

Evaluasi Pelaksanaan Program Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) di Kota Surabaya

Fransiska Nancy Seanbau¹⁾, Aris Sunarya²⁾, Nihayatus Sholichah³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: fransiskanancys07@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu proses perubahan dalam sistem administrasi publik. Penyediaan pelayanan publik telah menjadi perhatian kebijakan yang penting karena berhubungan erat dengan mutu penyelenggaraan pemerintah dan kesejahteraan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi internet, *E-Government* membuka peluang baru untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warganya, serta untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. Surabaya Single Window (SSW) merupakan sebuah sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyederhanakan dan memudahkan proses perizinan di UPTSA Kota Surabaya dibawah naungan DPMPTSP. Penelitian ini menggunakan teori evaluasi William N. Dunn (2003) mencakup enam kriteria yaitu efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), perataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketetapan (*appropriateness*). Metode pendekatan yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi SSW pada UPTSA Timur telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti koneksi internet yang belum memadai bagi masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini merekomendasikan agar DPMPTSP & UPTSA TIMUR bisa mengoptimalkan jalinan kerjasama dengan penyedia layanan teknologi dan pihak eksternal.

Kata Kunci: Evaluasi, SSW, Pelayanan, Perizinan

Abstract

Public service is a process of change in the public administration system. The provision of public services has become an important policy concern because it is closely related to the quality of government administration and public welfare. By utilizing internet technology, E-Government opens up new opportunities to build better relationships between the government and its citizens, as well as to improve efficiency and transparency in governance. In Surabaya Mayor Regulation No. 28 of 2013 concerning Procedures for Electronic Licensing and Non-Licensing Services in Surabaya City. Surabaya Single Window (SSW) is a service system that aims to simplify and facilitate the licensing process in UPTSA of East Surabaya city under DPMPTSP. This research uses William N. Dunn's (2003) evaluation theory including six criteria, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. The approach method applied in this research uses a qualitative method approach, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results showed that the evaluation of SSW at UPTSA Timur has been running well. Nevertheless, there are still some obstacles in its implementation, such as inadequate internet connection for the community. Therefore, this study recommends that DPMPTSP & UPTSA EAST can optimize cooperation with technology service providers and external parties.

Keywords: Evaluation, SSW, Services, Licensing

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kepada masyarakat adalah proses transformasi dalam sistem administrasi publik. Peningkatan dalam pelayanan masyarakat telah menjadi fokus utama dari kebijakan strategis, karena memiliki keterkaitan yang erat dengan peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan kesejahteraan masyarakat (Carolina & Kurniasih, 2020). Menurut Amanda Permatasari (2020), kebijakan memainkan peran sentral dalam struktur pemerintahan dengan menangani berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Kebijakan tidak hanya mencerminkan pandangan pemerintah terhadap isu-isu sosial, ekonomi, dan politik, tetapi juga menjadi alat utama dalam merumuskan respons dan solusi yang diperlukan untuk kepentingan masyarakat. Evaluasi kebijakan merupakan tahapan akhir yang membantu dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Proses evaluasi ini melibatkan pengumpulan data, analisis, dan penilaian dampak kebijakan terhadap masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

E-Government atau pemerintahan elektronik, telah menjadi elemen kunci dalam upaya modernisasi dan transformasi sektor pemerintahan di seluruh dunia. Konsep ini muncul sebagai respons perkembangan yang cepat dalam teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang disediakan oleh berbagai instansi atau organisasi pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan teknologi internet, *E-Government* membuka peluang baru untuk membangun relasi antara pemerintah dan warganya, serta untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan upaya untuk mempermudah proses birokrasi perizinan investasi di suatu wilayah. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan mengesahkan PERWALI Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 pada tanggal 1 juli 2021, yang didukung oleh PERWALI No.188.45/406/436.1.2/2022. Program Surabaya Single Window (SSW) adalah layanan online

yang dikelola UPTSA kota Surabaya. SSW bertujuan untuk meringkas waktu proses perizinan yang biasanya memakan waktu lama, dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memantau status perizinan pemohon.

Surabaya Single Window (SSW) merupakan sistem layanan yang dirancang untuk mengkoordinasikan pengiriman data dan informasi tunggal, manajemen data, sinkronisasi, dan pengambilan keputusan yang sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Unit-unit kerja dibawah Perangkat Daerah (SKPD) bertanggung jawab atas layanan perizinan dan non-perizinan.



Gambar 1.1. Tampilan Beranda Surabaya Single Window (SSW Alfa)

Sumber: <http://sww.surabaya.go.id>

Terdapat 2 cara pengajuan perizinan melalui loket fisik (UPTSA) dan melalui portal SSW <https://sww.surabaya.go.id> sistem ini memfasilitasi proses perizinan dengan cara lebih efisien dan terintegrasi. Pemohon dapat melakukan scanning berkas-berkas dan menginput data melalui portal SSW. Berikut merupakan data jumlah berkas perizinan melalui SSW, yaitu: Pemerintah Kota Surabaya untuk menyediakan layanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik dari tahun 2021 hingga bulan April 2022. Informasi ini mencatat bahwa ada sebanyak 3.159 berkas yang masuk dalam periode tersebut, dengan rincian 1.416 berkas masih dalam proses, 190 berkas berstatus pending, dan berkas selesai berjumlah 1.553 berkas.

Dalam kasus data yang diajukan pemohon belum lengkap, UPTSA memiliki kewajiban untuk memberikan status berkas tersebut sebagai pending. Data berstatus pending karena kurangnya informasi atau dokumen yang

diperlukan, pihak perizinan UPTSA terpaksa mengembalikan berkas kepada pemohon. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam proses perizinan, yang dapat mempengaruhi rencana atau kegiatan yang terkait izin tersebut.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Kebijakan Publik

Kebijakan adalah serangkaian tindakan, kegiatan, sikap, rencana program, dan keputusan setelah dilakukan dengan pelaku atau pihak terkait untuk mengatasi masalah yang dihadapi (Herdiana, 2018). Menurut Thomas R. Dye, konsep kebijakan publik mencakup segala tindakan atau keputusan, baik yang diambil maupun yang tidak diambil, dengan tujuan menyelesaikan masalah-masalah yang dapat membantu meningkatkan kualitas hidup bersama.

William N. Dunn menguraikan bahwa dalam konteks kebijakan publik, terdapat berbagai alternatif saling berhubungan yang dipilih oleh para pemangku kepentingan atau pejabat pemerintah dalam hal-hal yang berkaitan dengan tanggung jawab pemerintahan, seperti menjaga keamanan, mengatur energi, meningkatkan kesejahteraan, mengelola pendidikan, memberikan instruksi, memberikan bantuan pemerintah, menangani kriminalitas, mengelola perkotaan, dan sebagainya.

2. Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi berasal dari Bahasa Inggris "*evaluation*" yang telah diadopsi dalam bahasa Indonesia dengan maksud menjaga kata aslinya dengan penyesuaian sedikit dalam pengucapan. Evaluasi dapat dijelaskan sebagai proses memberikan penilaian dengan membandingkan suatu hal dengan standar tertentu. Menurut kamus Oxford Advanced Learner's Dictionaries of Current English, evaluasi berarti mengetahui atau menentukan kuantitas atau nilai, yang juga dapat dimaknai sebagai usaha untuk menemukan nilai atau jumlah.

Evaluasi merupakan sebuah proses yang digunakan untuk menilai. Pada garis

yang serupa (Djaali, Mulyono, dan Ramli 200: 3) menjelaskan bahwa evaluasi adalah proses penilaian suatu hal berdasarkan kriteria atau standar objektif yang diterapkan. Evaluasi dianggap sebagai investigasi sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan mencapai suatu tujuan.

3. Kriteria Evaluasi Kebijakan

William N. Dunn (Anggara, 2014-279-280) mengemukakan bahwa ada beberapa kriteria kinerja kebijakan yang harus dinilai, yaitu:

a) Efektivitas

Efektivitas mencakup perasaan pencapaian kesuksesan dalam mencapai tujuan spesifik. Hal itu juga mengacu pada hasil yang bermanfaat. Efektivitas terkait dengan sejauh mana usaha yang dilakukan menghasilkan hasil yang diharapkan. Ini berkaitan dengan akurasi teknis, pelayanan unit, atau nilai finansial, serta menggambarkan sejauh mana strategi kebijakan publik berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

b) Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan jumlah upaya yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Kebijakan dianggap efisien ketika mencapai hasil maksimal dengan penggunaan dana minimal. Tujuan dari kebijakan publik adalah sangat fundamental, dimana biaya yang timbul dari proses kebijakan sangat besar dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh. Ini berarti bahwa kegiatan kebijakan cenderung boros dan belum optimal dilakukan.

c) Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik mencakup pencapaian yang merata dalam memenuhi semua kebutuhan yang diperlukan saat mengatasi masalah tertentu. Berdasarkan konsep tersebut, kecukupan masih terkait dengan efektivitas dengan cara mengukur atau memperkirakan sejauh mana alternatif dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau

- peluang dalam mengatasi persoalan yang muncul.
- d) Perataan
Perataan dalam kebijakan publik mencerminkan distribusi yang merata dari manfaat dan penerimaan yang dihasilkan oleh kebijakan tersebut. William N. Dunn menyatakan bahwa kriteria perataan mencakup aspek kenegaraan, sosial, dan mengindikasikan penyampaian hasil dan upaya yang tidak memihak. Kebijakan dianggap berhasil jika hasil atau upaya didistribusikan secara merata. Sebuah program dianggap layak dan memadai ketika biaya dan manfaatnya seimbang. Kunci perataan adalah kesetaraan dan keadilan.
- e) Responsivitas
Responsivitas dalam kebijakan publik mengacu pada tanggapan terhadap aktivitas atau tindakan. Ini mencerminkan respons kebijakan publik terhadap implementasi kebijakan yang mengakomodasi kebutuhan, prioritas, atau nilai-nilai sekelompok orang. Kesuksesan kebijakan dapat nilai dari respon masyarakat terhadap implementasi kebijakan, yang mencakup prediksi awal terhadap efek yang mungkin timbul saat kebijakan diterapkan, serta tanggapan masyarakat setelah merasakan dampak kebijakan tersebut, baik dalam bentuk dukungan positif maupun penolakan.
- f) Ketepatan
Ketepatan mengacu pada nilai atau signifikansi dari tujuan program dan sejauh mana pendapat dasar dari tujuan-tujuan tersebut diakui. Ketepatan (*appropriateness*) mencakup langkah-langkah yang digunakan untuk memilih bahan atau alternatif dengan mengevaluasi apakah dampak samping dari opsi yang diusulkan merupakan keputusan objektif yang dapat dicapai. Karena aturan ini berkaitan dengan substansi tujuan, seperti dampak yang tidak terduga sebelumnya, baik positif

maupun negatif, atau kemungkinan bahwa opsi yang berbeda dianggap lebih baik daripada implementasi kebijakan, maka pendekatan yang lebih kokoh diperlukan.

4. *Electronic Government*

E-Government diperkenalkan sebagai konsep baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbirokrasi, sesuai dengan evaluasi masyarakat informasi (Wicaksono, 2018), World Bank mendefinisikan *E-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sektor bisnis, serta untuk memfasilitasi kerjasama antar lembaga pemerintah. Lebih jauh lagi, menurut World Bank, *E-Government* harus bertujuan untuk memberdayakan masyarakat melalui akses yang luas, lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan terhadap informasi yang tersedia.

E-Government merujuk pada penyampaian informasi dan layanan dari institusi pemerintah kepada masyarakat, pelaku bisnis, industri, dan lembaga pemerintah lainnya melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan serta memberikan layanan yang lebih baik dan lebih nyaman, mencapai jangkauan yang lebih luas, serta memastikan transparansi dan akuntabilitas. Penerapan *E-Government* dalam layanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat melalui penyediaan informasi (Juliarso, 2019).

Penerapan *E-Government* diharapkan dapat menghasilkan berbagai layanan yang memberikan manfaat bagi masyarakat dan pihak-pihak lainnya. Manfaat *E-Government* mencakup peningkatan efisiensi di instansi pemerintah, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan publik serta mendukung pencapaian hasil kinerja atau kebijakan yang diinginkan. Selain itu, *E-*

Government juga dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam birokrasi pemerintah serta merangsang kreativitas dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik.

5. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang bersifat abstrak atau tidak dapat diraba. Kegiatan tersebut sebagai hasil dari interaksi antara pemohon dan pelayan atau elemen elemen lain yang disediakan oleh perusahaan sebagai upaya memberikan pelayanan. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk mengatasi permasalahan atau kebutuhan pemohon atau pelanggan.

Pelayanan publik merupakan faktor krusial yang mempengaruhi ketertarikan suatu daerah sebagai destinasi investasi. Saat ini, citra perizinan umumnya dianggap sebagai proses yang lambat, rumit, dan mahal. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik agar lebih efisien, sederhana, dan terjangkau bagi masyarakat, pemerintah kota Surabaya telah mendirikan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. (R. Chintyawati, & Handayani, 2016).

Berdasarkan dasar hukum yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya No.28 tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, UPTSA telah melakukan berbagai kegiatan pelayanan sejak tanggal 5 November 2008. UPTSA ini telah melayani sekitar ada 140 jenis perizinan pelayanan publik. Dasar hukum pendirian UPTSA ini termasuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003, Peraturan Walikota Surabaya No 24 Tahun 2009, Peraturan Walikota Surabaya No 40 Tahun 2009, serta Peraturan Walikota Surabaya No 08 Tahun 2010.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) merupakan sebuah lembaga yang menyediakan layanan perizinan dan

administrasi publik secara terintegrasi, dimana pelayanan ini dapat dilakukan baik secara online maupun non-online. Pelayanan perizinan yang efektif dan efisien sangat penting bagi masyarakat, karena dapat membantu mempermudah proses pengajuan perizinan dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Di Kota Surabaya, UPTSA memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan. (Yd. Kurniawan, & Prabawati, 2021).

6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kota Surabaya terletak di provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya memegang posisi penting sebagai kota kedua terbesar di Indonesia setelah DKI Jakarta, dengan jumlah penduduk yang terus bertambah dari tahun ke tahun. Meskipun demikian, pemerintah kota Surabaya telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas hidup penduduknya dengan menerapkan berbagai program kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Penyelenggara Terpadu Satu Pintu dimaksudkan untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyedia layanan. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal, salah satu kebijakan yang dicanangkan dalam penyelenggaraan Pemerintah Kota Surabaya diwujudkan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Elit, 2017).

Peraturan perubahan menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2016. Instrumen kerangka kelembagaan tersebut dijalankan seiring dengan kewenangan tertentu dari SKPD teknis dan melimpahkannya kepada kepala kantor PTSP. Mekanisme operasional

penyelenggaraan DPMPTSP di Kota Surabaya adalah Proses perizinan yang lugas dan jelas, meminimalkan keterlibatan banyak pihak, mengurangi kontak fisik antara penyedia layanan dengan pemohon.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inovasi terkini diperkenalkan oleh kementerian agama dengan tujuan menghasilkan kemudahan dan kejelasan pada masyarakat untuk mendapatkan layanan dari satuan kerja di Kementerian Agama. Proses pengolahannya mencakup seluruh rangkaian mulai dari pengajuan hingga penyelesaian produk layanan. Sehingga memberikan pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi (Rindri, 2017).

7. Surabaya Single Window

Pemerintah Kota Surabaya telah memperkenalkan sebuah sistem yang dikenal sebagai Surabaya Single Window (SSW) yang dikelola oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya diperkenalkan berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 mengenai Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan secara elektronik di Kota Surabaya. Pada aturan tersebut, Walikota menjelaskan bahwa untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya, layanan tersebut harus dilakukan secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi yang telah berkembang pesat pada era reformasi saat ini.

Standard Operating Procedure (SOP) Surabaya Single Window merujuk pada serangkaian prosedur standar yang diterapkan dalam sistem Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kota Surabaya. Sistem ini dirancang untuk memudahkan proses perizinan dan pelayanan publik dengan menyediakan satu titik akses tunggal bagi pemohon untuk mengurus berbagai jenis izin atau layanan yang dibutuhkan. Melalui SOP Surabaya Single Window, pengguna dapat mengikut langkah-langkah yang jelas dan

terstandarisasi untuk memperoleh izin atau layanan yang diperlukan oleh pemohon secara efisien dan transparan. Dengan demikian, SOP Surabaya Single Window bertujuan untuk meningkatkan kemudahan berusaha dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat dan pengusaha di kota Surabaya.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian, jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dalam metode kualitatif, yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah praktis guna meningkatkan kenyamanan hidup. (Sugiyono 2014:208) Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang didasarkan pada penalaran positif, digunakan untuk menyelidiki situasi ilmiah objek penelitian dimana peneliti berperan sebagai instrumen utama, menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi (kombinasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan penelitian kualitatif menekankan makna dalam generalisasi hasil.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini mencakup evaluasi layanan Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dengan menggunakan indikator teori yang dikemukakan oleh William N. Dunn.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan judul penelitian ini di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur yang beralamatkan di Jalan Raya Menur No. 31 C, Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Alur Perizinan Online Pada UPTSA

Surabaya Single Window (SSW Alfa) adalah sistem yang dirancang untuk mempermudah proses perizinan dan

pengurusan berbagai layanan pemerintah di Kota Surabaya, Jawa Timur. Berikut alur registrasi verifikasi perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Timur (UPTSA):

- a) Pendaftaran Pemohon: Pemohon melakukan pendaftaran permohonan perizinan di UPTSA dengan mengisi formulir yang telah disediakan. Data yang dimasukkan meliputi informasi pribadi pemohon, jenis perizinan yang dibutuhkan, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya.
- b) Verifikasi Dokumen: Petugas UPTSA akan melakukan verifikasi terhadap dokumen-dokumen yang diajukan oleh pemohon. Memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.
- c) Pemeriksaan Administratif : Setelah dokumen di verifikasi, pemeriksaan administratif dilakukan untuk memastikan bahwa permohonan memenuhi persyaratan administratif yang ditetapkan. Hal ini mencakup pengecekan kelengkapan formulir, pembayaran administrasi, dan verifikasi data pemohon.
- d) Penyeragaman Data: Pada tahap ini, data yang telah diverifikasi dan diselaraskan akan diintegrasikan ke dalam sistem Surabaya Single Window. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa data pemohon tersimpan dengan benar dan dapat diakses secara terpadu oleh instansi terkait.
- e) Pemeriksaan Teknis (Jika Diperlukan): Jika permohonan perizinan membutuhkan pemeriksaan teknis atau evaluasi lebih lanjut, tahap ini akan dilakukan oleh pihak terkait sesuai dengan jenis perizinan yang dimohonkan. Contohnya yaitu perizinan bangunan, sehingga pemeriksaan teknis dapat dilakukan oleh Dinas Tata Ruang dan Pemukiman.

- f) Pengambilan Keputusan: Setelah semua verifikasi dan evaluasi dilakukan, petugas UPTSA akan mengambil keputusan terkait dengan permohonan perizinan. Keputusan ini dapat berupa persetujuan, penundaan atau penolakan berdasarkan kriteria dan prosedur yang telah ditetapkan.
- g) Pengumuman Keputusan: Pemohon akan diberitahu tentang keputusan yang diambil melalui surat pemberitahuan resmi yang ditertibkan oleh UPTSA. Jika pemohon disetujui, pemohon. Jika permohonan disetujui, pemohon akan diberikan izin resmi yang dapat digunakan untuk keperluan yang dimohonkan.

2. Evaluasi Layanan Surabaya Single Window

Surabaya Single Window (SSW Alfa) adalah sebuah sistem yang diatur oleh dua peraturan Walikota, yaitu Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Prosedur Layanan Izin dan Non-Izin Secara Elektronik di Kota Surabaya, dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2015 yang mengintegrasikan layanan izin dan non-izin di kota tersebut.

Pada penelitian ini, peneliti mengidentifikasi dan mengumpulkan informasi yang terjadi di lapangan. Ada enam variabel yang digunakan untuk mengevaluasi kebijakan, sesuai dengan klasifikasi William N. Dunn, diantaranya:

a) Efektivitas

Pada kriteria ini, penilaian dilakukan untuk menentukan keberhasilan suatu kebijakan program SSW dengan melihat sejauh mana target atau tujuan telah tercapai. Pengukuran dilakukan berdasarkan nilai produk atau nilai moneterinya dengan tujuan untuk menunjukkan efektivitas program yang lebih tinggi. Kebijakan atau program SSW dapat diukur melalui pencapaian standar sasaran dan tujuan, serta

optimalitas pelaksanaan program oleh organisasi.

Pada kesempatan ini peneliti berhasil mewawancarai Sub Unit Informasi yaitu Bapak Tri Sapta mengenai apakah penggunaan SSW di UPTSA telah efektif meningkatkan pelayanan pengurusan perizinan berbasis online di Surabaya?. Dalam hal ini, Bapak Sapta menyampaikan bahwa:

“Sejauh ini, program perizinan online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW Alfa) sudah cukup efektif dan mempercepat proses perizinan secara signifikan. Penggunaan berbasis digital ini telah meminimalkan kebutuhan untuk bertemu langsung dan mengurangi waktu tunggu yang diperlukan dalam pengurusan perizinan”.

b) Efisiensi

Efisiensi perizinan online mengacu pada kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses perizinan yang dilakukan secara elektronik atau online. Ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan platform online untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan transparansi dalam proses perizinan.

Pada kesempatan ini peneliti berhasil mewawancarai Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Timur yaitu Bapak Eko Wijanarko, S.Pd., mengenai apakah pelayanan pengurusan perizinan akan lebih efisien jika menggunakan layanan SSW di UPTSA Surabaya?. Diperoleh hasil wawancara dari Bapak Eko yang menyampaikan bahwa:

“Penerapan sistem perizinan daring ini meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses perizinan dengan mengurangi birokrasi serta memberikan akses lebih

mudah bagi masyarakat yang mengurus perizinan pada sistem Surabaya Single Window (SSW) secara daring”.

c) Kecukupan

Kriteria kecukupan merujuk pada seberapa baik tingkat efektivitas dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang tanpa menimbulkan masalah. William N. Dunn menyatakan bahwa kecukupan berhubungan dengan sejauh mana tingkat efektivitas dapat memenuhi kebutuhan, nilai atau peluang tanpa menimbulkan masalah.

Pada kesempatan ini peneliti berhasil mewawancarai Staff UPTSA yaitu Ibu Nensi mengenai sejauh mana layanan SSW di UPTSA telah mencukupi apa yang dibutuhkan masyarakat Surabaya dalam pengurusan pelayanan perizinan?. Diperoleh hasil wawancara yang menyampaikan bahwa:

“Prosedur perizinan dan pelayanan sudah sangat memadai dan membantu kami yang awam tentang perizinan online. Tanpa ribet melihat handphone, berkas kami sudah lengkap dibantu oleh petugas melalui mesin komputernya di UPTSA Timur”.

d) Perataan

Kriteria yang diperlukan dalam peneliana kebijakan publik, seperti yang dijelaskan oleh William N. Dunn (2003), mencakup pemerataan (*equity*) yang secara erat terkait dengan rasionalitas hukum dan sosial. Pemerataan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur sudah merata bagi semua kalangan pengunjung di tahun 2023 yang menyatakan bahwa terdapat 40% pengunjung sudah memasuki usia lansia dan disabilitas.

Pada kesempatan ini peneliti berhasil mewawancarai pengunjung UPTSA yang bernama Bapak Edy (usia 62 tahun) dengan pertanyaan mengenai apakah layanan SSW maupun informasi

terkait pengurusan izin di UPTSA sudah merata pada semua kalangan masyarakat yang ada di Surabaya. Diperoleh hasil wawancara yang menyampaikan bahwa:

“Alhamdulillah mbak, untuk pelayanan disini sangat baik. Meskipun saya sudah berusia tua tapi mas mbaknya mau melayani dan menjelaskan secara detail untuk persyaratan apa saja yang harus saya siapkan. Saya pun sudah tua jadi saya tidak seberapa ngerti dengan online apalagi sistem yang sekarang itu SSW ya, hp saya saja masih jadul ini mbak”.

e) Responsivitas

Responsivitas dalam konteks kriteria William N. Dunn (2003) merujuk pada sejauh mana kebijakan publik mampu merespons dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan, aspirasi, dan perubahan dalam masyarakat. Dalam evaluasi kebijakan publik, responsivitas menjadi penting karena menunjukkan sejauh mana kebijakan dapat memadukan umpan balik dari masyarakat dan merespons perubahan kontekstual. Responsivitas yang baik mencerminkan kemampuan kebijakan untuk tetap relevan dan efektif seiring waktu terhadap kebutuhan masyarakat dalam perizinan online maupun non-online.

Pada kesempatan kali ini peneliti berhasil mewawancarai Pusat Pengaduan Customer Service, Ibu Heni Puspita dengan pertanyaan mengenai bagaimana respon pegawai UPTSA maupun masyarakat Surabaya terhadap pengurusan pelayanan perizinan secara online melalui layanan SSW. Ibu Henny menyampaikan bahwa:

“Untuk respon terhadap pengurusan layanan online atau SSW sebenarnya pada saat awal-awal kebijakan diterapkan itu banyak yang bingung. Namun, dengan berjalannya waktu, sistem

SSW ini sangat membantu bagi saya sebagai staf maupun masyarakat. Dengan menerapkan sistem online, warga tidak perlu menunggu antrian dan bisa diakses melalui ponsel di rumah”.

f) Ketepatan

Ketepatan dalam konteks kebijakan mencakup ketepatan substantif dan rasionalitas. Pelaksanaan kebijakan harus sesuai dengan satu atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan ini menilai tujuan kebijakan dan kuatnya asumsi yang menjadi dasar tujuan tersebut. Ketepatan menjangkau sejauh mana sebuah kebijakan pada UPTSA Timur dapat menjadi solusi bagi masalah masyarakat.

Adapun saya mewawancarai Ibu Deyla Erinta yang menjabat sebagai Staff Pengaduan Customer Service dengan pertanyaan mengenai apakah pelayanan pengurusan perizinan secara online melalui SSW di UPTSA dapat memberikan manfaat atau dampak positif kepada masyarakat Surabaya?. Ibu Deyla Erinta memaparkan terkait ketepatan layanan Surabaya Single Window di UPTSA Timur bahwa:

“Ketepatan tersebut sudah tepat karena Surabaya Single Window (SSW) memungkinkan masyarakat untuk mengajukan perizinan secara online di mana dan kapan saja. Proses perizinan online dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan izin, sistem online cenderung lebih transparan, dan memungkinkan masyarakat dapat melacak status pengajuan perizinan mereka dengan mudah”.

3. Faktor Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Surabaya Single Window

Surabaya Single Window (SSW Alfa) merupakan kualitas pelayanan berbasis

online yang diambil oleh pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. SSW Alfa merupakan suatu sistem layanan terpadu yang bertujuan untuk menyediakan akses yang lebih mudah dan efisien bagi masyarakat pengguna perizinan dalam mendapatkan berbagai layanan dari Pemerintah Kota Surabaya.

Adapun indikator pendukung, diantaranya yaitu:

- a) Kemajuan teknologi dalam perizinan maupun non perizinan secara elektronik.
- b) Sumber daya manusia dari organisasi kepegawaian UPTSA Timur telah menguasai program SSW Alfa.
- c) Pemahaman dari masyarakat yang menggunakan perizinan secara online dengan program SSW Alfa.

4. Faktor Penghambat Pelaksanaan Kebijakan Surabaya Single Window

Kebijakan layanan perizinan online berbasis Surabaya Single Window (SSW Alfa) merupakan upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses perizinan di wilayah tersebut. Meskipun Surabaya Single Window (SSW Alfa) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan perizinan, terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kinerja UPTSA.

Berikut beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan SSW Alfa, yaitu:

- a) Kurangnya kesiapan infrastruktur dan teknologi merupakan salah satu faktor penghambat utama kurangnya kesiapan infrastruktur dan teknologi di UPTSA. Hambatan ini terdiri atas jaringan yang tidak memadai atau terjadi masalah teknis secara berulang, koneksi internet yang lambat atau sering putus, sehingga berakibat pada proses perizinan online yang menjadi terhambat.
- b) Kurangnya kesadaran pengguna perizinan online tentang keberadaan dan manfaat SSW Alfa juga dapat menghambat penerimaan dan

penggunaan layanan ini. Beberapa masyarakat lebih memilih untuk tetap menggunakan secara konvensional dalam mengurus perizinan karena kurangnya pemahaman tentang proses perizinan online.

- c) Kendala teknis dan kebutuhan pemeliharaan sistem, gangguan teknis pada sistem SSW Alfa, atau kebutuhan pemeliharaan rutin yang dapat mengganggu ketersediaan dan kinerja sistem, serta menghambat proses perizinan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Dengan permasalahan yang ada peneliti menggunakan enam kriteria William N Dunn (2003), diantaranya:

- a) Efektivitas

Evaluasi kebijakan publik mencapai hasil yang diharapkan, Sistem layanan perizinan online SSW ini bertujuan untuk mempersingkat waktu dalam proses pelayanan. Pada UPTSA juga bisa dilihat melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM).

- b) Efisiensi

Menurut peneliti efisiensi sebagai upaya dari segi pembiayaan. Aplikasi SSW ini pada UPTSA sudah dianggap efisien, namun terdapat kendala anggaran menghambat pencapaian kinerja maksimal. Peneliti menyarankan pemerintah daerah fokus pada upaya untuk meningkatkan aplikasi, terutama dalam penggunaan notifikasi tanpa membuka aplikasi.

- c) Kecukupan

Kriteria kecukupan mengacu pada tingkat efektivitas dalam memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang tanpa menimbulkan masalah. Laporan hasil survey Indeks Kepuasan masyarakat bidang pelayanan umum UPTSA dan DPMPSTP Kota Surabaya Tahun 2023 mencerminkan hasil yang diinginkan. namun terdapat beberapa kekurangan

seperti informasi kontak yang belum tercantum untuk beberapa jenis perizinan, dan beberapa layanan yang masih tidak dapat diakses melalui SSW. Meskipun upaya dilakukan dengan menyediakan fasilitas interaktif dan informasi kontak, beberapa aspek seperti persiapan fasilitas penunjang dan integrasi dengan Online Single Submission (OSS) masih perlu perbaikan. Dampak tidak terduga juga muncul, seperti kurangnya integrasi yang baik antara pemerintah kota Surabaya dan masyarakat dalam pendampingan dan pelatihan, serta keterbatasan jaringan internet.

d) Perataan

Hasil riset menunjukkan bahwa perataan program Surabaya Single Window (SSW) memberikan dampak positif, terlihat dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat di dalam dan di luar Surabaya. Meskipun tidak ada perbedaan dalam proses pelayanan, beberapa individu yang kurang terampil dalam penggunaan komputer atau laptop, tidak akrab dengan layanan online, dan memiliki keterbatasan teknologi tidak dapat menikmati manfaat dari perataan ini. Oleh karena itu, unit pelaksana layanan SSW perlu memperhatikan aspek ini agar semua pengguna, terutama di era digital, dapat memahami, dan menggunakan layanan perizinan secara online.

e) Responsivitas

Responsivitas mengacu pada kapasitas birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas layanan, dan merancang program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. UPTSA secara teratur melakukan survei terhadap pengguna layanan perizinan SSW online, dan hasilnya menunjukkan bahwa beberapa responden mengalami ketidakpuasan terkait lamanya proses layanan dan ketidakpastian dalam penyelesaiannya,

terutama dalam aspek waktu pelayanan dan proses perizinan.

f) Ketepatan

Tingkat ketepatan kebijakan, ada kekurangan dalam sosialisasi dan pelatihan, terutama bagi masyarakat yang belum akrab dengan teknologi. SSW masih belum sepenuhnya terwujud, menyebabkan dampak yang tidak terduga sebelumnya. Beberapa jenis perizinan di SSW tidak mencantumkan informasi kontak telepon di situs web, dan pelayanan perizinan dan umum di instansi seperti bakesbangpol atau OPD lainnya masih tidak dapat diakses melalui SSW.

2. Rekomendasi

Dalam layanan perizinan di UPTSA, masih terdapat beberapa jenis perizinan dan layanan umum dari instansi seperti bakesbangpol atau OPD lainnya yang belum dapat diakses melalui SSW.

- a) Peneliti menyarankan agar UPTSA memperluas jaringan ke OPD di Kota Surabaya yang menyediakan layanan perizinan, sehingga dapat diakses melalui aplikasi SSW.
- b) Selain itu, dalam pengembangan aplikasi SSW sebaiknya berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya atau organisasi IT yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Kota Surabaya.
- c) Seringnya terkendala dengan server internet Di Kota Surabaya, UPTSA menyediakan wifi khusus untuk pemohon yang membantu pengguna dalam proses perizinan dan meningkatkan kinerja jaringan internet di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
- d) Pastikan bahwa sistem SSW dan perangkat lunak terkait diperbarui secara berkala. Pembaruan ini tidak hanya dapat meningkatkan keamanan sistem tetapi juga memperkenalkan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan kepada masyarakat, diantaranya:

- a) Masyarakat sebaiknya memahami dan mempelajari bagaimana SSW pada UPTSA beroperasi. Ini dapat dilakukan dengan membaca panduan yang disediakan atau mengikuti pelatihan yang mungkin diselenggarakan oleh UPTSA.
- b) Jika ada masalah atau perbaikan yang perlu dilakukan, berikan masukan konstruktif kepada UPTSA. UPTSA mungkin memiliki formulir atau saluran khusus untuk menerima umpan balik dari masyarakat.
- c) Masyarakat harus menggunakan sistem dengan bertanggung jawab. Hindari penyalahgunaan atau tindakan yang melanggar aturan yang berlaku.
- d) Selalu perbarui informasi pribadi yang terkait dengan layanan online. Ini termasuk alamat email, nomor telepon, dan informasi penting lainnya agar pemberitahuan atau informasi terkait dapat diterima dengan baik.

REFERENSI

- Amanda, P. I. (2020) Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan). *The Journalist: Social and Government*, 1(1), 33–37.
- Carollina, L. A., & Kurniasih, Y (2020). Reformasi Birokrasi di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) melalui Surabaya Single Windows. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 4(1), 22–65.
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13–26.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan *E-Government* dalam pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66–75.
- Iskandar, J. (2012). Kapita Selekta Teori Administrasi Negara. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 1–10.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi *E-Government* dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10 (1), 19–28.
- Pamungkas, C. Z., Izzudin, M. A., & Permadi, A. Analisis Kualitas Pelayanan Website Surabaya Single Window (SSW) menggunakan Metode E-Govqual Modifikasi. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 229–243.
- Prabawati, K. (2021) Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 9(1), 227–238.
- Rahmawati, A. F. D., & Hertati, D. (2022). Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 11(2), 155–166.
- Rio, F. N. R. (2022). Optimalisasi Teknologi Informasi & Komunikasi dalam Inovasi Surabaya Single Window. *Jurnal Khanznah Intelektual*, 6(2), 1428–1441.
- Wicaksono, F. (2018). Dilema Implementasi *E-Government*: Analisis Partisipasi Masyarakat Petani di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 2(2), 227–236.