

**Peningkatan Pelayanan Perizinan Online Melalui Inovasi Aplikasi  
Surabaya Single Window (SSW) Alpha**

**Diana Hertati, Binti Azizatun Nafi'ah, Katerina Bataha,  
Very Y. Londa, Donald K. Monintja**

<sup>123</sup> Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, <sup>45</sup> Universitas Sam  
Ratulangi Manado

diana\_hertati.adneg@upnjatim.ac.id, binti.azizatun.adneg@upnjatim.ac.id,  
katerina.bataha.adneg@upnjatim.ac.id, verylonda@unsrat.ac.id,  
donaldmonintja@gmail.com

**ABSTRACT**

*In order to maximise public services as a support system for government administration, ongoing innovation is needed to raise the standard of public services. This study uses a qualitative methodology that involves creating a complex description, looking up words, compiling in-depth reports from respondents' perspectives, and studying real-world scenarios linked to enhancing online licencing services in the city of Surabaya via the SSW Alfa application programme. Research methods with qualitative descriptive and study focus include relative advance, Compatibility, Complexity, Triability and Observability. Data analysis is based on the interactive data model from Miles and Huberman which consists of three activity flows that occur simultaneously, namely: data condensation, data presentation, and verification withdrawal. The results of the study show that SSW Alpha is based on: 1) Relative Advantage, the community is given the advantage of having easy access to permits; 2) Compatibility, there is a discrepancy in the flow of licensing and authority signing with previous innovations, therefore old innovations are no longer used; 3) Complexity, still complicated and trouble occurs and there are still incomplete files; 4) Triability, through the trial stages before the application is launched to the public; 5) Observability, making it easy for the public to observe and monitor the permit filing process and the convenience of officials to easily obtain licensing data.*

**Keywords:** *Licensing Services, Innovation, SSW Alpha*

**ABSTRAK**

Untuk memaksimalkan pelayanan publik sebagai sistem pendukung penyelenggaraan pemerintahan, diperlukan inovasi berkelanjutan untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yang melibatkan pembuatan deskripsi kompleks, mencari kata-kata, menyusun laporan mendalam dari sudut pandang responden, dan mempelajari skenario dunia nyata terkait dengan peningkatan layanan perizinan *online* di kota Surabaya melalui program aplikasi SSW Alfa. Metode penelitian dengan deskriptif kualitatif dan fokus kajian meliputi *relative advance*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability* dan *Observability*. Analisis data berdasarkan *interactive data model* dari Miles and Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: kondensasi data, penyajian data, penarikan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SSW Alpha berdasarkan: 1) *Relative Advantage*, masyarakat diberi keuntungan dengan kemudahan saat mengakses perizinan; 2) *Compatibility*, adanya ketidaksesuaian alur penandatanganan perizinan dan kewenangan dengan inovasi yang lalu, oleh karenanya

inovasi yang lama sudah tidak dipakai; 3) *Complexity*, masih rumit dan terjadi *trouble* serta masih adanya berkas yang tidak lengkap; 4) *Triability*, melalui tahapan uji coba sebelum aplikasi diluncurkan ke masyarakat; 5) *Observability*, memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengamati dan memantau proses pemberkasan perizinan dan adanya kemudahan petugas mudah untuk mendapatkan data perizinan.

**Kata kunci:** Pelayanan Perizinan, Inovasi, SSW Alpha

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik secara optimal, kompeten dan bermutu akan memberi kepuasan kepada masyarakat (Ismiyati, 2023). Fungsi dasar Pemerintah sebagai pelayan publik sehingga wajib untuk melayani masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman dan rasa tenteram. Buruknya pelayanan publik di Indonesia, disinyalir dari adanya oknum pelaksana pelayanan yang masih terkesan mempersulit. Sikap dan pola pikir demikian tidak selaras dengan era reformasi saat ini. Elemen penting untuk memastikan layanan publik berkualitas tinggi dan memenuhi kebutuhan penerima manfaat bergantung pada beberapa faktor utama yaitu kepemimpinan yang efektif, komunikasi yang jelas, dan pendekatan yang berpusat pada pelanggan (Anshari & Lim, 2017).

Saputri & Duwi (2018) pelayanan publik hendaknya dapat menjangkau semua elemen masyarakat sehingga akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya. Beberapa asas pelayanan publik yaitu : hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan, mutu proses keluaran, partisipasi masyarakat. Hardiyansyah (2011) pelayanan publik sedikitnya meliputi: waktu penyelesaian, biaya, produk, prosedur, sarana dan prasarana dan juga kecakapan petugas pelayanan.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang prima perlu adanya dukungan pemanfaatan teknologi informasi berbasis *e-government*, hal ini sesuai dengan pendapat (Twizeyimana & Andersson, 2019) bahwa dengan *e-government*, pemerintah dapat memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), untuk lebih meningkatkan struktur operasional pemerintah. *e-Government* sangat mendukung dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Juga sebagai upaya untuk mengembangkan pengelolaan proses kerja dan sistem informasi manajemen di wilayah kerja pemerintahan (Adnyani, 2019).

Beberapa manfaat *e-government* (Lestari et al., 2019) sebagai berikut : 1) meningkatkan mutu pelayanan pemerintah kepada pemangku kepentingan dan masyarakat; 2) meningkatkan keterbukaan, akuntabilitas dan pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam mewujudkan *Good Governance*; 3) meminimalisir beban administrasi, interaksi dan relasi secara signifikan yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*; 4) memberikan dukungan kepada pemerintah dalam rangka memperoleh sumber pendapatan baru; 5) membangun lingkungan masyarakat baru secara cepat dan efektif guna mengatasi berbagai persoalan yang timbul.

Dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya menerapkan sebuah inovasi e-government, meliputi : perizinan dan non perizinan layanan (Peraturan Walikota Surabaya, 2019). Aplikasi tersebut merupakan sebuah program yang dimotori oleh DINKOMINFO Kota Surabaya. SSW ini sebagai sistem penyampaian, pemrosesan dan sinkronisasi informasi data secara tunggal serta membuat keputusan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan tugas dan fungsi organisasi perangkat daerah.

Hasil penelitian (Hertati, 2023) tentang inovasi layanan publik di Indonesia: Analisis komprehensif mengenai karakteristik dan trennya menghasilkan temuan bahwa pemerintah daerah kemungkinan besar merupakan inovator paling terkemuka di sektor publik Indonesia. (Pradina & Yuwono, 2019), SSW dapat diakses dimana saja dan di setiap waktu. E-Kios tersedia di beberapa kecamatan dan kelurahan sehingga masyarakat tidak diharuskan datang ke UPTSA untuk melakukan permohonan perizinan. Pelayanan perizinan berbasis SSW pada tahun 2018 sudah baik, dibuktikan adanya berkas perizinan yang diterima sebanyak 104.694 sudah selesai tepat waktu, yang terinci 87.991 berkas selesai tepat waktu dan sisanya 16.702 berkas penanganannya melebihi tenggat waktu yang ditentukan, karena berkas kembali ke pemohon dan mengalami kendala institusi perangkat daerah yang mengeluarkan perizinan.

Pelaksanaan program aplikasi SSW, masih ditemukan adanya beberapa kendala pelayanan baik terkait dengan proses mengupload berkas maupun belum transparan proses dokumen. Dalam Penelitian (Kurniawan & Prabawati, 2021) menunjukkan bahwa pada awal diluncurkan sistem SSW ini belum mencakup semua jenis perizinan dari dinas lain yang ada di Kota Surabaya sehingga pemohon dalam mengurus perizinan masih harus hadir ke tempat-tempat pelayanan publik dan masih belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Berdasarkan permasalahan terkait dengan SSW tersebut, Pemerintah Kota Surabaya, mengeluarkan aplikasi sebagai pengembangan dari SSW Alfa untuk memberikan bantuan perizinan dan sudah dintergrasikan dengan OSS sebagaimana tercantum pada (Peraturan Walikota Surabaya, 2021). Terdapat kejelasan terkait kewenangan Pemerintah Kota dengan OSS yang terdapat pada Pemerintah Pusat karena semua jenis perizinan telah tersedia pada aplikasi SSW Alfa. Jika pelayanan masuk ke urusan Pemerintah Pusat akan langsung dialihkan pada web OSS seperti pada layanan pengajuan Nomor Induk Berusaha (NIB).

Namun masih ditemukan adanya beberapa kendala pada aplikasi SSW Alfa, salah satunya adalah ketidaktepatan waktu pemrosesan, banyaknya berkas yang tidak lengkap pada laman kritik dan saran Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pemerintah Kota Surabaya yaitu terdapat revisi dari persyaratan perizinan yang dibutuhkan masih dinyatakan terjadi kesalahan, sehingga pemohon kesulitan terkait dengan prosedur yang harus dilalui selanjutnya.

Meskipun aplikasi ini sebagai penyempurnaan dari inovasi aplikasi yang lalu tetapi belum dapat menjamin untuk menyelesaikan segala permasalahan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik terutama mengenai perizinan. Implementasi inovasi baru, masih memerlukan waktu untuk beradaptasi bagi penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Sebuah inovasi mudah dipahami kalau menggunakan suatu model. Rogers dalam Suwarno (2008) menjelaskan dalam : 1) *relative advantage*; 2) *compatibility*; 3) *complexity* dan; 4) *triability*; 5) *observability*. Teori tersebut cocok karena terdapat keselarasan dengan permasalahan yang ada dan variabel *compatibility*.

Berdasarkan deskripsi di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peningkatan pelayanan perizinan *online* melalui inovasi program aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha ?.

Sedangkan tujuan penelitian ini: untuk mengetahui dan menganalisis peningkatan pelayanan perizinan online melalui inovasi program aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Peningkatan Pelayanan Perizinan Online Melalui Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha di Kota Surabaya. Lokus penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Surabaya dengan pertimbangan sebagai penyelenggara aplikasi Surabaya Single Window Alfa.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer melalui wawancara dan data sekunder yang didapatkan dengan cara tidak langsung berupa dokumen, laporan dan arsip lainnya yang selaras dengan penelitian ini serta jurnal dan berita yang ada. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Analisis data menggunakan model interaktif dari Matthew B. Miles, A Michael Huberman (2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Deskripsi dan analisis berdasarkan fokus penelitian dengan menggunakan teori Rogers dalam Suwarno (2008) meliputi: *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability* dan *Observability* sebagai berikut:

### **1) *Relative advantage***

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keunggulan yang dimiliki SSW Alfa adalah kemudahan dalam penanganan permohonan perizinan (jelas alur permohonannya, banyaknya pilihan dan tampilan laman SSW Alfa banyak fitur pilihan serta masyarakat mudah dalam mengajukan perizinan). Pelayanan dikatakan efektif dan efisien jika memberi pengaruh kuat bagi masyarakat sebagai penerima langsung layanan serta menghasilkan keluaran yang lebih baik dari sebelumnya (Enitasari & Hertati, 2019).

## 2) *Compatibility*

Inovasi memiliki sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya, artinya adanya pembaharuan, sistem aplikasi yang sebelumnya tidak dibuang begitu saja. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, dalam penyelesaian berkas yang masuk melalui SSW Alfa memiliki kesesuaian dengan ketentuan yang berlaku, berkas yang diterima oleh DPMPTSP diproses dalam satu hari kerja lalu diteruskan untuk tahap verifikasi teknis. Berkas yang selesai tepat waktu sebanyak 24.398 dari jumlah 29.722 berkas.

Berdasarkan hasil penelitian, kesesuaian program inovasi aplikasi SSW Alfa dengan inovasi yang sebelumnya tidak sesuai karena adanya perbedaan SOP dari alur pengajuan serta pihak yang memiliki kewenangan dalam proses penandatanganan pada SK yang terbit, inovasi yang sebelumnya telah tergantikan dengan inovasi yang baru. Hal ini tidak memiliki kesesuaian dengan teori Rogers dalam Suwarno (2008) bahwa sebuah Inovasi mempunyai sifat kompatibel dengan penggantinya.

## 3) *Complexity*

Tingkat kerumitan cukup tinggi karena masih ditemukan adanya masyarakat yang merasa kesulitan dan kebingungan saat mengajukan perizinan dengan menggunakan SSW Alfa, karena mereka belum terbiasa dan terdapat *error* saat mengakses aplikasi. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008), *Complexity* mempunyai tingkat kerumitan lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, tetapi masih dapat diminimalisir.

## 4) *Triability*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus kemungkinan dicoba telah terpenuhi karena pihak penyelenggara dan pihak terkait telah melakukan uji coba sebelum diluncurkan ke masyarakat. Hal ini sebagaimana yang disampaikan (Suwarno, 2008) bahwa suatu produk inovasi sebelum diluncurkan harus dilakukan fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Demikian juga menurut Anjani et al. (2019), bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba agar nantinya dapat diterima oleh masyarakat atau sasaran dari inovasi tersebut. Sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk mengujii kualitas dari sebuah inovasi (Suwarno, 2008).

## 5) *Observability*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SSW ini mudah diamati, hal ini dibuktikan bahwa masyarakat mudah untuk memantau proses pemberkasan perizinan. Dari pihak penyelenggara dapat dilihat dari pemantauan berkas yang masuk yang secara rinci dan dinyatakan dengan jumlah yang akurat pada sistem SSW Alfa akan mempermudah pegawai untuk membuat laporan rutin.

Banyaknya berkas perizinan berbasis aplikasi SSW Alfa, bulan Agustus 2021 hingga April 2022 total berjumlah 127.200, dengan rincian 31 Agustus sampai

Desember 2021 sebanyak 97.478. Bulan Januari sampai dengan April 2022 berjumlah 29.722. *Observability* menurut Rogers dalam Suwarno (2008) bahwa inovasi harus dapat diamati, baik dari segi cara bekerjanya maupun dari hasil sesuatu yang lebih baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut : Masyarakat dalam melakukan proses pelayanan perizinan dimudahkan karena adanya alur pembuatan perizinan yang jelas dan menu-menu yang dapat dipilih pada tampilan laman aplikasi tersebut; Standar operasional prosedur dan alur jalannya berkas yang tidak sesuai dipangkas sebagai pengganti inovasi SSW yang sebelumnya; Masih adanya kerumitan sistem aplikasi yang ada terbukti masyarakat masih mengalami kebingungan dalam mengoperasikan sistem aplikasi tersebut dan karena banyaknya masyarakat yang mengakses hingga laman SSW Alfa menjadi yang pada akhirnya server menjadi *down*; Sistem aplikasi tersebut belum dilakukan di uji coba; *Observability*, baik dari masyarakat maupun penyelenggara dimudahkan dalam mengakses SSW Alpha.

Saran yang perlu direkomendasikan adalah : perlu adanya penyederhanaan sistem aplikasi agar masyarakat mudah dalam mengakses dan tidak kebingungan lagi dalam mengoperasikan sistem aplikasi tersebut; perlunya penambahan *bandwidth* agar laman SSW tetap stabil dan sebelum dilakukan *launching* ke masyarakat maka sistem aplikasi itu di uji coba terlebih dahulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, N. K. S. (2019). Pelayanan Sektor Publik Terkait Pengaturan Administrasi Kependudukan Tentang Identitas Anak Dengan Pemberlakuan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial*, 4(2), 200–203. <https://doi.org/10.23887/jiis.v4i2.16536>
- Anshari, M., & Lim, S. A. (2017). E-Government with Big Data Enabled through Smartphone for Public Services: Possibilities and Challenges. In *International Journal of Public Administration* (Vol. 40, Issue 13, pp. 1143–1158). <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1242619>
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. In *Gava Media*. Gava Media.
- Hertati, D. (2023). Evaluation of the Quality of Web-Based Integrated Administration Services (PATEN) in Sidoarjo District, Indonesia. In *Lex Localis* (Vol. 21, Issue 1, pp. 1–15). [https://doi.org/10.4335/21.1.1-15\(2023\)](https://doi.org/10.4335/21.1.1-15(2023))

- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Kota Surabaya. (2021). Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan.
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (Ssw) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya. *Publika*, 227–238. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163–178. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i2.230>
- Matthew B. Miles, A Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods ourcebook*. In Third Edition Copyright SAGE.
- Meyliano, R., & Putra, D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi-Health di Kota Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–13.
- Pradina, indah putri, & Yuwono, T. (2019). Surabaya Single Window. *Pradhina, Indah Putri*, 1–17. <https://sww.surabaya.go.id/>
- Saputri, & Duwi, E. (2018). Analisis Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 962–968. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1280>
- Sihombing, B. K., Dompok, T., Salsabila, L., & Khairina, E. (2023). Enhancing the Quality of Local Government Public Services Through an Integrated Online Licensing Application Keywords : 3(1), 125–134.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pemerintah Kota Surabaya. (n.d.). *Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pemerintah Kota Surabaya*.
- Walikota Surabaya. (2019). Peraturan Walikota Surabaya Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Perizinan Dan Atau Non Perizinan Terpadu Di Kota Surabaya. 1965, 1–17.