSW Alfa sebagai berikut:



Gambar 7. Alur Perizinan SSW Alfa

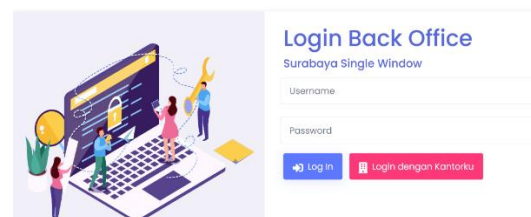
Sumber: *website* SSW Alfa, 2023

Dari segi pengorganisasian ini, proses pembagian kerja tersistematisi berdasarkan penetapan tugas dan fungsinya. Sehingga langkah kinerja dan pengelolaan sumber daya didalamnya, sangat bergantung pada terciptanya kualitas layanan yang lebih baik. Dalam penerapannya, tentu terdapat pihak yang bertanggung jawab atas berjalan baiknya SSW Alfa. Hal tersebut dapat diketahui melalui pemaparan yang telah disampaikan oleh Bapak Erringgo mengenai pihak yang bertugas mengorganisir berjalan baiknya layanan SSW Alfa, yakni kegiatan pengorganisasian tidak dilimpahkan sepenuhnya kepada Kepala DPMPTSP Kota Surabaya, melainkan sesuai struktur organisasi yang telah ditetapkan. Koordinator PTSP bertanggung jawab mengorganisir PD Teknis dan pegawai yang ada di UPTSA Kota Surabaya. Kemudian bertanggung jawab kepada Sub Koordinator DPMPTSP Kota Surabaya. Selanjutnya Sub Koordinator bertugas mengkoordinasikan pemrosesan verifikasi berkas pemohon. Begitu pun seterusnya, Sub Koordinator bertanggung jawab kepada Kepala Seksi yang bertugas untuk mengkoordinir, menyelaraskan berkas masuk dan penerbitan legalitas. Hingga

bertanggung jawab kepada Kepala DPMPTSP Kota Surabaya.

Sehingga pengorganisasian dilakukan secara bertahap antara pimpinan satu dengan yang lainnya. Selanjutnya tahap pengarahan, perlu dilakukan. Tidak hanya kepada pelaksana saja, melainkan juga kepada masyarakat sebagai pemohon. Seperti halnya dilakukan kegiatan sosialisasi melalui media sosial maupun terjun di lapangan. Dari sosialisasi tersebut, dapat dipastikan tujuan memudahkan masyarakat sedikit demi sedikit dapat tercapai. Kemudahan tersebut dapat diketahui berdasarkan pernyataan dari salah satu pemohon yakni saudara Surya seorang pegawai swasta, merasa bahwa secara keseluruhan SSW Alfa sangat mudah digunakan. Akan tetapi, beliau lebih senang datang langsung ke UPTSA Kota Surabaya, karena dibantu untuk melakukan unggah berkas dan dapat bertanya secara langsung kepada petugas.

Selain itu, tentu terdapat juga peran pemimpin yang berwenang melakukan manajerial terhadap aktivitas pegawainya. Sebagaimana diperjelas dari pernyataan Ibu Chotijah A.Md selaku Koordinator PTSP Kota Surabaya, bahwa dari segi pengawasan teknis pemrosesan berkas, didukung dengan adanya sistem bernama BOSS yakni *BackOffice* SSW Alfa. Didalamnya, terdapat informasi jumlah pemrosesan berkas masing-masing PD Teknis. Wewenang *Backoffice* UPTSA, memproses berkas, melihat jumlah berkas terhambat, maupun yang terselesaikan. Pengawasan pemrosesan berkas terpusat pada *Back Office Surabaya Single Window* (BOSS), pihak yang berperan memegang kendali adalah *Back Office*, lalu selanjutnya Koordinator PTSP bertugas untuk menindaklanjuti apabila terjadi hambatan pemrosesan berkas. Adapun hasil dokumentasi yang didapat mengenai tampilan sistem BOSS, sebagai berikut:



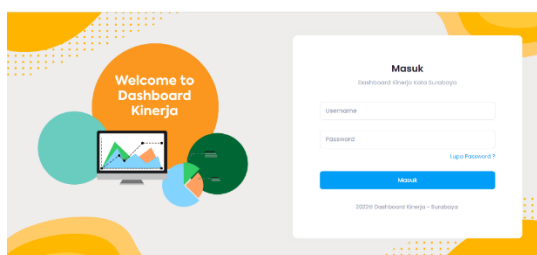
Gambar 8. Tampilan Laman login BOSS

Sumber: bosswalfa.surabaya.go.id, 2024

Selain itu, Koordinator UPTSA/ PTSP harus bertanggung jawab kepada Sub Koordinator DPMPTSP Kota Surabaya. Seterusnya, bentuk

tanggung jawab dilakukan secara berkala hingga pada Kepala DPMPTSP Kota Surabaya. Untuk Kepala DPMPTSP Kota Surabaya, melakukan kontrol kinerja menggunakan sistem yang bernama *e-performance*. Digunakan sebagai *logbook* bukti kinerja yang dilakukan setiap harinya. Selanjutnya akan di cek dan disetujui mulai dari Kepala Seksi, Sub Koordinator, sekretaris, hingga pada Kepala DPMPTSP Kota Surabaya.

Tidak hanya sampai disitu, Kepala DPMPTSP Kota Surabaya juga perlu bertanggung jawab kepada Walikota Surabaya. Sehingga tentunya segala wewenang dan tugas yang diberikan kepada DPMPTSP Kota Surabaya diawasi langsung melalui *dashboard* walikota. Sebagai bentuk pendukung adapun hasil dokumentasi gambar laman awal *dashboard* walikota, sebagai berikut.



Gambar 9. Tampilan Dashboard Walikota Surabaya

Sumber: dashboardkinerja.surabaya.go.id, 2024

Pemantauan serta evaluasi melalui *dashboard* Walikota Surabaya ini menunjukkan adanya ketegasan terhadap performa kinerja pegawai yang ada dibawahnya. Selain itu, *reward* dan *punishment* berupa tunjangan maupun pemotongan tunjangan, dapat memacu pegawai untuk meningkatkan prestasinya dalam memberikan pelayanan prima. Selain pengawasan kinerja pegawai melalui sistem, adapun kegiatan rapat evaluasi dan monitoring yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Surabaya. Evaluasi tersebut dilakukan oleh DPMPTSP Kota Surabaya paling tidak 1-3 bulan sekali. Begitupun juga, kegiatan evaluasi dilakukan antar masing-masing PD Teknis. Sebagaimana hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Wijang Widyati A.md selaku pengelola program dan kegiatan pelayanan perizinan non berusaha dan non perizinan, bahwa kegiatan evaluasi antar PD Teknis dilakukan untuk membahas penyederhanaan persyaratan perizinan dan non perizinan. Sehingga terfokuskan untuk membahas kepentingan pengurusan izin SSW Alfa.

Hasil indikator manajemen proyek menunjukkan manajemen mekanisme pelayanan SSW Alfa berjalan dengan baik. Dari segi perencanaan dilakukan rapat koordinasi tugas dan wewenang sesuai Perwali Kota Surabaya No.41 Tahun 2021. Dilanjutkan pada segi pengorganisasian dilakukan sesuai SOP yang berlaku. Kemudian, pengarahan dilakukan dengan cara sosialisasi tatap muka maupun media sosial. Dan yang terakhir, segi pengawasan diawasi langsung oleh *dashboard* Walikota Surabaya. Sehingga dapat disimpulkan tidak ditemukan adanya kendala. Semua dilaksanakan secara teratur dan terstruktur dengan baik.

2. *Finance* (Anggaran)

Ketersediaan dan penerapan dari penyempurnaan sistem SSW Alfa, tentu terdapat faktor pendukung yang diperoleh melalui anggaran/ pendanaan dari Pemerintah Kota Surabaya. Penggunaan anggaran ini diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan program. Sehingga penting untuk melakukan penelitian sumber anggaran penyempurnaan dari sistem SSW Alfa. Untuk mengetahui asal anggaran tersebut, terdapat narasi singkat dari Bapak Erringgo Perkasa selaku Koordinator Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Penata Perizinan Ahli Madya) DPMPTSP Kota Surabaya, bahwa anggaran berasal dari Pemerintah Kota Surabaya yaitu dari APBD Kota Surabaya. Hal tersebut dikarenakan wewenang Kota. Surabaya, maka dana tersebut juga berasal dari Kota Surabaya.

Dana tersebut dibagi untuk penyempurnaan sistem SSW Alfa, perawatan *software* dan *hardware*, serta menunjang fasilitas layanan SSW Alfa. Sebagaimana pernyataan yang telah disampaikan Ibu Wijang Widyati A.md sebagai pengelola program dan kegiatan pelayanan perizinan non berusaha dan non perizinan, mengenai anggaran penyempurnaan sistem, bahwa dana APBD Kota Surabaya diberikan kepada Diskominfo Kota Surabaya, sebagai pembuat sistem untuk melakukan penyempurnaan dari SSW Alfa. Selanjutnya dana tersebut tentunya dipergunakan untuk menunjang sarana dan prasarana seperti perangkat keras. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan anggaran dirasa sudah cukup. Sehingga dalam aspek anggaran tidak ditemukan kendala.

C. *Technological Success Factor* (Faktor Keberhasilan Teknologi)

1. *Information and Communication Technology (ICT) Infrastructur* (Infrastruktur Teknologi)

Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi, layanan masyarakat dapat dilaksanakan dimanapun dan kapanpun. Dalam hal ini peneliti menggunakan indikator ICT untuk mengetahui infrastruktur sistem SSW Alfa dan perangkat keras pendukung pelaksanaan pemrosesan izin. Serta termasuk kemudahan akses yang diperoleh dari infrastruktur layanan tersebut. Informasi mengenai penyempurnaan sistem SSW Alfa diperoleh melalui narasi singkat Ibu Chotijah, A.md selaku Koordinator PTSP Kota Surabaya, bahwa fitur layanan dan informasi SSW Alfa semakin beragam. Seperti simulasi pengajuan izin, informasi pengajuan izin, alur pemrosesan izin yang disempurnakan, serta waktu pemrosesan yang dipersempit.

Kebanyakan beberapa pemohon dapat menggunakan fitur informasi yang disediakan. Panduan yang tersedia pada bagian awal SSW Alfa, memberi petunjuk penggunaannya. Untuk itu adapun bukti dokumentasi pendukung tampilan fitur informasi yang disediakan sebagai berikut



Gambar 10. Fitur Informasi Beranda SSW Alfa
 Sumber: *website* SSW Alfa, 2023

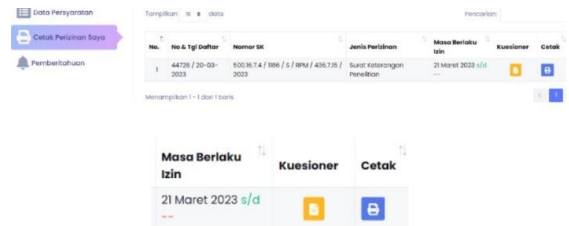
Selanjutnya pada saat unggah berkas pengajuan permohonan izin, pemohon mendapati informasi batas waktu penyelesaian berkas. Durasi waktu pemrosesan, dapat diketahui secara terbuka oleh pemohon seperti runtutan pemrosesan berkas sampai dimana. Melalui beberapa informasi prosedur yang tersedia, adapun beberapa jenis perizinan yang memerlukan pembayaran retribusi.

Hasil informasi retribusi perizinan, dapat diketahui berdasarkan pernyataan Bapak Erringgo Perkasa, SE. M.Si, bahwa pengurusan izin melalui

SSW Alfa tidak dipungut biaya, melainkan terdapat beberapa layanan yang memiliki ketentuan untuk pembayaran sewa maupun retribusi. Pembayaran tersebut, tidak diserahkan kepada petugas, tetapi melalui *virtual account* Bank Jatim. Retribusi/ sewa yang dibayarkan pemohon nantinya akan masuk kedalam kas daerah dan kembali kepada warga Surabaya, seperti target *stunting zero*, rutilahu dan lain sebagainya.

Untuk mengetahui bukti kebenarannya, terdapat narasi pendukung mengenai proses perhitungan biaya retribusi dan pembayaran, dari salah satu pemohon yakni, saudara Surya seorang pegawai swasta, bahwasannya pengurusan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) tempat ibadah, terdapat ketentuan 284 Rupiah per meter persegi. Hal tersebut juga disertai selebaran pendukung dari Dinas Cipta Karya dan sudah diukur. Selama pengurusan izin tidak terdapat penarikan biaya sepeser pun. Ketersediaan akses pembayaran yang disediakan SSW Alfa dapat dilakukan melalui BPKAD maupun transfer melalui rekening Bank Jatim.

Sehingga dalam hal ini, transparansi penarikan biaya antara petugas dan pemohon tidak dapat terjadi. Selanjutnya, ketika berkas dinyatakan valid dan ketentuan pembayaran retribusi telah dilakukan, pemohon mendapati informasi Surat Keterangan (SK) Terbit. Selanjutnya pemohon dapat lakukan cetak SK tersebut. Berikut adapun tampilan tersedianya fitur cetak SK melalui SSW Alfa.



Gambar 11. Fitur Cetak SK izin Pemohon
 Sumber: *website* SSW Alfa, 2023

Selain melalui *website*, pemohon dapat melakukan cetak langsung di UPTSA Kota Surabaya. Terlepas dari hal tersebut, hasil temuan peneliti di lapangan menjumpai kekurangan pada infrastruktur pemrosesan berkas yakni menggunakan sistem secara ganda. Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Harnang selaku *Backoffice* Staff IT UPTSA Kota Surabaya, bahwa layanan izin pengurusan SKRK dan IMB masih

memerlukan bantuan sistem SSW yang sebelumnya, hal tersebut dikarenakan masih mengalami penyesuaian dengan SSW Alfa. Sehingga tidak dapat secara langsung melepas sistem yang ada sebelumnya, sehingga perlu *step by step*.

Berikut adapun hasil dokumentasi temuan peneliti di lapangan, mengenai penggunaan sistem secara ganda yakni sistem SSW yang lama, dilakukan oleh petugas UPTSA Kota Surabaya.



Gambar 12. Dokumentasi Pengoperasian sistem ganda

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Selain bukti dokumentasi diatas, Adapun pernyataan keluh kesah pemohon mengenai kendala saat unggah berkas, oleh ibu Musna seorang pegawai swasta, bahwasannya kendala yang dialami ialah mengalami gagal unggah berkas SKRK. Hingga pada akhirnya beliau datang ke UPTSA Kota Surabaya untuk dibantu proses unggah berkas tersebut.

Tambahan lain juga disampaikan melalui narasi yang berbeda oleh ibu Musna seorang pegawai swasta, bahwa dari segi pelayanan SSW Alfa termasuk cepat, namun yang lama ialah dari segi pemberitahuannya. Sehingga ketika tidak melakukan *login website* SSW Alfa, maka informasi pemrosesan berkas tidak tahu sudah sampai dimana. Hal tersebut ditanggapi oleh Bapak Erringgo Perkasa, SE. M.Si, selaku Koordinator Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Penata Perizinan Ahli Madya) DPMPSTP Kota Surabaya, mengenai alasan pemrosesan berkas perizinan secara ganda, bahwasannya SSW Alfa masih mengalami penyesuaian. Seperti layanan izin SIMBG, yang tidak mampu menangkap keseluruhan berkas yang *diupload*. Dari sebanyak 20 berkas hanya 6 berkas saja yang mampu *diupload*. Sehingga dari permasalahan tersebut, perlu dibantu menjadi jalan dua kaki. Sehingga dapat terpenuhi *upload* berkas yang telah dilakukan.

Dapat diketahui bahwasannya masih terjadi kekurangan mengenai infrastruktur pemrosesan berkas. Sehingga masih terdapat perizinan yang menggunakan *double system*, yakni melalui aplikasi PD Teknis yang sebelumnya hadir lebih dulu dibandingkan SSW Alfa. Adapun kendala lainnya yang dialami oleh pemohon yakni terjadinya *error* pada sistem. Berikut hasil tangkapan layar ketika terjadi *error* sistem.

Gambar 13. Tampilan Sistem Error

Sumber: *website* SSW Alfa, 2023

Berbeda dengan permasalahan diatas, SSW Alfa diciptakan agar dapat berdampingan dengan sistem OSS yang ada di Pusat. Sebagaimana hal tersebut diperoleh melalui pernyataan dari Bapak Erringgo, bahwa SSW Alfa harus berkesinambungan dengan layanan OSS dari Pemerintah Pusat. Sehingga legalitas yang ranahnya perizinan berbasis resiko adalah wewenang Pusat. Dan bila kemudian telah diterbitkan izinnya, maka jadi wewenang daerah untuk menerbitkan izin yang diajukan. Apabila ranahnya tidak berbasis resiko, maka menjadi wewenang daerah untuk menerbitkan legalitan izin tersebut.

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari indikator *Information and Communication Technology (ICT) Infrastruktur (Infrastruktur Teknologi)* adalah pada penerapannya sistem SSW Alfa beroperasi secara baik, layanan informasi dan sistem menjadi lebih variatif, penggunaan menjadi lebih mudah dan proses berjalannya berkas dapat diketahui secara detail. Sistem SSW Alfa mampu memproses izin secara berdampingan dengan OSS, apabila perizinan yang dimaksud adalah berbasis resiko.

Namun sangat disayangkan, masih terdapat beberapa jenis izin yang memerlukan penyesuaian kedalam SSW Alfa. Sehingga infrastruktur pemrosesan berkas berjalan menggunakan dua sistem yang berbeda. Yaitu antara sistem PD Teknis masing-masing dengan SSW Alfa. Kemudian error sistem juga ditemukan, karena

sistem terkadang tidak mampu menampung jumlah berkas yang diunggah oleh pemohon. Sehingga pada aspek infrastruktur teknologi ini belum dapat dikatakan baik, dikarenakan beberapa kendala yang dijumpai.

2. *Technology Expertise* (Keahlian Teknologi)

Suatu keberhasilan sistem dalam menciptakan kualitas pelayanan, sangat ditentukan pada penguasaan teknologi. Petugas memiliki peranan baru mendukung layanan berbasis teknologi. Dengan begitu, mereka dituntut untuk melakukan manajemen layanan menjadi lebih dinamis dan efektif. Sehubungan dengan itu, selama pelaksanaan layanan ini, keahlian kinerja petugas sudah cukup baik. Dibalik kemampuan petugas yang kompeten, tentu disertai dengan adanya pelatihan pendukung mengenai cara melayani masyarakat.

Dalam hal ini dapat diketahui berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan oleh Bapak Akhmad Rofiuddin, SE, bahwasannya tidak terdapat diklat khusus. Hanya saja terdapat pembekalan/ pelatihan melalui workshop tentang pelayanan prima. Terdapat juga diklat dari Badan Kepegawaian maupun pusat seperti BKPM, terkait dengan LPJ-an nya mengenai penampilan dan tata cara melayani. Sehingga, program pelatihan SDM ini berkaitan untuk mendidik dan melatih kemampuan petugas dalam melayani masyarakat. Adapun dokumentasi yang diperoleh oleh peneliti, melalui Instagram @dpmptpsby, sebagai berikut.



Gambar 14. Kegiatan Pelatihan Pegawai

Sumber: Instagram, 2024

Disisi lain, suatu organisasi juga menentukan kinerja berdasarkan spesifikasi pendidikan yang dimiliki. Sebagaimana hasil narasi pemaparan yang telah disampaikan oleh Ibu Wijang Widyati A.md selaku pengelola program dan kegiatan pelayanan perizinan non berusaha dan pelayanan non perizinan, bahwasannya mengenai spesifikasi

pegawai terdiri dari SMK, D4 maupun S1. Keahlian sebagai pelaksana tidak memerlukan spesifikasi tertentu. Hal tersebut karena pada dasarnya setiap pelaksana memiliki kemampuan menggunakan komputer. Sehingga lambat laun dapat menguasai dan ahli dalam memahami pemrosesan perizinan. Lain hal nya apabila bidang IT, perlu spesifikasi sesuai yakni lulusan IT. Karena berkaitan dengan keahlian pengendalian sistem.

Disamping itu terdapat kekurangan yang dijumpai, yakni terhambatnya kinerja petugas pelaksana terhadap pengoperasian sistem. Hal ini dapat ditemukan dari kendala *error* yang terjadi pada sistem SSW Alfa, sehingga menghambat kinerja petugas. Berdasarkan hal tersebut, adapun pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Harnang Febri Saputro, S.Kom selaku *Backoffice* Staff IT PTSP Kota Surabaya, bahwasannya kendala *error* sistem terjadi karena sistem SSW Alfa tidak mampu menampung banyaknya berkas yang masuk, namun kendala tersebut tidak terjadi berkepanjangan sehingga pemrosesan berkas hanya terjeda/ terkendala sejenak.

Sejauh ini keahlian pegawai dalam pelaksanaannya sangat cekatan. Termasuk pada saat terjadi *error* sistem, petugas IT gerak cepat menangani. Apabila tidak mampu mengatasi, maka selanjutnya segera melaporkan kepada Diskominfo Kota Surabaya sebagai pembuat sistem. Kesimpulannya dalam aspek keahlian teknologi, tidak ditemukan kendala. Keahlian SDM nya dapat dikatakan mencukupi dan memumpuni.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan ungkapan terimakasih kepada pihak-pihak yang mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

1. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP sebagai dosen pembimbing skripsi penulis.
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen penguji dari seminar proposal hingga sidang akhir.
3. Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si selaku dosen penguji dari seminar proposal hingga sidang akhir.
4. Seluruh bapak/ibu dosen program studi S1 Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga
5. Pihak-pihak terkait yang telah membantu dan memberikan dukungan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan “Penerapan Pelayanan Perizinan Berbasis Online melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya” menunjukkan secara keseluruhan layanan ini telah beroperasi dengan baik. Dalam hal ini peneliti memberi penjelasan atas temuan penelitian berdasarkan teori faktor-faktor keberhasilan penerapan *electronic government* menurut Hafid (2017), yang mencakup tiga indikator dan enam sub indikator.

Terdapat beberapa faktor pendukung keberhasilan *electronic government*. (1) otoritas pemimpin, mempengaruhi dan mengontrol kinerja pegawai dibawahnya. Dilakukan secara berjenjang sesuai struktur organisasi. Kontrol kinerja diawasi langsung oleh Walikota Surabaya. (2) SOP, adanya kejelasan alur pemrosesan, penerbitan SK secara mandiri, dan SK terbit dan diambil melalui UPTSA Kota Surabaya.

Selanjutnya terdapat juga faktor keberhasilan *electronic government* yaitu faktor keberhasilan organisasi. (3) manajemen proyek, adanya rapat koordinasi, dilanjut pembagian tugas dan wewenang para aktor untuk verifikasi berkas, keterbukaan sosialisasi secara langsung maupun media sosial dan pengendalian kinerja pegawai melalui sistem maupun rapat evaluasi. (4) anggaran, digunakan untuk penyempurnaan sistem oleh Diskominfo Kota Surabaya tidak ada unsur sewa *server*, dan fasilitas perangkat keras untuk DPMPTSP Kota Surabaya sebagai pelaksana sekaligus penerbitan SK izin.

Selanjutnya pada faktor keberhasilan teknologi. (5) infrastruktur teknologi, SSW Alfa tampil dengan perwujudan baru seperti, fitur informasi simulasi, kejelasan durasi pemrosesan berkas, pembayaran retribusi/ sewa melalui Bank Jatim, dan penerbitan dapat dilakukan secara mandiri melalui SSW Alfa, kekurangan yang ditemukan yakni sistem belum mampu menampung banyaknya berkas yang diupload. (6) keahlian teknologi, pegawai tidak memerlukan spesifikasi khusus, hanya pembekalan/ pelatihan pelayanan prima, latar belakang pendidikan berasal dari lulusan SMK, D4, dan S1, kemampuan tim IT mengatasi *error* sistem sangat cekatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, yang menjelaskan bahwasannya “Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* melalui *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya” telah berjalan dengan baik secara keseluruhan. Dalam hal ini, peneliti juga memiliki saran untuk UPTSA Kota Surabaya mengenai perbaikan

untuk menjaga keberadaan layanan ini sebagai penyelenggara pelayanan SSW Alfa di Kota Surabaya. Nantinya, diharapkan mampu berakibat untuk meningkatkan kualitas layanan yang baru saja beroperasi dan mengalami penyesuaian mendasar. Berikut saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Diskominfo Kota Surabaya perlu untuk melakukan perbaikan sistem, agar mampu menampung seluruh berkas izin yang diunggah melalui sistem SSW Alfa.
2. DPMPTSP Kota Surabaya perlu melakukan integrasi pelayanan izin oleh masing-masing PD Teknis kedalam satu sistem SSW Alfa, agar pemrosesannya tidak menggunakan sistem ganda.
3. Perangkat Daerah Teknis (PD Teknis) perlu melakukan penyesuaian agar pemrosesan tersistemasi melalui SSW Alfa.

DAFTAR PUSTAKA

- Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2020). Digital Inovasi Sektor Publik : Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Dega Digital. *Jurnal El-Riyasah*, 10(2), 127.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
- Farid, M. (2015). Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Windows Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Publika*, 1(1), 0-216.
- Ferdika, S. (2018). Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik di Indonesia. Universitas Sriwijaya, Indralaya. 1-7. 4(1).
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*. 1(2), 82-93
- Haqie, Z.A., Nadiyah, R.E., dan Ariyani, O.P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30.
- Kirana, C. A. D. (2017). Monitoring dan Evaluasi Program “Surabaya Single Window” Sebagai Bentuk Electronic Government di Kota Surabaya. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 43–52
- Kurniawan, Y.D., dan Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya. *Publika*, 227–238.
- Mahendra, G. S., & Nugraha, P. G. S. C. (2021). Pelatihan Perangkat Desa Dalam Penggunaan Sistem Pengaduan Online Berbasis Web (Ec-Resolver)

Untuk Menuju Desa Digital. *Jurnal Masyarakat Mandiri (JMM)*, 5(3), 918-929.

Mensah, I. K. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303-311.

Mukthar Hafid, D. (2017). Key Factors of E-government Success : Comparative Case Study from Indonesian Ministries. Graduate School of Public Administration, Seoul National University, 121.

Ombudsman RI. (2022). Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat. Dokumen Laporan Tahunan 2022

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan.

Setyowati, S., dan Meirinawati. (2021). Inovasi Program Sahaja (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 9(3), 267-282.

Styareni, A.A.P, dan Fanida, E.H. (2021). Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 9(1), 63-76.

Suryadevi, R.K., dan Fanida, E.H. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wardani, G.S.K. dan Rahayu, A.Y.S. (2021). Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2), 52-60.