

## Efektivitas Implementasi Pelayanan Surabaya Single Windows Studi Kasus Kelurahan Rungkut Tengah

Wahyu Arpa Ramayanti

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Riskya Dwijayanti

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat: Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya

Korespondensi penulis: [arparama01@email.com](mailto:arparama01@email.com)

**Abstract.** *This research aims to determine the effectiveness of the implementation of the Surabaya Single Windows Service in Rungkut Tengah Village. The method used is qualitative research with data collection techniques through interviews and field observations. The research results show that in general, the Surabaya Single Windows Service program in Rungkut Tengah Subdistrict can be said to be effective because it has provided benefits to residents, especially in terms of procurement and maintenance of public facilities such as roads, parks and fields. However, there are still several obstacles that need to be overcome, such as the lack of socialization about the program and the lack of transparency and accountability of SSW Alfa Surabaya in managing the program. Therefore, there needs to be more intensive efforts in socializing the SSW Alfa program in order to understand the community benefits of this program and a more transparent and accountable mechanism in managing this program. In implementing the Surabaya Single Windows Service program, cultural and social factors also influence the effectiveness of the program. Different mindsets and cultures among citizens can influence perceptions of programs and participation in programs. Therefore, efforts are needed to pay attention to cultural and social factors in the environment.*

**Keywords:** *effectiveness, implementation, single windows.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi Pelayanan Surabaya Single Windows di Kelurahan Rungkut Tengah. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, program Pelayanan Surabaya Single Windows di Kelurahan Rungkut Tengah dapat dikatakan efektif karena telah memberikan manfaat bagi warga, terutama dalam hal pengadaan dan pemeliharaan fasilitas publik seperti jalan, taman, dan lapangan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti kurangnya sosialisasi tentang program dan kurangnya SSW Alfa Surabaya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan program. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi program SSW Alfa agar masyarakat dapat memahami manfaat dari program ini dan mekanisme yang lebih transparan dan akuntabel dalam pengelolaan program ini. Dalam implementasi program Pelayanan Surabaya Single Windows, faktor budaya dan sosial juga mempengaruhi efektivitas program. Pola pikir dan budaya yang berbeda di antara warga dapat mempengaruhi persepsi tentang program dan partisipasi dalam program. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperhatikan faktor budaya dan sosial dalam lingkungan.

**Kata kunci:** efektivitas, implementasi, single windows.

## LATAR BELAKANG

Received September 22, 2023; Revised Oktober 30, 2023; Accepted November 06, 2023

\* Wahyu Arpa Ramayanti, [arparama01@email.com](mailto:arparama01@email.com)

Pelayanan Publik merupakan layanan yang disediakan oleh Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sesungguhnya, tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Oleh karena itu, kenyamanan dan kepuasan para warga harus diutamakan dalam memberikan pelayanan. Apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan para penerima layanan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik tersebut baik. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut buruk, maka kualitasnya juga buruk. Sebagai pelanggan pelayanan publik, masyarakat memiliki harapan dan kebutuhan terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik yang profesional. Pemerintah bertanggung jawab untuk menetapkan standar pelayanan minimal dan memiliki wewenang dalam melaksanakan tugas tersebut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mencakup kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. (Dian, 2023).

Peraturan Walikota Nomor 94 tahun 2021 mengatur wewenang kelurahan di Kota Surabaya, termasuk di dalamnya adalah tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh kelurahan sesuai dengan Pasal 13. Kelurahan mempunyai enam tugas penting yang harus dilaksanakan, yaitu melaksanakan berbagai kegiatan pemerintah yang ada di kelurahan, memberdayakan masyarakat setempat, menyediakan layanan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat, merawat fasilitas sarana dan prasarana yang ada, serta menjalankan tugas lain yang telah diatur dalam undang-undang dan tugas yang diberikan oleh camat yang sesuai dengan lingkup tugasnya. Program Surabaya Single Windows itu sendiri dirancang untuk mencapai target/ tujuan, sehingga kinerja dapat semakin meningkat. Program SSW sendiri merupakan proses pelayanan administrasi kependudukan dengan konsep menjemput bola. Para pemohon diminta untuk mengajukan permohonan melalui website secara online dan mandiri.

Kelurahan merupakan suatu wilayah kerja yang diatur oleh lurah sebagai bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota di wilayah kecamatan. Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Surabaya dan mempererat sinergi dengan seluruh kelurahan di kota tersebut, dilaksanakan program Pelayanan Surabaya Single Windows secara serentak di Kota Surabaya yang di akses melalui online.

## **KAJIAN TEORITIS**

Aplikasi SSW ini telah mengkomodir semua perizinan yang ada di Kota Surabaya secara online, dalam hal ini program pelayanan online terpadu mempermudah masyarakat karena dapat mengajukan perizinan tanpa dibatasi waktu dan tempat sehingga tidak perlu datang ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Seluruh izin dapat segera diproses melalui SSW secara bersamaan seperti izin pemakaian tanah, izin praktek tenaga medis, izin usaha jasa konstruksi, izin HO (izin gangguan), izin SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), dsb dengan rentang waktu mulai 14 hari kerja hingga 30 hari kerja (Prasertya, 2017). Pada pelayanan perizinan melalui SSW dikatakan baik dikarenakan selama tahun 2018 berkas perizinan yang diterima melalui aplikasi SSW berjumlah 104.694 berkas banyak yang terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan, yaitu tercatat sebanyak 87.991 berkas dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan dan terdapat 16.702 berkas yang penyelesaiannya melebihi dari ketentuan. Dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa permasalahan, mulai dari saat mengunggah berkas, tidak ada transparansi jalannya dokumen. Hal tersebut dialami oleh Rio Harianto selaku staf perusahaan dibidang distribusi yang menyatakan kekecewaannya terhadap pelayanan aplikasi SSW dalam proses mengunggah dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan permohonan izin, karena petugas dinilai asal-asalan dalam melayani masyarakat dikarenakan tidak terdapat satu arahan dan terkesan melempar tanggung jawab. Pada penelitian Kurniawan & Prabawati (2021: 233-234) dan Pradhina dan Yuwono (2019: 8) menyatakan bahwa sistem SSW tidak mendukung semua izin yang ada di Kota Surabaya, karena Jadi ada masyarakat yang membutuhkan untuk memproses lisensi dengan benar. Laporkan ke departemen yang sesuai. SSW juga belum terintegrasi dengan Online Application Submission (OSS). OSS sendiri merupakan suatu sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Yayasan OSS untuk mengelola perizinan berusaha berbasis risiko, merupakan kewenangan pemerintah pusat (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 6 Tahun 2021 tentang pelaksanaan Izin Usaha di Daerah).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif untuk mendeskripsikan fenomena di lapangan secara holistik yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian ini fokus pada inovasi program penerapan Penerapan SSW Alfa di Peningkatan pelayanan perizinan online dianalisis menggunakan teori indeks inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008). Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Informan penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan catatan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis model interaksi menurut teori Miles et al (2014), meliputi pengumpulan data, kondensasi, penyajian, dan kesimpulan/verifikasi. Pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi pengujian keterpercayaan, keteralihan, keterandalan, dan kekonfirmasian.tentu saja).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Implementasi**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia: Efektivitas berasal dari kata “efektif” yang berarti: adanya suatu akibat atau pengaruhnya, sedangkan efektivitas berarti ukuran dalam pencapaian suatu tujuan. Efektivitas menunjukkan suatu keberhasilan dalam tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditentukan. Hasil yang makin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Menurut Yakub Vico Hisbanarto, menyatakan bahwa: Efektivitas merupakan pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternative atau menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektifitas dapat juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.<sup>5</sup> Efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran orang yang dituju dan bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional. Efektivitas berkaitan erat dengan terlaksanakannya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota.

Dalam kamus bahasa Indonesia, implementasi artinya adalah pelaksanaan atau penerapan(nya). Implementasi adalah suatu interaksi antara mereka yang menciptakan program dengan mereka yang dibebankan untuk menyampaikan. Sebagaimana dinyatakan oleh Michael Fullan dan Allan Pomfret dalam Achmad Ridwan modul 2

implementasi kurikulum bahwa "implementasi inovasi yang efektif membutuhkan waktu, interaksi pribadi dan kontak, pelatihan inservice dan bentuk dukungan lain yang berbasis pada orang". Implementasi kurikulum membutuhkan orang-orang yang memiliki waktu cukup untuk melakukannya. Implementasi adalah melaksanakan sesuatu atau aplikasi praktis dari metode, prosedur atau tujuan yang diinginkan. Singkatnya, implementasi kurikulum membawa perubahan kepada perbaikan. Perlu diketahui, bahwa hidden curriculum sebenarnya telah diterapkan atau dilaksanakan di SLBN Cendono Kudus, berangkat dari itulah peneliti mengkaji implementasi Hidden Curriculum yang sudah ada di SLBN Cendono Kudus.

### **Surabaya Single Windows**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa telah dilakukan beberapa jalur penelitian dan dapat dikatakan bahwa SSW Alfa menguntungkan bagi pemohon izin di kota Surabaya karena semua perizinan sudah diperhitungkan. Berdasarkan lima atribut inovasi, dapat dikatakan bahwa: (1) Keunggulan relatif SSW Alfa adalah komunitas difasilitasi oleh alur perizinan yang ditentukan dengan jelas. Ini juga lebih sederhana dibandingkan untuk umum dengan beberapa pilihan lisensi di situs SSW Alfa, sehingga tidak perlu menavigasi ke situs lain. (2) Kesesuaian SSW Alfa dianggap tidak sesuai karena inovasi program aplikasi SSW Alfa menggantikan inovasi SSW sebelumnya sehingga SSW lama tidak digunakan lagi. (3) Kompleksitas, inovasi pada program aplikasi SSW Alfa cukup rumit karena masyarakat masih mengalami kebingungan saat menggunakan SSW Alfa karena ketidaktahuan, dan terdapat error pada situs SSW Alfa karena banyaknya jumlah pengunjung menyebabkan server mogok. (4) Kemungkinan diadakannya sidang karena pihak penyelenggara dan pihak terkait telah melaksanakan sidang dengan waktu sidang sekitar tiga hari. Hasil yang diperoleh terkait kegagalan deteksi pengguna NIK dan server crash jika terlalu banyak pengguna yang mengakses aplikasi SSW Alfa. Namun kendala tersebut dapat diatasi berkat koordinasi antara DPMPSTSP dan Dinkominfo. (5) Mudah untuk diamati, memudahkan masyarakat dalam melacak catatan izin dengan fungsi "file riwayat perjalanan", dan penyelenggara membantu penyelenggara menyiapkan laporan tahunan dengan lebih mudah dan Data yang diperoleh adalah data akhir yang dijamin akurat. Adanya aplikasi SSW Alfa akan mampu menambah pelayanan perizinan online di kota Surabaya, karena dari data yang diperoleh jumlah pelayanan perizinan mengalami

peningkatan, pada tahun pertama sudah dirilis SSW disana. 83.421 file diimpor, sedangkan setelah , peluncuran SSW Alfa berlangsung selama 9 bulan. Sejak 31 Agustus 2021 hingga 44 April 2022, permohonan lisensi telah diterima sebanyak 127.200.

Pada SSW Alfa dapat dikatakan jika telah memiliki nilai lebih yaitu dari kemudahan penanganan permohonan perizinan yang dialami oleh masyarakat dapat diketahui dengan adanya kejelasan pada alur saat melakukan permohonan perizinan, adanya pilihan perizinan yang ada di SSW Alfa juga mempermudah masyarakat untuk mengajukan perizinan sehingga masyarakat sudah tidak diperlukan untuk datang ke dinas terkait dan dapat dilakukan kapan saja sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan perizinan sesuai dengan kebutuhan tanpa harus mengakses laman yang berbeda. Dari segi waktu, penanganan berkas melalui SSW Alfa lebih cepat serta seluruh perizinan telah dimuat dalam SSW Alfa, pada penyelesaian berkas perizinan memiliki estimasi waktu yang berbeda dikarenakan sesuai dengan masing-masing perizinan pada dinas terkait. SSW Alfa juga terdapat database yang mempermudah pemohon jika terdapat revisi dan mengajukan perizinan yang lain sehingga masyarakat hanya perlu mengunggah ulang persyaratan yang telah tersimpan di database.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan ditulis secara singkat yaitu mampu menjawab tujuan atau permasalahan penelitian dengan menunjukkan hasil penelitian atau pengujian hipotesis penelitian, tanpa mengulang pembahasan. Kesimpulan ditulis secara kritis, logis, dan jujur berdasarkan fakta hasil penelitian yang ada, serta penuh kehati-hatian apabila terdapat upaya generalisasi. Bagian kesimpulan dan saran ini ditulis dalam bentuk paragraf, tidak menggunakan penomoran atau *bullet*. Pada bagian ini juga dimungkinkan apabila penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi tindakan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Demikian pula, penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

## DAFTAR REFERENSI

### Artikel Jurnal

Bowo Prasetya, Y. (n.d.). *EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA*. [www.doingbusiness.org](http://www.doingbusiness.org)

Fitri Ayu Rahmawati, D., & Hertati, D. (2022). SJIAS Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online. In *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial* (Vol. 11, Issue 2). <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>