

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMERINTAH KELURAHAN MENGGUNAKAN
APLIKASI SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) ALFA
(STUDI DI KELURAHAN GUNUNG ANYAR KECAMATAN GUNUNG ANYAR
KOTA SURABAYA)**

Daglish Yuliyantoro¹⁾, Eny Haryati²⁾

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

Email: daglish.e14@gmail.com

ABSTRAK

Masyarakat Kelurahan Gunung Anyar yang mengurus perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa berusia diatas 45 tahun yang termasuk kategori usia pra pensiun yang mayoritas sudah tidak cakap teknologi. Diketahui masih terdapat masyarakat Kelurahan Gunung Anyar lebih memilih pelayanan langsung di kantor kelurahan untuk mengurus surat administratif tertentu. Penulis berminat untuk meninjau lebih lanjut terkait efektivitas pelayanan di Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya dengan menggunakan aplikasi SSW Alfa sebagai solusi untuk meminimalisir kesalahan akurasi pelayanan administratif. Penelitian ini termasuk pada jenis penelitian kualitatif yang memiliki sifat deskriptif berlokasi di Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya. Peneliti mengambil data secara langsung kepada objek penelitian melalui wawancara, observasi, *focus group discussion*, dan dokumentasi. Hasil penelitian pelayanan mengenai perizinan di Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya menggunakan aplikasi SSW Alfa sudah efektif dan memenuhi kelima indikator dilihat dari sisi kebijakan pemerintah, sumber daya manusia, sarana, dan prasarana. Terdapat faktor yang menghambat meliputi: (1) Staff IT (dengan status pegawai kontrak) karena tidak memiliki kemampuan dalam mengoperasikannya; (2) Petugas kelurahan yang merasa tidak bertanggung jawab terkait penggunaan aplikasi SSW Alfa tidak memiliki daya tanggap untuk mempelajarinya dan hanya bersikap mengarahkan kepada staff IT; serta (3) Dukungan pemerintah terkait payung hukum pelayanan secara digital sudah jelas dan lengkap. Namun pada kenyataannya warga membutuhkan dukungan pemerintah terkait sarana dan prasarana dalam lingkup RW yaitu kebutuhan laptop atau komputer dan printer.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, SSW Alfa

Abstract

The people of Gunung Anyar Village who take care of permits using the SSW Alfa application are over 45 years old, which is in the pre-retirement age category, the majority of whom are no longer technologically competent. It is known that there are still residents of Gunung Anyar Village who prefer direct service at the sub-district office to handle certain administrative letters. The author is interested in reviewing further regarding the effectiveness of services in Gunung Anyar Village, Surabaya City using the SSW Alfa application as a solution to minimize errors in the accuracy of administrative services. This research is a type of qualitative research which has a descriptive nature, located in Gunung Anyar Village, Surabaya City. Researchers collect data directly from the research object through interviews, observations, focus group discussions, and documentation. The results of research on licensing services in Gunung Anyar Subdistrict, Surabaya City using the SSW Alfa application are effective and meet the five indicators in terms of government policy, human resources, facilities and infrastructure. There are inhibiting factors including: (1) IT staff (with contract employee status) because they do not have the ability to operate it; (2) Sub-district officers who feel irresponsible regarding the use of the SSW Alfa application do not have the responsiveness to learn about it and only act in a direct manner towards IT staff; and (3) Government support regarding the legal umbrella for digital services is clear and complete. However, in reality residents need government support regarding facilities and infrastructure within the RW scope, namely the need for laptops or computers and printers.

Keywords: Effectiveness, Public Service, SSW Alfa

A. LATAR BELAKANG

Setiap instansi yang bergerak pada bidang penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang transparan sebagai tolak ukur maupun jaminan kepastian bagian penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kelurahan termasuk dalam institusi penyelenggara negara yang perlu memiliki standar pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Kelurahan merupakan instansi pemerintahan yang memiliki hubungan paling dekat dengan masyarakat umum yaitu pada tingkat RT dan RW yang berperan aktif melayani berbagai kebutuhan masyarakat yang berada di daerahnya sebagai pengantar ke instansi pemerintahan yang lebih tinggi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, faktor yang mempengaruhi pelayanan persuratan di Kelurahan Banggae, Kabupaten Majene yaitu kesadaran masyarakat tentang pentingnya kelengkapan administrasi, kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat mengenai tata cara pelayanan, serta keterbatasan anggaran untuk melakukan sosialisasi (Hannan, 2016). Ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kemudahan dalam memberikan pelayanan dengan terbatasnya fasilitas komputer, serta kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan serta atribut pendukung lainnya di Kelurahan Padangkayu, Kabupaten Mamuju Utara yang belum memadai atau belum sesuai dengan harapan masyarakat (Gamal, 2018). Terdapat sepuluh Kelurahan di Kabupaten Purworejo Banyuwangi memiliki keterbatasan keberadaan perangkat komputer dan printer dan jumlah sumber daya manusia yang menjadi kendala

utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kabupaten Purworejo).

Beberapa uraian kendala yang dialami oleh instansi pemerintah tingkat kelurahan yang dapat diperbaiki, memberi dampak besar dan langsung terhadap pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan melibatkan unsur teknologi pada pelayanan administrasi. Teknologi Informasi juga dapat diterapkan pada pelayanan kepada masyarakat yang dirancang berdasarkan aspek keperilaku pengguna (user), mengedepankan transparansi, dan akuntabilitas (Rahadi, 2007). Penggunaan teknologi dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan karena dapat memperpendek rantai pelayanan serta meningkatkan kemandirian pengguna secara tepat. Berdasarkan fungsi teknis yang merupakan salah satu dari kelima fungsi administrasi perkantoran bahwa dengan pemanfaatan teknologi yang terintegrasi untuk mempermudah proses pemberian pelayanan kepada masyarakat (Saggaf, et al 2014).

Berdasarkan observasi awal pada Kelurahan Gunung Anyar diketahui bahwa terdapat pemohon yang mengurus perizinan menggunakan aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa berusia diatas 45 tahun yang termasuk kategori usia pra pensiun (bappenas.go.id), dimana pada kategori usia tersebut mayoritas sudah tidak cakap teknologi. Masyarakat RW yang membutuhkan berbagai pelayanan administratif di Kelurahan Gunung Anyar seperti pengurusan surat pengantar dan surat keterangan belum menikah, surat keterangan ahli waris, surat pernyataan tidak memiliki rumah, serta layanan administratif lainnya masih mengalami kendala akurasi pelayanan yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi tata cara pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya ketika mendapatkan pelayanan secara manual.

Pemerintahan Kota Surabaya telah memberikan solusi berupa penggunaan teknologi untuk meminimalisir kesalahan akurasi pelayanan administratif pada Kelurahan ditinjau berdasarkan kendala pelayanan dan kemampuan

masyarakat Surabaya untuk mengoperasikan layanan tersebut secara mandiri.

Masyarakat Kota Surabaya yang membutuhkan layanan pada tingkat Kelurahan dengan kebutuhan yang sesuai dengan layanan pada aplikasi SSW Alfa diharapkan dapat mengurus layanan administratif secara mandiri karena mudah dipraktikkan, terstruktur, meminimalisir kesalahan karena tidak membutuhkan bukti fisik serta dapat meminimalisir anggaran untuk penyediaan fasilitas komputer.

Pada kenyataannya, diketahui masih terdapat masyarakat Kelurahan Gunung Anyar lebih memilih pelayanan langsung di kantor kelurahan untuk mengurus surat administratif tertentu. Hal tersebut diyakini lebih terpercaya karena dapat secara langsung bertemu dengan petugas dan tidak dapat mengoperasikan pelayanan mandiri karena beranggapan tidak mudah diaplikasikan. Berdasarkan hal tersebut penulis berminat untuk meninjau lebih lanjut terkait efektivitas pelayanan di Kelurahan Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya dengan menggunakan aplikasi SSW Alfa sebagai solusi untuk peningkatan kualitas pelayanan administratif menggunakan bantuan teknologi sesuai keadaan dan kebutuhan masyarakat.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, et al, (1988) dalam (Utami, 2020), kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu sebagai langkah yang perlu ditempuh untuk menciptakan loyalitas dan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Parasuraman, et al, (1988) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa meliputi:

a) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan seseorang untuk melayani atau melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, dan akurasi yang tinggi.

b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap.

c) Tanggapan (*Assurance*)

Pengetahuan tentang produk secara tepat, kesopanan santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan, dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan atau institusi.

d) Perhatian (*Empathy*)

Syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi konsumen. Memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para konsumennya.

e) Bentuk Fisik (*Tangible*)

Bentuk fisik atau *tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Aspek ini berupa penampilan, kemampuan

sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya yang mendukung pelayanan.

Bukti fisik meliputi penampilan fisik, peralatan, karyawan, mekanik, media komunikasi, dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa maupun instansi dapat mempengaruhi keyakinan dan persepsi konsumen. Harapan konsumen dapat meningkat dengan melihat bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa atau instansi.

2. Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik

Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik oleh Mulyono (2017) meliputi:

a) Faktor Kesadaran Aparatur

Faktor kesadaran aparaturnya serupa dengan indikator *responsiveness* atau daya tanggap pada teori Parasuraman yang juga menjadi landasan pada penelitian ini. Hal ini menjadi sumber disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat, sehingga hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan.

b) Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan dari petugas pelayanan yang juga menjadi indikator maju atau tidaknya individu maupun kelompok. Dalam memberikan pelayanan publik, petugas harus sudah memahami dan melaksanakan aturan yang sudah ditetapkan baik dalam bentuk kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun Standar Pelayanan (SP).

c) Faktor Organisasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelaksanaan setiap jenis pelayanan publik dilihat dari sistemnya

terdapat seksi yang memiliki tugas masing-masing sehingga terdapat kerjasama dan koordinasi untuk menjalankan pelayanan publik.

d) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Suatu hal yang berdampak langsung dirasakan oleh penerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Pelayanan diharapkan berjalan sesuai kebijakan maupun standar pelayanan yang berlaku. Petugas pelayanan dituntut untuk memiliki kemampuan mengoperasikan komputer sampai kemampuan mengolah data.

e) Faktor Sarana dan Prasarana

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi.

3. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik

Faktor penghambat merupakan sesuatu yang sifatnya menghambat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata penghambat diterjemahkan sebagai hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat, merintang, menahan, dan menghalangi. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik oleh Mulyono (2017) meliputi:

a) Faktor Kemampuan

Faktor ini meliputi kemampuan sumber daya, persediaan sarana dan prasarana dan lainnya. Petugas yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terlaksana secara optimal dan tidak lagi terdapat berbagai keluhan ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

b) Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

Seleksi, pengembangan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk

mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Indikator kualitas sumber daya dapat dilihat dari struktur organisasi institusi, usia, dan kesesuaian latar belakang pendidikan dengan lingkup pekerjaan.

- c) Faktor Dukungan Pemerintah
- d) Faktor Kondisi Kerja

C. METODE

Metode penelitian juga diartikan sebagai langkah-langkah penelitian mulai dari mengidentifikasi masalah sampai menginterpretasikan temuan, membuat kesimpulan, dan saran. Menurut (Arikunto, 2010) berikut langkah-langkah penelitian:

1. Mengidentifikasi masalah. Kegiatan penelitian dimulai dengan mengidentifikasi isu-isu dan masalah penting, hangat, serta mendesak yang dihadapi saat ini dan yang paling banyak arti atau kegunaannya apabila isu atau masalah tersebut diteliti.
2. Merumuskan dan membatasi masalah. Perumusan masalah merupakan perumusan dan pemetaan faktor-faktor atau variabel yang terkait dengan fokus masalah. Faktor atau variabel tersebut ada yang melatarbelakangi ataupun diakibatkan oleh fokus masalah yang perlu dibatasi supaya terfokus dan tidak melebar.
3. Melakukan studi kepustakaan yaitu kegiatan untuk mengkaji teori-teori yang mendasari penelitian, baik teori yang berkenaan dengan bidang ilmu yang diteliti maupun metodologi.
4. Merumuskan hipotesis atau pertanyaan.
5. Menentukan desain dan metode penelitian yang berisi rumusan tentang langkah-langkah penelitian dengan menggunakan pendekatan, metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan sumber data tertentu serta alasan-alasan mengapa menggunakan metode tersebut.
6. Menyusun instrumen dan mengumpulkan data. Pengumpulan data didahului oleh penentuan teknik, penyusunan, dan pengujian instrumen pengumpulan data yang akan digunakan.

7. Menganalisis data dan menyajikan hasil. Analisis data menjelaskan teknik dan langkah-langkah yang ditempuh dalam mengolah atau menganalisis data. Data kualitatif dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif naratif-logis.
8. Menginterpretasikan temuan, membuat kesimpulan, dan saran.

Penyusunan instrumen pada penelitian ini akan berpedoman terhadap Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 sebagai revisi atas Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 meliputi metode survei, pelaksanaan, dan teknik survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei kepuasan masyarakat, analisa survei, serta rencana tindak lanjut.

Penelitian ini termasuk pada penelitian deskriptif kualitatif sehingga peneliti perlu mengambil data secara langsung kepada objek penelitian melalui wawancara, observasi, *focus group discussion*, dan dokumentasi. Populasi yang akan diteliti yaitu seluruh masyarakat Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya yang kemudian akan dipilih sampel. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu mengambil sampel penelitian dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2016). Sampel penelitian ini yaitu masyarakat Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya yang telah memiliki akun aplikasi SSW Alfa dan pernah menggunakan aplikasi SSW Alfa untuk mengurus pelayanan secara mandiri.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pengoperasian Surabaya Single Window (SSW) Alfa tergolong cukup mudah, masyarakat yang ingin mengurus perizinan secara mandiri dapat mengunjungi web sswalfa.surabaya.go.id kemudian mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Pengguna yang telah memiliki akun Surabaya Single Window (SSW) Alfa dapat menginput username dan password yang telah terdaftar.
- b) Pengguna baru dapat membuat akun terlebih dahulu dengan memilih pilihan buat akun sekarang dan mencantumkan email untuk melakukan verifikasi.
- c) Setelah berhasil membuat akun, pengguna baru dapat login, dan melengkapi profil.
- d) Setelah melengkapi profil, pengguna dapat memilih opsi layanan yang dibutuhkan, sebagai contoh jika ingin membuat surat pengantar nikah di tingkat kelurahan dapat memilih menu layanan kelurahan.
- e) Setelah memilih menu layanan kelurahan akan muncul berbagai jenis layanan yang disediakan oleh instansi kelurahan melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa.
- f) Pengguna dapat mengetahui dan segera melengkapi persyaratan yang ditampilkan pada layar dan mengupload atau submit berkas supaya data dapat terkirim ke kelurahan.
- g) Pihak kelurahan dapat melakukan verifikasi berkas apabila persyaratan sudah dinyatakan lengkap dan pengguna mendapatkan nomor surat dan menerima surat permohonan yang diajukan serta dapat mencetaknya secara mandiri.
- h) Pihak kelurahan akan menolak pengajuan pemohon apabila berkas yang diunggah tidak sesuai sehingga disarankan bagi pemohon untuk memeriksa permohonannya secara berkala.

Surabaya Single Window (SSW) Alfa merupakan web resmi milik Pemerintahan Kota Surabaya untuk mengurus pelayanan mandiri. Aplikasi ini merupakan sebuah inovasi dan langkah Pemerintahan Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan menggunakan bantuan teknologi dengan berbagai pilihan jenis layanan. Diketahui surat izin yang berada dalam lingkup pelayanan pemerintahan kelurahan meliputi surat keterangan domisili, surat pernyataan penghasilan, surat kuasa khusus untuk pembayaran pensiun, surat pernyataan tidak memiliki rumah, surat pernyataan belum pernah menikah, surat penerbitan BPKB, dan surat

keterangan ahli waris berubah versi dari sebelumnya secara manual serta saat ini mengalami inovasi dengan menggunakan aplikasi SSW Alfa. Inovasi tersebut tentunya menjadi versi yang lebih baik dari sebelumnya dan perlu diterapkan secara perlahan meskipun banyak penyesuaian dengan peningkatan kualitas seperti pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Uraian	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi
Waktu	Pengurusan hanya pada saat jam kerja. Proses pengurusan lama dan sering tidak tepat waktu	Proses memasukkan berkas 24 jam. Proses pengurusan maksimal 15 menit sejak berkas sudah lengkap
Biaya	Gratis	Gratis
Prosedur	Semua persyaratan di fotocopy dan diajukan ke kantor kelurahan	Semua persyaratan di scan dan di upload di aplikasi
Metode	Manual	Digital
Tempat Pengurusan	Kantor Dispendukcapil atau Kelurahan	Balai RW atau dimanapun

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Hasil wawancara terhadap Ibu Dina Dwiyanti, SH., M.Kn., selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gunung Anyar mengatakan bahwa:

“Pelayanan perizinan di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya sudah dilengkapi dengan prosedur penggunaan yaitu dengan cara membuka aplikasi SSW Alfa, kemudian membuat akun dengan menggunakan email, lanjut login, dan pilih perizinan yang dimohonkan. Pegawai Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya ketika mendapati masyarakat yang merasa kesulitan menggunakan aplikasi SSW Alfa atau bahkan mencoba mengajukan perizinan secara manual. Maka akan mengarahkan untuk mengurus perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa dan membimbingnya

ditempat menggunakan fasilitas komputer, wifi, dan printer sesuai kebijakan Pemerintahan Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa Pegawai Pemerintahan Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya merupakan pegawai yang handal dalam melayani perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa karena membantu masyarakat yang mengalami kesulitan mulai dari membuat akun dan mengajukan permohonan sampai mencetak surat perizinan yang dimohonkan di tempat.”

Hasil wawancara terhadap Ibu Darmini, SH., selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Rungkut Tengah mengatakan bahwa:

“Faktor yang menghambat layanan perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa yaitu tidak semua warga paham akan sistem online atau disebut gptek (gagap teknologi). Adapun peran Pemerintahan Kelurahan Rungkut Tengah, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya untuk mendukung perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa yaitu kegiatan sosialisasi ke balai RW dan menyemarakkan layanan online yang dapat dilaksanakan kapan dan darimana saja.”

Hasil wawancara terhadap Ibu Mei Yeni Kurniawati selaku Staff IT Kelurahan Gunung Anyar mengatakan bahwa:

“Masih terdapat beberapa warga yang mayoritas pra pensiun (sudah tidak cakap IT) memilih untuk datang ke kelurahan untuk mengurus perizinan. Saya sebagai petugas kelurahan yang bertugas melayani masyarakat menggunakan aplikasi SSW Alfa merasa butuh adanya koordinasi dan kolaborasi dengan pegawai kelurahan lainnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima, karena selama ini hanya petugas IT yang bertanggung

jawab tentang pelayanan menggunakan SSW Alfa sedangkan petugas kelurahan lainnya hanya mengarahkan warga untuk menemui petugas IT.”

Tabel 4.2. menunjukkan hasil wawancara terhadap Ketua RT yang mewakili masing-masing RW di Kelurahan Gunung Anyar.

Tabel 4.2. Hasil Wawancara Ketua RT

Subjek Penelitian	Hasil Wawancara
Bapak Sugiarto Aliman, ST., selaku ketua RT 2 RW 5	Terdapat beberapa warga RT 2 RW 5 yang tidak memiliki laptop atau komputer dan printer untuk menunjang penggunaan aplikasi SSW Alfa. Warga memilih untuk datang langsung ke kelurahan karena merasa lebih nyaman dan percaya dibanding secara online. Selain perlu adanya fasilitas, dibutuhkan juga sikap warga yang saling mengingatkan secara langsung maupun online.
Bapak Hasbiyallah selaku ketua RT 3 RW 6	Saya termasuk ketua RT yang tergolong dalam kategori usia pra pensiun sehingga sudah tidak terampil atau cakap dalam teknologi. Program sosialisasi dari kelurahan sudah membantu kami untuk mengoperasikan aplikasi SSW Alfa. Mayoritas warga RT 3 RW 6 sudah memiliki laptop atau komputer dan mengoperasikan aplikasi SSW Alfa sendiri tapi tidak memiliki printer, jadi hanya memiliki berkas softfile dan mencetaknya di kantor kelurahan. Kesadaran warga sudah cukup baik dan aktif saling mengingatkan.
Bapak Antony, SE., selaku ketua RT 1 RW 7	Terdapat beberapa warga RT 1 RW 7 yang tidak memiliki laptop atau komputer dan printer untuk menunjang penggunaan aplikasi SSW Alfa. Dilihat dari upaya sosialisasi pada tingkat RW yang dihadiri oleh warga setempat, transparansi antar petugas kelurahan dan ketua RW serta implementasi kebijakan yang tidak menerima perizinan secara manual namun langsung mengarahkan dan membantu pemohon mengurus perizinan secara mandiri.
Bapak Andre selaku ketua RT 2 RW 8.	Saya termasuk ketua RT yang tergolong dalam kategori usia pra pensiun sehingga sudah tidak terampil atau cakap dalam teknologi. Program sosialisasi dari kelurahan sudah membantu kami untuk mengoperasikan aplikasi SSW Alfa.

Sumber: Diolah peneliti (2023)

Tabel 4.3. menunjukkan hasil wawancara terhadap warga di Kelurahan Gunung Anyar.

Tabel 4.3. Hasil Wawancara Terhadap Warga di Kelurahan Gunung Anyar

Subjek Penelitian	Hasil Wawancara
Bapak Bambang Widjanarko selaku warga RW 1	Aplikasi SSW Alfa sangat membantu warga dalam proses perizinan. Saya sudah memiliki laptop dan printer sendiri dirumah. Ketua RT sudah menghimbau kami yang memiliki komputer atau laptop dan printer untuk saling membantu warga lainnya dalam mengurus perizinan.
Bapak Hasan Bisri selaku warga RW 2	Saya lebih memilih mengurus perizinan secara langsung di kantor kelurahan karena dapat berkomunikasi langsung dengan petugas yang ada disana, dibantu untuk proses perizinan sampai mencetaknya menggunakan fasilitas yang ada di kelurahan biarpun jarak rumah saya dengan kantor kelurahan lumayan jauh.
Bapak Ahmad Sanusi selaku warga RW 3	Masyarakat merasa mengurus perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa sangat fleksibel, dapat dilaksanakan dimana saja dan kapan saja sehingga masyarakat tidak perlu membawa dokumen yang dibutuhkan secara fisik ke kantor kelurahan dan meminimalisir adanya kesalahan.
Bapak Prawoto selaku warga RW 4	Saya termasuk warga RW 4 yang tergolong kategori usia pra pensiun sehingga sudah tidak terampil atau cakap dalam teknologi. Program sosialisasi dari kelurahan sudah membantu saya untuk mengoperasikan aplikasi SSW Alfa. Masih terdapat warga yang belum memiliki kesadaran untuk saling mengingatkan bahwa perizinan sudah dapat dilaksanakan secara online jadi tidak perlu manual ke kelurahan. Perlu adanya koordinasi antara ketua RT dan warganya untuk saling mengingatkan baik secara langsung maupun online.

Sumber: Diolah peneliti (2023)

1. Analisis Kualitas Pelayanan Publik

a) *Reliability* atau Keandalan

Berdasarkan wawancara terhadap subjek penelitian dapat dinyatakan bahwa Pegawai Kelurahan Gunung Anyar dapat diandalkan dalam hal perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa. Warga

merasa terbantu dengan adanya sosialisasi dan tindakan pegawai kelurahan yang dapat diandalkan dengan membimbing dan membantu warga mengurus perizinan secara mandiri.

b) *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Berdasarkan wawancara terhadap subjek penelitian dapat dinyatakan bahwa Pegawai Kelurahan Gunung Anyar memiliki daya tanggap yang baik terbukti dengan adanya kepekaan ketika mendapati warga yang kesulitan mengoperasikan SSW Alfa dan kegiatan sosialisasi untuk mengantisipasi adanya ketidakmampuan warga.

c) *Assurance* atau Jaminan

Berdasarkan wawancara terhadap subjek penelitian dapat dinyatakan bahwa sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SSW Alfa untuk perizinan diterima baik oleh masyarakat karena penyampaian dari petugas kelurahan yang runtut dan jelas sehingga membuat masyarakat mudah memahami dan tidak merasa kesulitan mengurus perizinan secara mandiri. Kebijakan Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya yang jelas untuk tidak menerima layanan perizinan secara manual dan langsung mengarahkan mengurus perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa sampai pemohon memperoleh surat izin secara mandiri di Kantor Kelurahan.

d) *Empathy* atau Empati

Berdasarkan wawancara terhadap subjek penelitian dapat dinyatakan bahwa penggunaan aplikasi SSW Alfa merupakan bentuk empati Pemerintahan Kota Surabaya kepada masyarakatnya dan sebagai daerah wilayahnya Kelurahan Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya mematuhi dan menerapkan kebijakan tersebut kepada warganya sebagai bentuk empati untuk mengembangkan aktivitas pelayanan yang lebih efektif dan mengikuti perkembangan zaman.

e) *Tangible* atau Bukti Langsung (Fisik)

Kantor Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mendukung penggunaan aplikasi SSW Alfa meliputi komputer, jaringan internet, dan printer yang digunakan untuk masyarakat mengurus perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa sampai mencetak surat izin secara mandiri, jika masih mendapati masyarakat yang mengajukan perizinan secara manual.

2. Faktor Pendukung Kesadaran Aparatur

Faktor kesadaran aparatur memiliki kesamaan dengan indikator *responsiveness* atau daya tanggap. Kesadaran petugas Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya dalam melayani masyarakat sudah terlihat pada saat observasi awal sampai pengambilan data. Terdapat kelompok jabatan fungsional, sekretariat kelurahan dan beberapa seksi di kelurahan yang memiliki tugas masing-masing namun saling berkolaborasi sehingga ketika mendapati masyarakat yang mengalami kendala pada perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa, maka seluruh petugas memiliki *responsiveness* yang sama.

3. Faktor Pendukung Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya (Perwali) Nomor 4 Tahun 2022 sebagai perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya telah disebutkan Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya atau Tarif, dan Produk Pelayanan pada setiap surat izin yang perlu dimohonkan dalam lingkup kelurahan. Pada komponen sistem, mekanisme, dan prosedur juga sudah diuraikan bahwa pemohon mendaftarkan

dokumen permohonan melalui aplikasi. Pemerintahan kelurahan perlu memahami dan mengikuti kebijakan tersebut dan melatih sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai kelurahan sehingga layanan perizinan dapat terlaksana sesuai dengan kebijakan.

4. Faktor Organisasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya, Bagan Organisasi Pemerintahan Tingkat Kelurahan meliputi Lurah, Kelompok Jabatan Fungsional, Sekretariat Kelurahan, Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Pembangunan, serta Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian.

5. Faktor Pendukung Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan dan keterampilan memiliki kesamaan dengan indikator *reliability* atau keandalan. Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang telah terlampir, dapat dinyatakan bahwa petugas di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya tergolong petugas yang handal karena dapat mengarahkan dan membantu seluruh masyarakat di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya untuk mengurus perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa secara mandiri.

6. Faktor Pendukung Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana memiliki kesamaan dengan indikator *tangible* atau bukti langsung (fisik). Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang telah terlampir dapat dinyatakan bahwa sarana prasarana di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya sudah sangat mendukung terlaksananya perizinan

menggunakan aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa secara mandiri.

7. Faktor Penghambat Kemampuan

Berdasarkan hasil penelitian, petugas kelurahan yang melayani langsung masyarakat terkait penggunaan aplikasi SSW Alfa di Kelurahan Gunung Anyar adalah staff IT (dengan status pegawai kontrak) karena tidak memiliki kemampuan dalam mengoperasikannya. Dibutuhkan adanya kolaborasi antar pegawai dan kewajiban bagi petugas kelurahan lainnya untuk juga dapat mengoperasikan aplikasi SSW Alfa sehingga tugas ini tidak hanya mengerucut pada staff IT saja.

8. Faktor Penghambat Kualitas Sumber Daya Aparatur

Struktur organisasi pemerintahan di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya meliputi Lurah, Sekertaris, dan Kepala Seksi di Kelurahan Gunung Anyar dengan latar belakang yang sudah sesuai dengan posisi saat ini serta berasal dari Strata 1 / S1 dan Strata 2 / S2.

Secara administratif kualitas SDM aparatur sudah baik namun, petugas kelurahan yang merasa tidak bertanggung jawab terkait penggunaan aplikasi SSW Alfa tidak memiliki daya tanggap untuk mempelajarinya dan hanya bersikap mengarahkan kepada staff IT, hal ini menunjukkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur yang belum baik secara keseluruhan.

9. Faktor Penghambat Dukungan Pemerintah

Komponen persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, dan produk pelayanan beserta uraiannya untuk berbagai layanan administratif tingkat kelurahan yang telah disebutkan diatas terlampir pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 tahun 2022 sebagai perubahan atas Peraturan

Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Penggunaan Aplikasi untuk mengurus perizinan yang termasuk dalam sistem mekanisme dan prosedur tertulis pada peraturan tersebut juga. Pemerintah Kelurahan Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya juga menyusun strategi berupa sosialisasi dan transparansi terhadap warga serta melengkapi sarana dan prasarana untuk mendukung terlaksananya perizinan secara digital.

Berdasarkan hal tersebut, dukungan pemerintah terkait payung hukum pelayanan secara digital sudah jelas dan lengkap. Namun pada kenyataannya warga membutuhkan dukungan pemerintah terkait sarana dan prasarana dalam lingkup RW yaitu kebutuhan laptop atau komputer dan printer. Diketahui masih terdapat sekitar dua puluh lima persen warga di Kelurahan Gunung Anyar yang memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus perizinan dikarenakan tidak mampu mengoperasikan fitur pada aplikasi SSW Alfa, tidak memiliki laptop dan printer, serta masih lebih yakin atau percaya jika mengurus perizinan secara manual.

10. Faktor Penghambat Kerja

Faktor kerja menjadi faktor penghambat pelayanan publik, karena pada pelaksanaannya di lapangan hanya tim IT merupakan tim pelaksana yang melayani masyarakat memiliki status kepegawaian tenaga kontrak. Sedangkan pegawai kelurahan lainnya bertugas sebagai penanggung jawab atau hanya mengarahkan warga yang mengalami kendala untuk menghubungi tim IT.

Sarana dan prasarana dalam lingkup kelurahan masih dirasa kurang sehingga juga menjadi faktor penghambat. Perlu adanya pengadaan sarana prasarana dalam lingkup yang lebih kecil lagi yaitu pada tingkat RW sehingga dapat lebih efisien lagi dalam

memenuhi kebutuhan warga dan menyukseskan program ini.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian, meliputi:

- a) Penelitian ini telah mengungkap dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan perizinan menggunakan aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan mengenai perizinan di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya menggunakan Aplikasi SSW Alfa sudah efektif dan memenuhi kelima indikator dilihat dari sisi kebijakan pemerintah, sumber daya manusia, sarana, dan prasarana.
- b) Penelitian ini telah mengungkap dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat penggunaan aplikasi SSW Alfa pada pelayanan di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya. Kesadaran aparatur, aturan pelaksanaan pelayanan publik, organisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik serta kemampuan dan keterampilan dari petugas kelurahan, sarana prasarana dan kebijakan mengenai penggunaan aplikasi SSW Alfa di Kelurahan Gunung Anyar menjadi faktor pendukung pada efektivitas pelayanan menggunakan aplikasi SSW Alfa. Namun juga masih terdapat faktor yang menghambat meliputi:
 - (1) Staff IT (dengan status pegawai kontrak) karena tidak memiliki kemampuan dalam mengoperasikannya.
 - (2) Petugas kelurahan yang merasa tidak bertanggungjawab terkait

penggunaan aplikasi SSW Alfa tidak memiliki daya tanggap untuk mempelajarinya dan hanya bersikap mengarahkan kepada staff IT.

- (3) Dukungan pemerintah terkait payung hukum pelayanan secara digital sudah jelas dan lengkap. Namun pada kenyataannya warga membutuhkan dukungan pemerintah terkait sarana dan prasarana dalam lingkup RW yaitu kebutuhan laptop atau komputer dan printer.

2. Rekomendasi

Peneliti merumuskan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya meliputi:

- a) Pelayanan sudah berjalan dengan baik serta memenuhi indikator kualitas pelayanan maupun menjawab faktor penghambat pelayanan, artinya dari sisi petugas, kebijakan, maupun sarana dan prasarana sudah memenuhi. Di sisi lain kondisi geografis dan warga di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya tidak dapat dihindarkan dan tugas dari petugas kelurahan yaitu memahami kondisi lingkungan serta merancang pelayanan yang sesuai dengan kondisi tersebut.
- b) Perlu adanya kegiatan untuk menyemarakkan perizinan menggunakan aplikasi SSW Alfa tidak sulit (motivasi), mudah diaplikasikan dan merupakan program dari Pemerintah Daerah secara langsung dan atau sosial media seperti WhatsApp Group.
- c) Petugas pelayanan di Kelurahan Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya dapat membuat video dokumentasi maupun tutorial penggunaan aplikasi SSW Alfa untuk perizinan dan menguploadnya di media sosial dan mengarahkan warga untuk mengikuti video tersebut.

- d) Perlu adanya pelatihan digital literasi untuk mendukung kemampuan seluruh pegawai kelurahan supaya tugas mengenai penggunaan aplikasi SSW Alfa tidak tergantung atau mengerucut kepada staff IT dengan status sebagai petugas tenaga kontrak saja. Perlu adanya tambahan fasilitas laptop atau komputer dan printer di lingkup RW untuk dapat memenuhi kebutuhan warga.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu, A. P., Nisa, F. L., & Muchtolifah. (2023). Inovasi Pelayanan Surat Pengantar Nikah Melalui SSW Alfa Memberi Kemudahan Terhadap Calon Pengantin Dalam Pengurusan Berkas Nikah di Kelurahan Rungkut Tengah Surabaya. *Edunomika*, 7(1), 142–162.
- Enitasari, R., & Hertati, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(5), 136–149.
- Gamal, M. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, 6(2), 162–171.
- Hannan, S. (2016). Analisis Pelayanan Administrasi di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris). *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi*, 1(1), 1–23.
- Haryati, E., et al. (2022). *Pengantar Manajemen (Konsep dan Tinjauan Teoritis: Budaya Organisasi, Literasi Digital, dan Kinerja Pelayanan)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, 9(2), 451–468.
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567–2573.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017
- Risambessy A., et al. (2023). *Perilaku Organisasi (Digitalisasi SDM)*. Bandung:Media Sains Indonesia.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 550–564.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.