

## **Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penertiban Perijinan Online Di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window (SSW)**

**Alexs Febriawan<sup>1)</sup>,<sup>2)</sup> Aris Sunarya**

<sup>1) 2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email: alexsfebriawan@gmail.com

### **ABSTRAK**

Inovasi pada sektor publik telah menjadi perencanaan penting di berbagai negara, terutama di negara berkembang, karena adanya inovasi pelayanan dalam sektor publik di anggap memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai solusi dalam pemecahan masalah pelayanan publik. Inovasi dalam sektor publik identik dengan perubahan yang dilakukan oleh pemerintah yang dikenal sebagai konsep e-government. Dengan pengimplementasian Aplikasi Surabaya Single Window sistem pelayanan lebih cepat, mudah, pasti dan transparan. Adanya aplikasi ini memberi keuntungan kepada pengguna layanan, masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia layanan. Selain itu dengan proses yang mudah, cepat, pasti dan transparan banyak masyarakat yang ingin mengurus perizinan sehingga menambahkan pendapatan daerah maupun pertumbuhan laju investasi yang meningkat. Mekanisme dari Aplikasi ini juga mempermudah kordinasi antara Pemerintah dengan Pemerintah, Pemerintah dengan Masyarakat dan Pemerintah dengan para pebisnis. Berdasarkan jenis penelitiannya, penulis memilih menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Perjanjian Online di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window. Pada penelitian ini, yang menjadi fokus kajian penelitian adalah tentang bagaimanakah inovasi penerbitan perijinan online melalui Surabaya Single Window di Kota Surabaya dan bagaimana dampak keberadaan Surabaya Single Window dalam pengurusan penerbitan perizinan di Kota Surabaya. Surabaya Single Window merupakan layanan terpadu yang bertujuan untuk memudahkan warga Surabaya atau warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya, yang berfungsi sebagai layanan sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi**

### **ABSTRACT**

*Innovation in the public sector has become an important plan in various countries, especially in developing countries, because service innovation in the public sector is considered to contribute to improving the quality of public services and as a solution in solving public service problems. Innovation in the public sector is synonymous with changes made by the government known as the concept of e-government. With the implementation of the Surabaya Single Window Application, the service system is faster, easier, sure and transparent. The existence of this application provides benefits to service users, the community and the government as service providers. In addition, with an easy, fast, definite and transparent process, many people want to take care of licensing, thereby increasing regional income and increasing investment growth. The mechanism of this application also facilitates coordination between the government and the government, the government and the community and the government and business people. Window. In this study, the focus of the research study is on how the innovation of online licensing issuance through the Surabaya Single Window in the city of Surabaya and how the impact of the existence of the Surabaya Single Window in the management of licensing issuance in the city of Surabaya. Surabaya Single Window is an integrated service that aims to make it easier for Surabaya residents or foreigners who want to invest in Surabaya, which functions as a system service that allows for a single delivery of data and information,*

**Keywords:** *Public Service, Innovation*

## **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi pada sektor publik telah menjadi perencanaan penting di berbagai negara, terutama di negara berkembang, karena adanya inovasi pelayanan dalam sektor publik di anggap memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai solusi dalam pemecahan masalah pelayanan publik. Inovasi dalam sektor publik identik dengan perubahan yang dilakukan

oleh pemerintah yang dikenal sebagai konsep e-government. Hal yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik sudah responsif kepada masyarakat adalah dibuatnya inovasi pelayanan khususnya dalam sektor publik.

Kota Surabaya memiliki banyak peluang dalam sektor perdagangan dan perindustrian. Peluang tersebut memungkinkan banyaknya masyarakat kota Surabaya maupun warga asing untuk melakukan perizinan setiap tahunnya (Wawancara, 9/8/2015).

Permasalahan utama dalam melakukan perizinan dan di Kota Surabaya pertama, Banyaknya pemohon yang ingin membuat perizinan di kota Surabaya. Dengan banyaknya pemohon tersebut dan belum bisa menyelesaikan dengan waktu yang kurang jelas maka menumpuknya permohonan berkas tersebut. Hal itu dikarenakan beberapa faktor yaitu pertama, tidak bisanya memproses perizinan secara bersamaan sebagai contoh jika untuk mengurus waktu perizinan membutuhkan waktu 5 hari dan ada 5 perizinan yang harus diurus maka untuk menyelesaikan perizinan keseluruhannya membutuhkan waktu 25 hari. Kedua, Ketidakpastian dan Lamanya dalam proses perizinan. Masyarakat pun kadang bertanya-tanya kapan perizinannya bisa terselesaikan. Ketiga, adanya nepotisme dan pungutan liar yang dilakukan oleh oknum pejabat. Secara umum, lamanya proses perizinan dan berbelit-belitnya hingga ketidakjelasan waktu untuk mengetahui kapan proses perizinan membuat warga masyarakat kota Surabaya maupun warga asing enggan membuat surat perizinan. Ketidakjelasan dan ketidakefektifan tersebut membuat menumpuknya berkas pemohon. Selain itu, Pemerintah Surabaya telah melakukan upaya-upaya untuk mengatasi banyaknya pemohon untuk membuat surat perizinan. Salah satunya dengan mendirikan

Lembaga-lembaga untuk melakukan perizinan yaitu Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap mengkordinasi para pemohon untuk membuat perizinan di loket Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang akan tetapi proses pembuatan masih belum jelas kapan selesai surat izin tersebut dan surat izin yang lainnya tidak bisa diproses secara bersamaan. Kota Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia setelah Kota Jakarta yang tentunya menjadi pusat perekonomian di Jawa Timur. Kota Surabaya memiliki banyak peluang dalam sektor perdagangan dan perindustrian. Peluang tersebut memungkinkan banyaknya masyarakat kota Surabaya maupun warga asing untuk melakukan perizinan setiap tahunnya.

Dengan adanya persoalan-persoalan dalam memproses perizinan membuat citra pemerintah kota Surabaya turun dimata masyarakat. Faktanya adalah dengan adanya izin yang buruk maka masyarakat enggan untuk mengurus perizinan yang bisa berdampak pada penurunannya ekonomi kota Surabaya. Selain itu perizinan usaha yang berbelit.

Berdasarkan perwali tersebut dijelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik. Perkembangan teknologi dan informasi dalam inovasi bidang pemerintahan menjadi pelayanan publik Surabaya Single Window merupakan alternatif yang baik untuk dikembangkan. Dilihat dari profil Kota Surabaya di bidang pemerintahan terlihat adanya pengembangan eGovernment dalam sistem pemerintahan. Kota Surabaya ini dianggap cukup banyak menginovasi dengan menerapkan sistem e-Government dan mampu mengembangkannya baik dari segi teknis infrastruktur dan sumber daya manusia aparatur pemerintahan. Akan tetapi dari Program Surabaya Single Window akan menemui banyak tantangan dan hambatan

dalam proses penerapan program ini, Ada 3 hambatan dan tantangan dalam penerapan e-Government yakni Sumber Daya Manusia (peopleware), perangkat elektronik penunjang (hardware and software) dan struktur organisasi pemerintahan (organware) (Rokhman, 2008).

Oleh karena itu perlu adanya komitmen yang kuat dari Pemerintah Kota Surabaya serta penunjang-penunjang yang baik dalam mengimplementasikan program Surabaya Single Window agar Program ini dapat berkelanjutan. Serta dengan adanya program Surabaya Single Window ini mampu memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja dari Pemerintah Kota Surabaya.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Pengertian Inovasi**

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi menurut Said dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan.

Menurut Hamel, inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan.

Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan ,

#### a) Model Rogers

Menurut Rogers dalam Suwarno, terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu :

- 1) *Relative Advantage* (keuntungan relative) Sebuah inovasi harusnya. Selalu harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain
- 2) *Compability* (kesesuaian) Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan factor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.
- 3) *Complexity* (kerumitan) Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.
  - 1) *Triability* (kemungkinan dicoba) Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah prodyk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai

kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi

- 2) *Observability* (kemudahan diamati) Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimanapun ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

#### 2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putusputus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Atik, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah

kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

### **3. E-Government**

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54),

E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Depkominfo (Samodra Wibawa), mendefinisikan E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id)

Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, E-Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pascapelayanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat .

Sedangkan dalam buku E-Government In Action (2005:5) menguraikan E-Government adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakeholder yang ada misalnya:

a) Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;

- b) Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik;
- d) Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis; Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana E-Government tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Government adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian E-Government diatas, yaitu:

- a) Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru;
- b) Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

### **4. Surabaya Single Window (SSW)**

Program Surabaya Single Window diluncurkan oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini pada 14 Maret 2013 sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2013 tentang tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik di kota Surabaya. Dasar hukum untuk memproses diserahkan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) kota Surabaya sesuai dengan KepMenPAN no. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu / loket.

Dengan didukung oleh PerPres No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang Penanaman Modal. PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu Perizinan dan Nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Peraturan Walikota Nomor 28 tahun 2013 tentang tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik di kota Surabaya didasari pada Perpres No. 10 tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam Kerangka Indonesia Nasional Single Window (INSW).

Surabaya Single Window berfungsi sebagai layanan sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Pemerintah Kota Surabaya terus mengembangkan e-Government dengan cara mengadopsi salah satu program yang dimiliki pemerintah pusat yaitu Indonesia National Single Window atau yang disebut INSW. INSW adalah sistem nasional Indonesia yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal yang sinkron dan pembuatan keputusan tunggal untuk pemberian izin kepabean dan pengeluaran barang (Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2008). Mengacu pada Peraturan Presiden No 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan sistem elektronik dalam kerangka Indonesia National Single Window, Pemerintah kota Surabaya meluncurkan program Surabaya Single Window.

Dengan pengimplementasian Aplikasi Surabaya Single Window sistem pelayanan lebih cepat, mudah, pasti dan transparan. Adanya aplikasi ini memberi keuntungan kepada pengguna layanan, masyarakat dan

pemerintah sebagai penyedia layanan. Selain itu dengan proses yang mudah, cepat, pasti dan transparan banyak masyarakat yang ingin mengurus perizinan sehingga menambahkan pendapatan daerah maupun pertumbuhan laju investasi yang meningkat. Mekanisme dari Aplikasi ini juga mempermudah kordinasi antara Pemerintah dengan Pemerintah, Pemerintah dengan Masyarakat dan Pemerintah dengan para pebisnis.

Proses pelayanan perizinan untuk pemohon dapat melalui 2 cara yaitu melalui loket UPTSA atau melalui portal Surabaya Single Window <http://ssw.surabaya.go.id>. Pemohon yang melalui Aplikasi Surabaya Single Window mempersiapkan berkas-berkas elektronik dengan menscan berkas-berkas dan menginput data/berkas tersebut melalui portal Surabaya Single Window.

## **C. METODE**

### **1. Jenis penelitian**

Berdasarkan jenis penelitiannya, penulis memilih menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Perjanjian Online di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window.

Dasar penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu. Peneliti kualitatif percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka .

Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan .

### **2. Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini, yang menjadi fokus kajian penelitian adalah tentang bagaimanakah inovasi penerbitan perizinan online melalui Surabaya Single Window di Kota Surabaya dan bagaimana dampak keberadaan Surabaya Single Window dalam

pengurusan penerbitan perizinan di Kota Surabaya.

Pada penelitian ini akan dikaji dan dianalisis dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Rogers yaitu terkait lima indikator pengukuran untuk melihat sejauh mana inovasi itu diterapkan, lima indikator tersebut diantaranya yaitu *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability* dan *observability*.

### **3. Lokasi Penelitian**

Agar memperoleh data yang akurat atau mendekati kebenaran sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti memilih dan menetapkan lokasi penelitian di Mall Pelayanan Publik Siola dan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.

Sedangkan alasan dalam pemilihan lokasi dimaksud agar peneliti lebih memahami tentang Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Perjanjian Online di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window .

### **4. Informan Penelitian**

Informan penelitian yang dimaksud adalah narasumber yang sangat memahami kajian penelitian yang nantinya narasumber tersebut akan dijadikan sebagai informan atau key informan dalam penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti melibatkan beberapa subyek yang akan dijadikan sebagai informan penelitian yang memberikan informasi mengenai permasalahan dalam penelitian.

Beberapa informan yang telah memberikan informasi terkait Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Perjanjian Online di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window di Mall Pelayanan Publik Kota Surabaya yang nantinya dijadikan narasumber dari penelitian ini meliputi Kepala Sub Koordinator UPTSA PUSAT , Petugas PTSP yang bekerja di DPMPTSP Kota Surabaya, dan beberapa pengguna inovasi online Surabaya Single Window .

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian adalah *observerparticipatory* atau

*pengamatan terlibat*. Selain itu untuk memperoleh data dan informasi secara detail maka ada beberapa langkah guna mempermudah peneliti dalam mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan yaitu dengan studi kepustakaan dan studi lapangan.

#### **1. Proses Getting In (Memasuki Dasar Penelitian)**

Pada proses ini diawali dengan pengenalan kepada informan kunci sebagai orang yang akan melakukan penelitian. Pada tahap ini peneliti memperkenalkan diri, kemudian menjelaskan maksud dari kedatangan peneliti di lokasi penelitian. Setelah proses perkenalan maka akan dilanjutkan dengan wawancara kepada key informan atau narasumber.

#### **2. Studi Lapangan** Pada proses ini yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi yaitu meliputi proses wawancara, dokumentasi, dan observasi.

##### **a. Wawancara**

Pada tahap ini memberikan pertanyaan kepada narasumber seputar fokus penelitian, tujuan penelitian sehingga hasil yang didapatkan bisa secara maksimal. Wawancara dilakukan secara langsung kepada Kepala Sub Koordinator UPTSA PUSAT, Petugas IT, Petugas PTSP dan Pengguna inovasi online Surabaya Single Window yang bersangkutan.

##### **b. Observasi**

Observasi yang dilakukan yaitu dengan mengamati keadaan lokasi yang dituju untuk mencari data yang terlihat dari penerbitan perijinan online di kota Surabaya melalui Surabaya Single Window.

##### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi Pada bagian ini penulis mengumpulkan dokumen atau berkas yang didapat dari lokasi penelitian maupun dari narasumber sebagai bahan untuk menemukan solusi atas masalah-masalah yang telah dikemukakan sebelumnya.

## **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

### **Sejarah Surabaya Single Window**

Pemerintah Kota Surabaya terus berinovasi dengan memberikan kemudahan kepada para masyarakat yang ingin menanamkan modalnya maupun membuat perizinan di Kota Surabaya. Salah satunya dengan membuka layanan terpadu yang diberi nama Surabaya Single Window (SSW) yang di-launching pada 14 Maret 2013 oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini. Layanan ini akan memudahkan warga kota maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya dan pemohon izin tidak harus datang karena menggunakan sistem Online.

Utamanya, layanan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) atau zoning dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilakukan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang. Hadirnya inovasi ini merupakan langkah dari pemerintah kota Surabaya dalam mengatasi persoalan-persoalan dalam proses perizinan. Inisiator Program Surabaya Single Window adalah Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Agus Imam Sonhaji bersama Satuan Kerja Perangkat Daerah di dinas tersebut. Serta didukung oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini, Dinas Komunikasi dan Informatika dan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA).

Dalam proses menginisiasi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang berusaha mewujudkan Pelayanan Publik yang efektif dan efisien dengan e-Government lalu munculah ide untuk membuat sistem terpadu dan pelayanan tunggal dari seorang kepala dinas tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan pimpinan tiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait yang saling berkoordinasi, demikian juga dengan staf-staf SKPD.

Semuanya terjadi komunikasi dan koordinasi yang baik antara pimpinan dan staf maupun antar SKPD terkait dalam proyek Surabaya Single Window ini. Mereka semua saling bekerja sama dan berkoordinasi dalam melayani masyarakat Surabaya demi tercapainya visi dan misi pemberian pelayanan perizinan terbaik. Semua pimpinan juga berkomitmen terus

memperbaiki sistem pelayanan agar mengurangi dan menghindarkan terjadinya KKN.

Berdirinya Program Surabaya Single Window merupakan itikad baik dari Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang karena menurutnya masih tingginya pemohon untuk pengajuan perizinan sekaligus bentuk *improvement* pelayanan publik berbasis online yang terintegrasi izinnnya tidak hanya yang ada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang tapi juga layanan lain seperti Amdal lain di Dinas Perhubungan dan lain sebagainya yang terintegrasi dalam satu system berbasis online.

### **Alur Surabaya Single Window**

Proses pelayanan perizinan untuk pemohon dapat melalui 2 cara yaitu melalui loket UPTSA atau melalui portal Surabaya Single Window <http://ssw.surabaya.go.id>. Pemohon yang melalui Aplikasi Surabaya Single Window mempersiapkan berkas-berkas elektronik dengan men-scan berkas-berkas dan menginput data/berkas tersebut melalui portal Surabaya Single Window. Alur Program Surabaya Single Window bagi pemohon untuk proses pembuatan perizinan dan non perizinan dapat dilihat pada bagan Alur Surabaya Single Window.

Alur pelayanan perizinan pada SSW di UPTSA memiliki tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pemohon memasukkan data ke bagian Front Office (FO), lalu FO akan memeriksa kelengkapan persyaratan apakah lengkap atau tidak. Pemohon dapat memasukkan data di bagian informasi dan petugas akan memeriksa kelengkapan
2. Jika persyaratan lengkap, maka FO akan memberikannya ke bagian Kasi ADM guna memverifikasi keabsahan data.
3. Setelah data. diterima, data. akan diproses oleh bidang/instansi terkait pelayanan izin yang dibutuhkan. Berikut dokumentasi pemohon yang sedang menunggu pada OPD DPMPSTP terkait perizinan yang dilakukan setelah data diterima oleh kasi ADM Perizinan.

4. Data yang diterima disesuaikan apabila membutuhkan survey atau tidak, jika harus dilakukan survey, maka tim teknis akan memeriksa apakah sesuai data dengan fakta.
5. Setelah itu penerbitan surat izin dicetak, dan diproses oleh kasi dan kabis, dilanjutkan ke sekretaris dan kadis.
6. Lalu masyarakat mengambil surat izin yang telah di bayar di bank pada loket. Pembayaran dilakukan disesuaikan dengan izin yang dilakukan. Berdasarkan 6 tahap tersebut, masyarakat dapat mengurus izin sesuai dengan waktu layanan yang diberikan. Alur pelayanan yang disediakan berlaku untuk semua jenis instansi dan OPD yang ada di MPP bertujuan agar setiap pengunjung mudah

#### **Manfaat dan Kegunaan Aplikasi Surabaya Single Windows**

Struktur website Surabaya Single Window memiliki struktur yang sederhana dan masih sesuai dengan standar struktur website pemerintah pada umumnya. Selanjutnya, pada badan utama terdapat konten website yang terdiri dari enam menu yang berisikan 6 layanan umum, yaitu :

1. Perizinan Investasi Paket,
2. Pendaftaran Izin Parsial Mandiri,
3. Monitoring Berkas SSW,
4. Verifikasi Berkas SSW,
5. Bimbingan Teknis SSW, dan
6. Contoh Penyusunan Dokumen.

Secara umum jika ditelusuri ke dalam aplikasi website tersebut, fitur-fitur yang disediakan dalam SSW sangatlah sederhana tanpa embel-embel yang tidak perlu. Pemilihan bentuk dan warna interface website juga menampilkan kesan yang rapi dan menarik sehingga menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menyediakan layanan secara profesional sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat pada umumnya.

Kesederhanaan dalam penyajian website tersebut sangat menentukan tingkat penggunaan karena kemudahan akses ke dalam fitur website sangat membantu masyarakat terutama yang tidak memiliki kemampuan menggunakan komputer dan internet dengan baik. Kesederhanaan tersebut juga didukung dengan bahasa dan penjelasan-penjelasan yang cukup baik sehingga tidak akan memunculkan kesulitan

bagi warga untuk melakukan suatu perizinan.

#### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Aplikasi “Surabaya Single Window” merupakan kelanjutan pengembangan inovasi pelayanan public dari Dinas sebagai penanggung jawab dan Mal Pelayanan Publik Sebagai Pelaksana. Dalam penerbitan aplikasi “Surabaya Single Window” selama ini, terdapat beberapa factor yang mempengaruhi berjalannya aplikasi ini di tengah masyarakat baik yang mendukung maupun yang menghambat. Yaitu diantaranya :

#### **Faktor pendukung :**

Sebuah inovasi mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

Keberadaan website SSW ini merupakan sebuah terobosan yang sangat bermanfaat karena memberikan pelayanan yang mudah dan cepat bagi masyarakat yang akan melakukan perizinan. Selain itu keuntungan juga didapat oleh pemerintah kota Surabaya karena dapat menyerap perekonomian dengan sangat cepat. Dengan adanya aplikasi SSW maka keuntungan bisa dirasakan oleh banyak pihak mengingat akan mempermudah dan mempercepat kegiatan pelayanan terkait pengurusan perijinan di Surabaya.

#### **Faktor Penghambat :**

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

Sebagai inovasi perubahan, Surabaya Single Window memiliki tingkat kerumitan yang lumayan tinggi karena website ini menjadikan beberapa pelayanan menjadi satu pelayanan saja. Namun, seiring berjalannya waktu website ini sangat mudah dipahami karena bisa diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus memakan waktu yang cukup lama.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Program Surabaya Single Window diluncurkan oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini pada 14 Maret 2013 sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2013 tentang tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik di kota Surabaya.

Surabaya Single Window merupakan layanan terpadu yang bertujuan untuk memudahkan warga Surabaya atau warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya, yang berfungsi sebagai layanan sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Dan berikut ini merupakan alur pengurusan perijinan melalui portal SSW yaitu :

1. Pemohon mengajukan entry, scan dokumen dan upload persyaratan di [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id)
2. Pemohon membawa hard copy ke UPTSA
3. Data akan di transfer ke masing-masing SKPD
4. Kemudian masuk dalam tahap Survey dan Zoning
5. Proses Dokumen Perijinan
6. Pemohon melakukan pembayaran administrasi
7. Pengesahan SK
8. Selesai

Dengan pengimplementasian website Surabaya Single Window sistem pelayanan lebih cepat, mudah, pasti dan transparan. Adanya aplikasi ini memberi keuntungan kepada pengguna layanan, masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia layanan. Selain itu dengan proses yang mudah, cepat, pasti dan transparan banyak masyarakat yang ingin mengurus perizinan sehingga menambahkan pendapatan daerah maupun pertumbuhan laju investasi yang meningkat.

Untuk menganalisa penerapan inovasi layanan SSW di Kota Surabaya dengan menggunakan teori Rogers terkait lima atribut untuk melihat inovasi di dalam suatu instansi diantaranya:

1. **Relative Advantage** (keuntungan relative) Keberadaan website SSW ini merupakan sebuah terobosan yang sangat bermanfaat karena memberikan pelayanan yang mudah dan cepat bagi masyarakat yang akan melakukan perizinan. Selain itu keuntungan juga didapat oleh pemerintah kota Surabaya karena dapat menyerap perekonomian dengan sangat cepat. Dengan adanya aplikasi SSW maka keuntungan bisa dirasakan oleh banyak pihak mengingat akan mempermudah dan mempercepat kegiatan pelayanan terkait pengurusan perijinan di Surabaya.

2. **Compability** (kesesuaian) Menurut peneliti, website Surabaya Single Window merupakan inovasi yang sesuai dengan perkembangan jaman karena memberikan peluang kepada daerah dan investor untuk membuka izin usaha dan peluang investasi dengan sangat cepat dan berskala besar tanpa harus ribet. Jadi keberadaan inovasi SSW ini merupakan percepatan dari pelayanan sebelumnya yang cukup melelahkan karena harus melalui beberapa pintu administrasi dan memakan waktu yang lama.
3. **Complexity** (kerumitan) Sebagai inovasi perubahan, Surabaya Single Window memiliki tingkat kerumitan yang lumayan tinggi karena website ini menjadikan beberapa pelayanan menjadi satu pelayanan saja. Namun, seiring berjalannya waktu website ini sangat mudah dipahami karena bisa diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus memakan waktu yang cukup lama.
4. **Triability** (kemungkinan dicoba) Keberadaan website Surabaya Single Window mampu memberikan keuntungan dan nilai lebih pada proses pengurusan perijinan di Kota Surabaya. Hampir sebagian pelaku perijinan merasa dimudahkan dengan adanya website ini karena telah diuji dan dirasakan secara mandiri.
5. **Observability** (kemudahan diamati) Pada website SSW ini memiliki fitur layanan yang mudah diakses oleh banyak kalangan, baik yang telah memahami maupun yang belum memahami bagaimana system kerja pada website ini. Hal ini menunjukkan bahwa website SSW sangat mudah dipelajari bagi siapa saja yang ingin mengurus segala kegiatan administrasi perijinan dan investasi di Kota Surabaya.

## **2. Rekomendasi**

1. Peneliti memberikan masukan terkait inovasi Surabaya Single Window yaitu agar pemerintah Kota Surabaya bisa lebih mensosialisasikan kepada masyarakat luas untuk memanfaatkan layanan perizinan dan investasi melalui SSW
2. Saran juga coba diberikan kepada masyarakat kota Surabaya yang ingin mengurus segala perijinan agar memanfaatkan layanan SSW ini tanpa harus memakan waktu yang lama.

**F. REFERENSI**

- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Voll. No.5 Maret 2012. Digilib.unila.ac.id.pdf. Tinjauan Pustaka. Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Memperpanjang Surat Izin Trayek Angkatan Umum.
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hlm. 48
- Managament Gems. Jakarta:Kompas.Hal 15
- Moenir, H.A.S., Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002, hlm. 7
- Ratminto, Winarsih, A. S., Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 4
- Said,M. Mas'ud.2007.Birokrasi di Negara Birokratis. Malang:UMM Press. Hal 27 Susanto,2010.60
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA LAN
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik. Diakses pada 06 Desember 2021
- Yusriadi, Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 89.



