

INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SSWALFA (SURABAYA SINGLE WINDOW) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BALAS KLUMPRIK KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA

Randy Agung Anantha

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
randyagung.21025@mhs.unesa.ac.id

Deby Febriyan Eprilianto

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

Abstrak

Penelitian ini membahas implementasi website SSWALFA sebagai inovasi *E-Government* dalam pelayanan perizinan di Kelurahan Balas Klumprik, Kota Surabaya. Website ini diterapkan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Surabaya, termasuk Kelurahan Balas Klumprik. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kendala yang berpotensi menghambat efektivitas layanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SSWALFA memberikan manfaat yang signifikan. Dari indikator *relative advantage*, website ini mempermudah pengajuan surat perizinan dan verifikasi berkas. Dari aspek *image*, penggunaan SSWALFA meningkatkan citra Kelurahan Balas Klumprik secara positif. Pada indikator *compatibility*, inovasi ini diterima baik tanpa penolakan. Dari aspek *ease of use*, website ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Sementara itu, indikator *use intention* menunjukkan peningkatan intensitas penggunaan SSWALFA setiap bulan. Namun, sosialisasi yang belum merata menyebabkan banyak masyarakat belum mengetahui website ini. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi secara luas dengan memanfaatkan media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube guna meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap SSWALFA.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Layanan Perizinan, *E-Government*, SSWALFA

Abstract

This study examines the implementation of the SSWALFA website as an E-Government innovation for permit services in Balas Klumprik Village, Surabaya City. The website is used across all Regional Government Organizations (OPD) in Surabaya, including Balas Klumprik Village. However, in practice, several challenges still hinder the effectiveness of public services. This research employs a qualitative descriptive method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The collected data is analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that SSWALFA provides significant benefits. Based on the relative advantage indicator, the website simplifies the permit application process and document verification. In terms of image, the use of SSWALFA has positively impacted the reputation of Balas Klumprik Village. Regarding compatibility, the innovation aligns well with existing values and has been widely accepted without resistance. The ease of use indicator shows that SSWALFA offers convenient access for the community. Lastly, the use intention indicator highlights an increasing frequency of SSWALFA usage each month. However, the lack of widespread socialization has resulted in many residents being unaware of the website. Therefore, this study recommends expanding public awareness efforts through social media platforms such as Instagram, TikTok, and YouTube to improve community engagement with SSWALFA.

Keywords: Public Service Innovation, Licensing Services, E-Government, SSWALFA

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia. Berdasarkan Sensus Penduduk 2020, jumlah penduduk Indonesia mencapai 270,20 juta jiwa, dengan laju pertumbuhan sebesar 1,25% per tahun. Jumlah ini terus meningkat, dan per 1 November 2022, populasi Indonesia telah mencapai 275,5 juta jiwa,

menempatkannya sebagai negara dengan penduduk terbanyak keempat di antara anggota G20. Dengan jumlah penduduk yang besar, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, efektif, dan efisien.

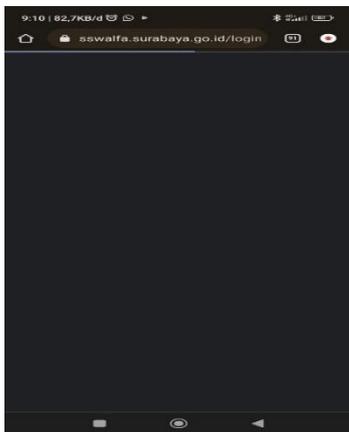
Pelayanan publik merupakan interaksi antara masyarakat dan instansi pemerintahan dalam penyediaan

keterangan belum menikah itu bagaimana, persyaratannya apa saja juga nggak tau, kalo tau bisa online malah enak nggak perlu datang ke kantor”

Dalam kutipan wawancara tersebut dijelaskan bahwa walaupun sudah dilakukan sosialisasi terkait adanya SSWALFA, masyarakat terkadang masih lupa ataupun tidak mengetahui terkait pelayanan yang telah diubah secara online. Selain masalah ketidaktahuan masyarakat tentang SSWALFA, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan *gadget* yang dimiliki beberapa masyarakat dan juga adanya masalah verifikasi yang terjadi dalam proses pengajuan. Hal tersebut di paparkan juga oleh pak syarifudin:

“Kendala mungkin jika warga/pemohon tidak memiliki *gadget* yang mumpuni, selain itu juga terkadang verifikasi akun sering terkendala di sistem, lalu juga terkadang terjadi error oleh sistem karena itu dilakukan maintenance berkala.”

Walaupun era digital menyebar dengan cepat, hal tersebut tidak menutup kemungkinan terdapat beberapa masyarakat yang terbatas dalam menggunakan beberapa teknologi, dari kutipan wawancara di atas, kita dapat melihat bahwa beberapa masyarakat masih mengalami kendala berupa ketersediaan *gadget* yang dimiliki, lalu terdapat kesalahan-kesalahan yang timbul dari masyarakat sendiri dan juga dari petugas-petugas yang terlibat seperti ketidaktahuan adanya permohonan masuk, selain itu diketahui sistem dari SSWALFA ini juga terkadang mengalami kendala, sehingga masyarakat dan petugas juga sering mengalami kendala di saat mengakses website tersebut.



Gambar 2. Tampilan SSWALFA saat tidak dapat diakses

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Masalah-masalah di atas memberikan dampak seperti banyaknya warga yang datang ke kelurahan. Hal tersebut tentunya sangat tidak efektif yang dimana seharusnya pelayanan dapat di akses di rumah namun akhirnya warga harus ke kelurahan untuk mengurus berkas

yang dibutuhkan. Masalah ini menjadikan pelayanan lainnya terhambat dikarenakan banyaknya antrian masyarakat yang menumpuk, sedangkan beberapa pelayanan seperti pelayanan administrasi kependudukan mengharuskan datang ke kelurahan. masalah ini harus segera ditangani oleh pemerintah setempat, hal tersebut dikarenakan pelayanan melalui inovasi SSWALFA ini mayoritas digunakan oleh umur produktif yang dimana pada kasus di Kelurahan Balas Klumprik jumlah penduduk yang ada di Kelurahan Balas Klumprik didominasi oleh usia produktif sehingga jika tidak segera di atas akan menimbulkan masalah di masa yang akan datang. Oleh karena itu, melakukan penelitian yang mendalam sangat penting untuk mengetahui bagaimana sswalfa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya, Khususnya di Kelurahan Balas Klumprik dan juga untuk mengetahui siapa saja pihak yang terlibat serta kendala apa saja yang muncul dalam penerapan inovasi pelayanan tersebut. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Inovasi permohonan perizinan melalui SSWALFA di Kelurahan Balas Klumprik, Kota Surabaya?

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, definisi penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moloeng, 2016). Kelurahan Balas Klumprik dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kelurahan padat penduduk yang telah menerapkan inovasi SSWALFA dalam pelayanan publik, tetapi masih menghadapi berbagai kendala seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan akses terhadap perangkat digital, serta kendala teknis dalam proses verifikasi. Informasi ini diperoleh melalui pra-penelitian yang dilakukan sebelumnya.

Penelitian ini berfokus pada penerapan inovasi SSWALFA dengan mengacu pada teori karakteristik inovasi *E-Government* menurut Rokhman, yang terdiri dari lima indikator utama yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *image* (gambaran/citra), *compability* (kompabilitas), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *use intention* (intensitas penggunaan). Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, Menurut Sugiyono (dalam Maharani & Bernard, 2018) yang dimaksud dengan teknik *purposive sampling* adalah suatu teknik penentuan dan pengambilan sampel yang ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu. Pada kasusu ini melibatkan pejabat kelurahan, pegawai, serta masyarakat

pengguna SSWALFA Kelurahan Balas Klumprik. Data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder dari literatur dan dokumen terkait. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pendekatan Miles dan Huberman, yang dimana menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013) Teknik analisis data meliputi reduksi data untuk menyaring informasi relevan, penyajian data dalam bentuk tabel atau grafik, serta penarikan kesimpulan guna memperoleh temuan mengenai efektivitas inovasi ini. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai dampak penerapan SSWALFA terhadap pelayanan publik di Kelurahan Balas Klumprik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, selanjutnya Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui SSWALFA (*Surabaya Single Window*) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Balas Klumprik Kecamatan Wiyung Kota Surabaya akan dibahas menggunakan teori karakteristik inovasi *E-Government* menurut Rokhman (dalam Sholicha & Oktariyanda, 2023) yang terdiri dari *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Image* (Gambaran/Citra), *Compatibility* (Kompabilitas), *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Use Intention* (Intensitas Penggunaan). Berikut adalah penjabaran setiap indikator yang telah diambil dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kelurahan Balas Klumprik, Kota Surabaya.

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Menurut (Harun et al., 2022) yang dimaksud dengan keuntungan relatif atau *relative advantage* adalah derajat dimana suatu inovasi yang diciptakan unggul atau dapat dikatakan lebih baik untuk digunakan dari sebelumnya, maka di indikator ini akan membahas tentang keuntungan dan kelebihan dari SSWALFA. Penelitian mengenai penerapan website SSWALFA di Kelurahan Balas Klumprik menunjukkan bahwa sistem ini memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat maupun pemerintah. SSWALFA adalah platform digital yang dirancang oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mempermudah pelayanan perizinan secara daring. Sebelum adanya sistem ini, masyarakat harus mengurus perizinan secara manual dengan mendatangi kantor kelurahan dan berinteraksi langsung dengan perangkat RT dan RW, yang sering kali memakan waktu dan tenaga.

Dengan SSWALFA, proses pengajuan surat perizinan menjadi lebih fleksibel karena dapat dilakukan kapan saja tanpa terikat jam kerja. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kelurahan, sebab dokumen yang telah disetujui dapat diunduh secara mandiri dengan tanda

tangan digital. Selain itu, sistem ini telah terintegrasi dengan database Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sehingga mempermudah verifikasi data dan mengurangi risiko kesalahan administrasi.

Dari sisi pemerintah, SSWALFA membantu mengurangi antrean di kantor kelurahan serta mempercepat proses pelayanan. Proses verifikasi yang sebelumnya memerlukan tatap muka kini dapat dilakukan melalui komunikasi daring, seperti WhatsApp. Meskipun alur birokrasi masih mengikuti prosedur standar, namun digitalisasi ini memangkas waktu dan tenaga yang diperlukan dalam setiap tahapannya.

Secara keseluruhan, SSWALFA mencerminkan konsep *relative advantage* dalam inovasi *EGovernment*. Sistem ini membawa perubahan signifikan dalam pelayanan publik dengan menawarkan efisiensi, fleksibilitas, dan kemudahan akses bagi masyarakat serta mempermudah tugas administrasi bagi perangkat kelurahan. Implementasi teknologi ini menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintahan.

2. *Image* (Gambaran/Citra)

Website SSWALFA adalah inovasi pelayanan publik di Kelurahan Balas Klumprik yang memungkinkan masyarakat mengajukan berbagai surat perizinan secara daring. Sistem ini mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor kelurahan dengan menyediakan proses pengajuan yang lebih fleksibel. Namun, sebelum mengakses layanan ini, masyarakat harus membuat akun dengan data pribadi dan email untuk aktivasi. Salah satu kendala utama dalam implementasi SSWALFA yang ada di Kelurahan Balas Klumprik adalah kurangnya sosialisasi yang merata. Sosialisasi sangat penting dalam penerapan inovasi karena membantu masyarakat memahami perubahan sistem pelayanan. Sayangnya, pihak kelurahan hanya melakukan sosialisasi terbatas, yang menyebabkan banyak warga tidak mengetahui keberadaan maupun cara penggunaan website ini. Akibatnya, masyarakat tetap mengurus perizinan secara manual di kantor kelurahan, yang berujung pada antrean panjang dan pelayanan yang kurang efisien. Kurangnya pemahaman juga menyebabkan warga datang dengan persyaratan yang tidak lengkap, sehingga semakin memperlambat proses pelayanan.

Minimnya sosialisasi tidak hanya merugikan masyarakat tetapi juga petugas kelurahan. Antrean yang panjang berisiko menciptakan kondisi yang tidak kondusif, meningkatkan beban kerja pegawai, serta menimbulkan potensi kesalahan dalam pelayanan. Oleh karena itu, pihak kelurahan perlu segera mengagendakan kembali sosialisasi agar pelayanan perizinan dapat berjalan lebih optimal.

Meskipun demikian, kehadiran SSWALFA tetap memberikan dampak positif terhadap citra Kelurahan Balas Klumprik. Peningkatan kualitas layanan tercermin dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menunjukkan tren positif. Namun, masih ada aspek yang perlu diperbaiki, khususnya dalam keterbukaan informasi terkait prosedur dan persyaratan layanan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami sistem ini secara menyeluruh.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya sosialisasi sangat mempengaruhi penerapan SSWALFA di Kelurahan Balas Klumprik, kurangnya kegiatan sosialisasi ini menimbulkan ketidakefisienan dalam pelayanan surat perizinan dan surat keterangan. Adanya sosialisasi dan penjelasan tentang Gambaran sebuah inovasi juga berpengaruh pada citra dari instansi tersebut karena berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. *Compatibility* (Kompabilitas)

Menurut Rogers (dalam Oribel & Wibawani, 2023) menjelaskan yang dimaksud dengan kompatibilitas Tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima, apabila inovasi tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima, maka inovasi tidak diterima dengan cepat oleh masyarakat. Setyawan (Sholicha & Oktariyanda, 2023) juga mengatakan yang dimaksud dengan kompatibilitas adalah tingkat kesesuaian sebuah inovasi, apakah dianggap konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan yang ada. Lalu menurut Rokhman (Sholicha & Oktariyanda, 2023) menjelaskan bahwa kompatibilitas adalah tingkat kesesuaian yang dirasakan dari nilai, pengalaman dan kebutuhan seseorang. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan yang dimaksud dengan kompatibilitas adalah tingkat kesesuaian sebuah inovasi dengan nilai-nilai, pengalaman, dan juga kebutuhan masyarakat yang terdampak. Salah satu yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sejauh mana kesesuaian inovasi SSWALFA dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat Kelurahan Balas Klumprik, dan juga membahas tentang tingkat pengalaman yang dimiliki oleh petugas maupun masyarakat serta apakah SSWALFA ini sudah memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam hal ini adalah bagaimana SSWALFA ini berinteritas dengan sistem kerja pegawai, dan juga nilai-nilai yang ada di masyarakat. Adanya SSWALFA ini membuat perubahan yang cukup banyak dalam proses pelayanan surat perizinan dan surat keterangan yang ada di Kelurahan Balas Klumprik yang dimana proses sebelum adanya SSWALFA ini masih tergolong proses manual yang mengharuskan masyarakat harus menemui langsung pengurus RT sampai dengan membawa berkas ke kantor

kelurahan Balas Klumprik, namun setelah adanya SSWALFA mayoritas dari proses layanan surat perizinan dan surat keterangan ini telah dilakukan secara digital, selain itu terdapat banyak macam pilihan surat perizinan yang dapat diakses dalam website SSWALFA dengan perubahan persyaratan yang harus disiapkan, menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, tidak ada penolakan dari adanya website SSWALFA dari pihak petugas kelurahan Balas Klumprik, namun dengan adanya proses baru ini, para petugas kelurahan Balas Klumprik memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan website SSWALFA selagi tetap melayani masyarakat. Hal tersebut membuktikan bahwa website SSWALFA ini berhasil melebur kedalam sistem kerja yang ada di Kelurahan Balas Klumprik Namun pada akhirnya tidak semua pelayanan surat perizinan dan surat keterangan diterapkan dengan menggunakan SSWALFA dengan mempertimbangkan beberapa hal.

Layanan yang tidak dilakukan melalui SSWALFA di beberapa kelurahan adalah layanan surat keterangan ahli waris, dimana merupakan salah satu menu yang dapat dilihat di dalam website tersebut. alasan mengapa layanan surat tersebut tidak dilakukan melalui SSWALFA adalah karena persyaratannya yang cukup rumit yang mencakup beberapa hal seperti kesamaan nama pada dokumen kependudukan dan berkas-berkas lainnya. Ketakutan dari pihak kelurahan adalah terjadinya miskomunikasi terkait dengan syarat-syarat yang harus disiapkan yang nantinya dapat menyebabkan proses terbitnya dokumen semakin lama, demi menghindari hal tersebut, maka dari itu pihak Kelurahan Balas Klumprik memutuskan untuk tetap menggunakan proses manual dalam proses pelayanan surat keterangan ahli waris. Hal tersebut membuat website SSWALFA ini tidak sepenuhnya menyatu kedalam sistem kerja di beberapa kelurahan, maka dari itu perlu perbaikan dari kelurahan tersebut dan juga dari pihak DPMPSTP selaku penyelenggara dari website SSWALFA.

Selain itu beberapa masyarakat masih belum sepenuhnya menerima adanya website SSWALFA, dimana masyarakat tidak menolak adanya inovasi tersebut, melainkan masih terpaku dengan proses perizinan manual sebelumnya. Keterbatasan masyarakat dalam mengakses perangkat yang memadai juga menjadi salah satu faktor lainnya mengapa SSWALFA ini belum sepenuhnya menyatu dengan kehidupan masyarakat. Hal ini terjadi pada beberapa lapisan masyarakat, terutama pada masyarakat yang sudah berumur dan juga yang memiliki keterbatasan mengakses perangkat yang dibutuhkan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa SSWALFA ini belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat, memang mayoritas masyarakat terutama generasi muda sangat mudah untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada, namun beberapa masyarakat masih terpaku dengan sistem pelayanan manual. Hal

tersebut menjadi tantangan bagi Kelurahan Balas Klumprik dalam upaya untuk mengedukasi masyarakat terkait perubahan pengajuan surat perizinan dan surat keterangan. Indikator *Compatibility* ini sangat mempengaruhi cepat atau lambatnya sebuah inovasi dapat di terima masyarakat, keadaan masyarakat yang heterogen membuat sebuah inovasi harus dibuat secara hati-hati dengan memperhatikan setiap nilai yang ada di masyarakat agar inovasi tersebut nantinya dapat diterima dengan cepat.

4. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Menurut Davis (dalam Herawati et al., 2022) yang dimaksud dengan kemudahan penggunaan adalah tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem, sedangkan Luarn (Sari et al., 2022) menjelaskan kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana kepercayaan seseorang terhadap suatu produk atau sistem, bahwa sistem yang digunakan akan sedikit atau bahkan bebas dari usaha. Dari beberapa penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan *ease of use* atau kemudahan penggunaan adalah seberapa besar tingkat usaha yang diperlukan oleh seseorang dalam menjalankan sebuah proses dengan menggunakan sistem yang telah disediakan.

Menurut hasil penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, SSWALFA memiliki kejelasan intruksi yang cukup jelas dan juga mudah dipahami, kejelasan dari instruksi ini terlihat dengan adanya bagian-bagian yang menampilkan prosedur, persyaratan dan juga siapa saja yang akan terlibat dalam pengajuan surat perizinan tersebut, website SSWALFA dirancang untuk memiliki tampilan yang mudah dipahami, hal tersebut terlihat dari para petugas kelurahan yang mempelajari SSWALFA ini hanya dengan berbekal petunjuk dari website tersebut. Tentunya dengan adanya intruksi yang jelas merupakan salah satu faktor yang membuat proses dari kegiatan pengajuan dapat berjalan dengan lancar, penggunaan tata bahasa yang mudah dipahami dapat membuat pengguna dapat mengerti Gambaran umum tentang proses pengajuan surat perizinan dan surat keterangan.

Selain kejelasan sebuah intruksi, sebuah inovasi *E-Government* juga harus mempunyai sistem yang optimal dan konsisten. Salah satu tujuan dari adanya sistem yang optimal dan konsisten adalah untuk memaksimalkan proses yang sedang dilakukan oleh sistem tersebut, selain itu konsistensi dari sebuah sistem juga berguna untuk menjamin bahwa proses yang dilakukan tidak akan menimbulkan masalah ataupun ketidakstabilan dalam suatu proses. Website SSWALFA seharusnya memiliki sistem yang optimal dan konsisten yang dimana hal tersebut berguna untuk menjamin setiap proses pengajuan surat perizinan dan surat keterangan dapat berjalan dengan lancar dan stabil.

Namun pada kenyataannya sistem dari website SSWALFA ini masih belum sepenuhnya optimal dan stabil, beberapa kali masyarakat dan petugas kelurahan Balas Klumprik menjumpai *server* dari website tersebut tidak dapat di akses, pada kasus ini pihak kelurahan tidak dapat mengambil banyak tindakan dikarenakan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *server* dari website SSWALFA adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya, tentunya hal tersebut sangat merugikan bagi masyarakat maupun bagi petugas kelurahan Balas Klumprik, selain *server* yang eror website SSWALFA ini beberapa kali mengalami kendala di beberapa *device* terutama di Handphone yang dimana terkadang terjadi kegagalan disaat melakukan pengajuan, namun disaat yang sama pengajuan lewat koputer/PC dapat dilakukan tanpa terkendala, hal ini menjadi bukti bahwa website SSWALFA masih belum di optimalisasikan ke beberapa *device*, masalah tersebut tentunya dapat mengganggu proses pengajuan surat yang ingin dilakukan oleh masyarakat, mengingat bahwa *device* yang paling fleksibel dan banyak digunakan masyarakat adalah *device* handphone, hal tersebut berdampak cukup besar bagi sebagian masyarakat. maka dari itu kelurahan Balas Klumprik memberikan beberapa fasilitas untuk membantu para warga dalam mengakses SSWALFA namun dengan konsekuensi masyarakat harus pergi ke kantor kelurahan, selain adanya fasilitas yang memadai, terdapat program yang dilakukan oleh kelurahan Balas Klumprik seperti program pelayanan malam yang memberikan masyarakat kesempatan untuk berkonsultasi, bertanya, ataupun mengurus pengajuan surat perizinan atau surat keterangan.

Selain permasalahan tentang optimalisasi pada website SSWALFA, terdapat temuan berupa belum adanya Gambaran mengenai proses ataupun alur pelayanan surat perizinan dan surat keterangan di menu layanan kelurahan, belum adanya SOP pelayanan ini tentunya sangat mempengaruhi kemudahan masyarakat dalam memahami pelayanan itu sendiri. Website SSWALFA hanya memberikan informasi terkait dengan persyaratan dan juga dokumen apa saja yang harus disiapkan namun tidak dengan proses ataupun alur dari pelayanan tersebut yang membuat masyarakat tidak mengetahui bagaimana Gambaran proses pembuatan surat tersebut dan siapa saja yang terlibat didalamnya. Pihak Kelurahan Balas Klumprik juga masih belum membuat sarana seperti video ataupun poster terkait dengan alur atau proses layanan perizinan yang ada di kelurahan sehingga masyarakat hanya dapat mengetahui alur dari layanan perizinan disaat masyarakat tersebut mengurus surat perizinan atau bertanya kepada petugas.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa website SSWALFA secara garis besar telah menerapkan indikator *ease of use*. Yang dimana SSWALFA ini

memberikan kemudahan kepada pengguna dari beberapa aspek, seperti kemudahan pencarian, intruksi yang jelas, dan juga kemudahan dalam mengakses output, namun sangat disangkan bahwa masih terdapat masalah yang belum bisa diselaikan sampai sekarang yang berhubungan dengan optimalisasi di beberapa perangkat. Tentunya optimalisasi ini sangat penting dilakukan karena mengingat bahwa sebuah website seharusnya dapat diakses dengan menggunakan perangkat-perangkat yang ada, selain itu dengan adanya optimalisasi ini membuat masyarakat tidak terpeka pada sebuah *device* dan memiliki pilihan yang lebih banyak dalam mengakses website SSWALFA.

5. Use Intention (Intensitas Penggunaan)

Menurut (Bimas Sari, 2023) Intensitas adalah Gambaran berapa lama dan seringnya seseorang melakukan kegiatan dengan tujuan tertentu. Sedangkan menurut Tarigan (Umami et al., 2024) menjelaskan yang dimaksud dengan intensitas adalah tinggi rendahnya atau sering tidaknya seseorang dalam melakukan kegiatan tertentu. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan yang dimaksud dengan intensitas adalah Gambaran seberapa sering atau tinggi rendahnya sebuah kegiatan dilakukan oleh seseorang, dalam Kasus ini adalah seberapa sering pelayanan perizinan dengan website SSWALFA ini dilakukan oleh masyarakat.

Dalam kasus ini intensitas SSWALFA jika dibandingkan dengan inovasi-inovasi lain di bidang pelayanan publik lainnya yang ada di kelurahan Balas Klumprik tergolong cukup rendah, hal tersebut diketahui dikarenakan layanan yang disediakan di SSWALFA ini merupakan layanan yang bersifat insidental, yang dimana masyarakat hanya akan mengurus jika memang diperlukan, selain itu layanan-layanan yang ada di SSWALFA ini merupakan surat perizinan atau surat keterangan yang dimana semua masyarakat tidak mempunyai kewajiban untuk memiliki surat tersebut yang berbeda dengan layanan administrasi kependudukan yang mewajibkan semua masyarakat memiliki dokumen kependudukan.

Namun intensitas penggunaan website SSWALFA di kelurahan Balas Klumprik mengalami kenaikan tiap tahunnya, hal tersebut dapat terjadi karena jumlah masyarakat daerah Balas Klumprik yang semakin bertambah setiap tahun dan diperkuat dengan mendominasinya usia produktif di wilayah tersebut, mengingat bahwa surat perizinan yang ditawarkan di SSWALFA memang mayoritas diperuntukan bagi masyarakat dengan usia produktif seperti surat keterangan terkait pernikahan, usaha, dan juga ekonomi seperti surat keterangan penghasilan non formal.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam indikator *use intension*, SSWALFA sudah dinilai konsisten digunakan oleh masyarakat dan juga para petugas

Kelurahan Balas Klumprik. Intensitas penggunaan SSWALFA tidak terlalu tinggi, hal tersebut disebabkan layanan yang ditawarkan di website SSWALFA hanya sebatas surat perizinan dan keterangan yang dimana berkas tersebut hanya akan di urus jika dibutuhkan dan tidak merupakan dokumen wajib bagi setiap masyarakat. Intensitas dari penggunaan sebuah inovasi juga dipengaruhi oleh jenis kegiatan yang di tawarkan dalam inovasi tersebut.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan artikel ilmiah ini, yaitu dosen prodi S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya, khususnya Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA, selaku dosen pembimbing dan kepada Ibu Dra. Meirinawati, M.AP serta Bapak Galih Wahyu Pradana, S.A.P., M.Si., selaku dosen penguji, dan juga tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada Kelurahan Balas Klumprik dan masyarakat yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa SSWALFA merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kota Surabaya. Inovasi SSWALFA ini digunakan oleh seluruh OPD yang masih mempunyai hubungan dengan layanan perizinan tak terkecuali Kelurahan Balas Klumprik, dengan menggunakan teori karakteristik inovasi *E-Government* menurut Rokhman (dalam Sholicha & Oktariyanda, 2023) dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi SSWALFA di Kelurahan Balas Klumprik sudah dilakukan cukup baik sejauh ini mulai dari keuntungan website SSWALFA yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat dan petugas sampai dengan intensitas dari penggunaan website yang semakin meningkat, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa gangguan dan masalah yang timbul yang jika dibiarkan dapat mengganggu jalannya pelayanan publik yang ada di Kelurahan Balas Klumprik.

Dalam indikator *relative advantage*, SSWALFA memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus surat perizinan dan surat keterangan dimanapun dan kapanpun, website tersebut menawarkan fleksibilitas dalam pengajuan surat perizinan, di lain sisi petugas juga dipermudah dengan adanya SSWALFA ini karena data yang ada di website sudah tersinkronasi dengan data kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil sehingga mempermudah pengecekan data oleh petugas. SSWALFA ini juga mempengaruhi *image/citra* dari Kelurahan Balas Klumprik, dengan adanya SSWALFA ini Kelurahan Balas Klumprik semakin dipandang kearah yang positif oleh masyarakat, hal tersebut dibuktikan pada nilai IKM yang dimiliki oleh Kelurahan Balas Klumprik yang semakin membaik, namun sangat disayangkan bahwa kegiatan pengenalan SSWALFA ini masiah belum bisa dilakukan secara menyeluruh di Kelurahan Balas Klumprik, sehingga menyebabkan beberapa golongan masyarakat tidak tahu tentang adanya inovasi SSWALFA. Pada indikator *Compatibility*, SSWALFA dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dan juga sesuai dengan nilai-nilai yang dipegang oleh masyarakat, dimana tidak ada penolakan dalam penerapan SSWALFA, namun masyarakat dan juga para petugas membutuhkan waktu untuk menyesuaikan dengan adanya inovasi SSWALFA.

Indikator *ease of use* ini membahas kemudahan yang diberikan oleh SSWALFA pada masyarakat, dimana SSWALFA ini mudah untuk dicari dan digunakan oleh masyarakat, namun terdapat beberapa masalah seperti kondisi website yang masih belum optimal di beberapa perangkat dan belum adanya Gambaran terkait alur pelayanan mengakibatkan proses pelayanan dapat terganggu. Selain itu intensitas penggunaan (*use intention*) dari website SSWALFA ini di Kelurahan Balas Klumprik semakin tinggi, hal tersebut dibuktikan dengan semakin banyaknya output surat yang di terbitkan setiap bulannya di Kelurahan Balas Klumprik, yang dimana mayoritas surat tersebut diantaranya adalah surat keterangan belum menikah, surat keterangan belum menikah lagi, surat pengantar nikah, dan juga surat keterangan domisili usaha.

Saran

Penggunaan website SSWALFA di Kelurahan Balas Klumprik masih mendapatkan beberapa kendala yang tentunya perlu segera diselesaikan oleh pihak Kelurahan Balas Klumprik, maka dari itu penulis dapat memberikan beberapa saran dan masukan yang nantinya dapat dipertimbangkan oleh pihak Kelurahan Balas Klumprik demi mengoptimalkan pelaksanaan pengajuan surat perizinan dan surat keterangan yang ada di Kelurahan Balas Klumprik, saran tersebut antara lain:

1. Melakukan rencana pemerataan kegiatan sosialisasi terkait website SSWALFA di daerah Kelurahan Balas Klumprik dengan bantuan perangkat RT dan RW. Pihak Kelurahan juga dapat memanfaatkan platform digital seperti tiktok, Instagram, youtube untuk menyebarluaskan informasi mengenai website SSWALFA.

2. Membuat SOP terkait alur layanan kelurahan yang merupakan tanggung jawab dari DPMPSTP Kota Surabaya.
3. Melakukan evaluasi yang dilakukan pihak kelurahan dan DPMPSTP terkait persyaratan dan juga alur prosedur khususnya dalam layanan surat keterangan ahli waris yang masih belum cocok di beberapa daerah.
4. Menambahkan fasilitas yang ada di kantor Kelurahan Balas Klumprik berupa PC dan juga alat elektronik lainnya yang bertujuan membantu masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses website SSWALFA.

Berdiskusi dengan perangkat RT dan perangkat RW terkait dengan verifikasi di tingkat RT dan RW, mengajukan pemberian akses kepada pihak kelurahan ke seluruh akun RT dan RW yang berguna untuk mengantisipasi keterlambatan verifikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawati, L. (2015). Strategi Percepatan Adopsi dan Difusi Inovasi Dalam Pemanfaatan Mesin Tanam Padi Indojarwo Transplater Di Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu. *Pertanian Press*.
- Bimas Sari, D. (2023). Pengaruh Intensitas Penggunaan Tiktok Terhadap Kepercayaan Diri Remaja Siswa Kelas IX Di SMPN 1 Babadan Kabupaten Ponorogo Tahun Pelajaran 2022/2023. *Electronic Theses of IAIN Ponorogo*.
- Harun, D., Rares, J., & Mambo, R. (2022). Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik, VIII*.
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research, 1*(6), 1391–1406. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i6.1436>
- Maharani, S., & Bernard, M. (2018). Analisis Hubungan Resiliensi Matematik Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa Pada Materi Lingkaran. *Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif, 8*(2), 819–826.
- Moloeng, J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Oribel, F., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas Sipraja Di Desa Sugiwaras Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu Ilmu Sosial, 8*(2), 275–285. <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2422>

- Peraturan Gubernur No 53 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Jawa Timur (2021).
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan (2023).
- Sari, R., Sutiana, E., & Sudrajat, A. (2022). Pengaruh Potongan Harga dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Dompot Digital ShopeePay. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9.
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON DUKCAPIL) Oleh Dinas Kependudukan DanPencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11 Nomor 3, 2293–2302.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Umami, S., Rohana, S., Intiana, H., & Mahyudi, J. (2024). Pengaruh Intensitas Membaca Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Pada Siswa Kelas IX SMP Negeri 3 Labuapi. *Jurnal Bastrindo*
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39708> (2008).
- Yuka Asmara, A., & Yayuk Sri Rahayu, A. (2019). *INOVASI PELAYANAN KESEHATAN GANCANG ARON DI KABUPATEN BANYUWANGI DALAM PERSPEKTIF MATRIK INOVASI SEKTOR PUBLIK*. *Journal of Public Innovation*, 57 – 67

