

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SINGLE WINDOW ALFA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI SURABAYA

Anisa Kurniatul Azizah¹ Tri Anggarani Wulandari²

¹Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya

E-mail : anisa@ubhara.ac.id & trianggaraniwulandari@gmail.com

Abstract

Improvements in the application of technology to improve efficient public services in Surabaya continue to be carried out. The city government has developed a single window-based service application called Surabaya Single Window (SSW) Alfa, which is an improvement on the previous version, namely Surabaya Single Window. This research aims to evaluate the innovation of the SSW Alfa application program in improving the online licensing process in the city of Surabaya. The research method used is a qualitative method, which is used to describe information obtained from literature studies by referring to the concept of innovation indicators to measure the level of success of Surabaya Single Window Alfa. The research results show that there are still several problems that arise, such as a lack of understanding among residents regarding SSW Alfa online services, the SSW Alfa application program is considered quite complex, especially for people who are not used to it, errors when operating SSW Alfa and server degradation due to the large number of users. So the government must be more alert in socializing SSW Alfa to the public. However, SSW Alfa has met all indicators of innovation success (Relative Advantage, Compatibility, Compexity, Triability and Observability). It can be seen from the increase in the number of applications for licensing documents, so it can be concluded that the Surabaya Single Window Alfa program is a successful innovation in improving online licensing services in Surabaya.

Keywords: *Publik service innovation, Single Window Alfa, online licensing*

Abstrak :

Penyempurnaan penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik yang efisien di Surabaya terus dilakukan. Pemerintah kota telah mengembangkan aplikasi layanan berbasis single window bernama Surabaya Single Window (SSW) Alfa, yang merupakan penyempurnaan dari versi sebelumnya, yaitu Surabaya Single Window. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi inovasi program aplikasi SSW Alfa dalam meningkatkan proses perizinan online di Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, yang digunakan untuk menggambarkan informasi yang diperoleh dari studi pustaka dengan merujuk pada konsep indikator inovasi untuk mengukur tingkat keberhasilan Surabaya Single Window Alfa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada beberapa permasalahan yang timbul seperti kurangnya pemahaman warga mengenai pelayanan online SSW Alfa, program aplikasi SSW Alfa dinilai cukup kompleks, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa, kesalahan saat mengoperasikan SSW Alfa dan penurunan server akibat jumlah pengguna yang banyak. Sehingga pihak pemerintahan harus lebih sigap dalam mensosialisasikan SSW Alfa kepada masyarakat. Namun demikian, SSW Alfa telah memenuhi semua indikator keberhasilan inovasi (Relative Advantage, Compatibility, Compexity, Triability dan Observability). Dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengajuan berkas perizinan, sehingga dapat disimpulkan bahwa program Surabaya Single Window Alfa merupakan sebuah inovasi yang sukses dalam meningkatkan pelayanan perizinan online di Surabaya.

Kata Kunci : Inovasi pelayanan publik, Single Window Alfa, perizinan online

PENDAHULUAN

Hubungan antara masyarakat dan pemerintah tetap menjadi permasalahan yang relevan di era digital saat ini. Pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk menyediakan pelayanan publik dengan mengedepankan prinsip efektif, efisien, berkualitas, dan responsif sesuai dengan harapan masyarakat (Suryadevi; Fanida., 2020). Upaya individu atau kelompok untuk meningkatkan akses masyarakat dan mencapai tujuan seringkali terkait dengan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam UU No. 25 tahun 2009 didefinisikan sebagai kegiatan yang memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam (Wismayanti,dkk 2022) dijelaskan bahwa pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang semakin krusial, mengingat bahwa di Indonesia, pelayanan publik cenderung stagnan, dan dampaknya meresahkan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Kualitas buruk dalam pelayanan publik telah menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, terutama dalam konteks pelayanan perizinan. Permasalahan terkait kelemahan dalam perizinan telah menjadi tantangan serius bagi pelaku usaha di seluruh Indonesia, yang sering kali memilih jalur tanpa izin atau informal karena proses perizinan yang memakan biaya tinggi. Salah satu upaya strategis untuk mengatasi masalah semacam ini adalah dengan menerapkan sistem pelayanan terpadu untuk pengurusan perizinan.

Dalam konteks perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat saat ini, hampir semua aktivitas menjadi lebih mudah dan dapat diakses dengan cepat. Kemajuan ini telah memengaruhi penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pengawasan kinerja pegawai, pelayanan publik kepada masyarakat, dan penyediaan informasi yang dapat diakses oleh publik. Pemerintah telah memanfaatkan perkembangan teknologi ini untuk mengawasi berbagai aspek terkait penyelenggaraan pemerintahan (Wismayanti, dkk 2022).

Salah satu bentuk pemanfaatan digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan menurut (Wismayanti, dkk 2022) adalah melalui konsep Elektronik Government (E-government). E-government merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Hal ini

merupakan salah satu langkah menuju good governance yang lebih baik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintah merespons dengan mengadopsi teknologi informasi, yang dikenal sebagai *e-government*, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *e-government* menurut (Mariano, 2019) mendefinisikan sebagai usaha pemerintah dalam melakukan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung operasi pemerintahan, termasuk pelayanan melalui internet seperti pengaduan, permohonan, pembayaran, dan informasi.

Pemerintah Kota Surabaya telah mengenalkan program e-government yang selaras dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013. Program ini bertujuan untuk memberikan panduan teknis dan standar ketentuan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam rangka mengelola teknologi informasi dan komunikasi secara efisien dan efektif, dengan fokus pada pembangunan, pengelolaan, pemantauan, dan evaluasi.

Surabaya Single Window (SSW), yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya, adalah salah satu inovasi sistem yang memungkinkan pengumpulan data, pengolahan data, dan pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara tersistem sesuai dengan tupoksi masing-masing Perangkat Daerah (Peraturan Walikota Surabaya Nomor 21 Tahun 2019).

Aplikasi SSW telah mengintegrasikan semua jenis perizinan di Kota Surabaya ke dalam mode daring. Hal ini memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan perizinan tanpa batasan waktu dan tempat, tanpa berkunjung kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait. Berbagai jenis perizinan dapat diakses dengan SSW seperti contohnya adalah, izin usaha perdagangan (SIUP), izin praktek tenaga medis, izin pemakaian tanah, izin usaha jasa konstruksi, izin gangguan (HO), dan lainnya, dalam rentang waktu antara 14 hingga 30 hari kerja (Prasertya, 2017).

Permasalahan penggunaan layanan online Surabaya Single Window Alfa masih berkuat pada warga yang belum mengetahui eksistensi dari layanan online ini. Banyak warga yang masih mengira untuk pelayanan online dapat dilakukan secara offline di RT/RW/Kelurahan. Mulanya pihak RT RW dan Kelurahan masih mau melayani dan membantu pelayanan yang seharusnya dilakukan secara online. Warga Surabaya masih cenderung malas dan tidak paham untuk melakukan permohonan secara online. Tidak paham untuk mengoprasikan SSW Alfa di *website* dan tidak bisa mengupload dokumen.

Dan juga sebagian orang yang tidak memiliki *device* mendukung. Tetapi sejak tahun 2022 peraturan lebih dipertegas. Penggunaan SSW Alfa lebih di prioritaskan dibanding melakukan pelayanan secara manual di Kantor Kelurahan atau RT RW.

Gagap Teknologi menjadi permasalahan utama dalam layanan perizinan online SSW Alfa. Masih banyak orang yang kesulitan dan tidak paham caranya untuk menggunakan pelayanan online tersebut. Hal ini menjadi PR utama bagi pejabat pemerintahan untuk mensosialisasi para warga agar memahami dengan mudah penggunaan SSW Alfa. Sehingga permohonan secara online dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana.

Meskipun ada beberapa masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya, seperti kesulitan pada proses mengunggah berkas dan kurangnya transparansi dalam jalannya dokumen, SSW masih dianggap baik dalam pelayanan perizinan. Sebanyak 104.694 berkas perizinan diterima melalui aplikasi SSW pada tahun 2018, dan sebagian besar dari mereka berhasil diselesaikan sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan. Namun, masih ada beberapa berkas yang mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan & Prabawati, 2021) sistem SSW belum menyuluruh dalam mencakup perizinan yang ada di Kota Surabaya, dan juga belum terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS), yang dikelola oleh pemerintah pusat.

Atas arahan dari Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya, Untuk mengatasi permasalahan ini, Pemerintah Kota Surabaya telah merilis aplikasi pengembangan atau penyempurnaan dari versi sebelumnya yang dikenal sebagai Surabaya Single Window (SSW) Alfa pada tanggal 1 Agustus 2021. SSW Alfa bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam aspek perizinan dan memberi solusi atas masalah yang ada dalam SSW versi sebelumnya. Pelayanan dalam SSW Alfa mencakup pelayanan perizinan non-berusaha dan non-perizinan yang telah terintegrasi dengan OSS selaras dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 41 Tahun 2021 yang membahas tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non-Berusaha, dan Pelayanan Non-Perizinan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana inovasi SSW Alfa telah berhasil dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Surabaya. Hal ini mencakup implementasi SSW Alfa di Surabaya, manfaat dan dampak positif yang dihasilkan, serta tantangan yang dihadapi selama proses implementasi. Penelitian ini juga bertujuan untuk

memaparkan fakta bahwa SSW Alfa yang sudah dijalankan telah memperoleh keberhasilan dalam mempermudah proses perizinan online di kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan kejadian di lapangan dengan menyuluruh mengenai kajian penelitian. Analisis data dan informasi menggunakan pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis data dan informasi yang diperoleh dari studi pustaka dan penelitian lapangan.

Fokus penelitian ini adalah inovasi SSW Alfa dalam meningkatkan pelayanan perizinan online di Surabaya. Penelitian ini menganalisis inovasi SSW Alfa dengan menggunakan teori indikator inovasi yang didasarkan pada metode pada penelitian (Rahmawati & Hertati, 2022). Teori indikator inovasi ini merujuk pada konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur sejauh mana inovasi ini berhasil. Teori indikator inovasi ini juga mengacu pada konsep-konsep yang dikemukakan oleh Rogers dalam karyanya yang berjudul "Diffusion of Innovations" yang dijelaskan oleh Suwarno (2008) yang termuat dalam (Rahmawati & Hertati, 2022). Konsep-konsep indikator inovasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. **Relative Advantage (Keuntungan Relatif):** Konsep ini mencakup sejauh mana inovasi SSW Alfa memberikan keuntungan atau manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam konteks ini, penelitian akan menganalisis sejauh mana SSW Alfa memberikan keuntungan yang lebih baik dalam pelayanan perizinan online.
2. **Compatibility (Kesesuaian):** Kesesuaian mengacu pada sejauh mana inovasi ini sesuai dengan kebiasaan, pengalaman, dan nilai-nilai yang dimiliki oleh pengguna atau masyarakat yang menjadi sasaran inovasi. Dalam penelitian ini, akan dianalisis sejauh mana SSW Alfa sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat Surabaya.
3. **Complexity (Kerumitan):** Konsep kerumitan mencakup sejauh mana inovasi ini rumit atau mudah dipahami oleh pengguna. Penelitian akan menganalisis sejauh mana SSW Alfa memiliki tingkat kerumitan yang dapat diterima oleh pengguna.
4. **Triability (Kemungkinan Dicoba):** Kemungkinan dicoba mengacu pada sejauh mana pengguna memiliki kesempatan untuk mencoba inovasi sebelum mengadopsinya

sepenuhnya. Dalam penelitian ini, akan dianalisis sejauh mana SSW Alfa telah menjalani tahap uji coba dan sejauh mana pengguna memiliki kesempatan untuk mencoba sistem ini.

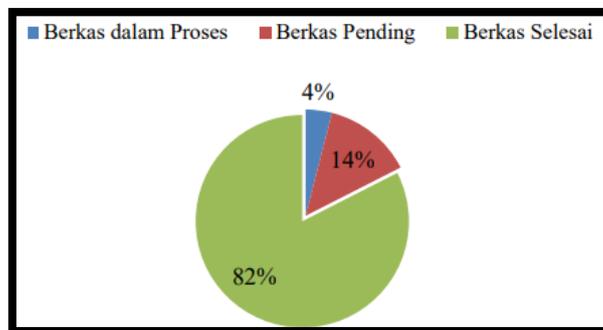
5. Observability (Kemudahan Diamati): Konsep kemudahan diamati mencakup sejauh mana hasil dan manfaat inovasi ini dapat dengan mudah diamati atau diukur oleh pengguna atau pihak terkait. Penelitian akan menganalisis sejauh mana efek positif dari SSW Alfa dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat Surabaya.

Dengan menerapkan teori indikator inovasi ini, pemahaman akan didapatkan dalam penelitian ini dengan lebih mendalam tentang sejauh mana inovasi SSW Alfa telah berhasil dalam meningkatkan kemudahan pelayanan perizinan online di Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada periode awal peluncurannya, mulai dari Agustus 2021 hingga Desember tahun 2021, SSW Alfa berhasil menerima sebanyak 97.478 berkas perizinan. Untuk periode Januari hingga April tahun 2022, jumlah berkas perizinan yang masuk adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Jumlah Berkas Perizinan SSW Alfa Periode Januari-April 2022



Sumber : (Rahmawati & Hertati, 2022)

Gambaran di atas merupakan hasil penelitian dari (Rahmawati & Hertati, 2022) yang mengindikasikan bahwa sejak Januari 2022 hingga April 2022, aplikasi SSW Alfa telah digunakan untuk mengakses perizinan dengan total 29.722 berkas yang tercatat. Dari jumlah tersebut, terdapat 1.175 berkas yang masih dalam proses, 3.995 berkas dalam status pending, dan 24.398 berkas yang telah selesai diproses. Penundaan dalam pengolahan berkas terjadi karena beberapa permohonan perizinan harus dikembalikan kepada pemohon karena persyaratannya belum lengkap. Dengan demikian, total berkas

perizinan yang telah masuk sejak Agustus 2021 hingga April 2022 mencapai angka 127.200.

Dalam penelitian ini akan disajikan hasil temuan dari lapangan yang sesuai dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumen. Penelitian ini akan difokuskan pada evaluasi inovasi aplikasi program SSW Alfa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan online. Penelitian ini akan merujuk pada kerangka teori atribut inovasi yang telah dikemukakan oleh Rogers dan dirinci dalam karya Suwarno (2008), yang juga disebutkan dalam penelitian (Rahmawati & Hertati, 2022). Atribut inovasi tersebut mencakup Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati, dan akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

Relative Advantage (keuntungan relative)

Keunggulan dan nilai tambah adalah atribut penting yang harus dimiliki oleh suatu inovasi, membedakannya dari inovasi sebelumnya, dan menyiratkan unsur kebaruan. Efektivitas pelayanan dapat diukur melalui dampak positifnya terhadap masyarakat sebagai penerima atas layanan dan hasil yang lebih baik dari sebelumnya (Enitasari & Hertati, 2019). Keuntungan relatif adalah hal yang diharapkan dari inovasi, dan dalam hal ini, SSW Alfa memiliki beberapa keunggulan dan nilai tambah sebagai berikut:

Didalam (Rahmawati & Hertati, 2022) dijelaskan SSW Alfa menawarkan kemudahan dalam mengurus permohonan perizinan bagi masyarakat, dengan memberikan kejelasan dalam alur proses permohonan perizinan. Pilihan beragam jenis perizinan yang tersedia dalam SSW Alfa serta meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengajukan permohonan tanpa harus bertemu atau datang ke dinas yang terkait dengan perizinan yang dilakukan oleh Masyarakat dan dapat dilakukan kapan saja sesuai kebutuhan. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memilih jenis pelayanan perizinan online yang sesuai dengan y/ang Masyarakat butuhkan tanpa harus melalui laman yang berbeda.

Penanganan berkas melalui aplikasi SSW Alfa mempercepat dalam segi efisiensi waktu dan seluruh jenis perizinan telah terintegrasi dalam platform SSW Alfa. Waktu penyelesaian berkas perizinan dapat bervariasi sesuai dengan jenis perizinan dan dinas terkait yang mengurusnya. Selain itu, SSW Alfa memiliki database yang mempermudah pemohon dalam mengajukan revisi atau permohonan perizinan lainnya, sehingga

mempermudah masyarakat dan hanya perlu mengunggah kembali persyaratan yang sudah tersimpan dalam database (Rahmawati & Hertati, 2022).

Compatibility (kesesuaian)

Dalam penjelasan menurut Rogers dalam Suwarno (2008) yang termuat dalam (Rahmawati & Hertati, 2022) kesesuaian, mengindikasikan bahwa suatu inovasi harus memiliki kesesuaian dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Kesesuaian SSW Alfa dengan SSW pada inovasi sebelumnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Proses penanganan permohonan perizinan dalam SSW Alfa, mulai dari unggah berkas hingga keluarnya Surat Keputusan (SK), mengalami perubahan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Di SSW Alfa, verifikasi teknis adalah tanggung jawab dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertujuan dalam verifikasi data dan memastikan dokumen yang dibutuhkan telah sesuai, kemudian diberikan persetujuan teknis untuk lanjut ke DPMPTSP. Ini berbeda dengan inovasi sebelumnya, di mana verifikasi administrasi adalah tahap penting.
- b. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses perizinan harus sesuai dengan peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021. Dalam peraturan tersebut proses perizinan non-perizinan memakan waktu satu hingga tiga hari kerja, sementara perizinan lainnya disesuaikan dengan kebutuhan dan jangka waktu kerja Organisasi Perangkat Daerah terkait. Dari 29.722 berkas perizinan yang masuk melalui SSW Alfa, sekitar 82% atau sebanyak 24.398 berkas diselesaikan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan, sementara sisanya sekitar 18% atau 5.324 berkas perizinan mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya.
- c. Waktu penanganan perizinan dalam SSW Alfa sesuai dengan ketentuan, karena lebih dari 50% berkas selesai sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan. Namun, terdapat perubahan dalam kewenangan penandatanganan Surat Keputusan (SK) dalam SSW Alfa. Pada inovasi sebelumnya, ketua DPMPTSP adalah yang berwenang menandatangani SK karena tugasnya adalah verifikasi administrasi. Perubahan ini menyebabkan inovasi sebelumnya tidak lagi relevan, karena semua perizinan dapat diakses melalui SSW Alfa.
- d. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam SSW Alfa telah mengalami perubahan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam SSW Alfa, berkas perizinan harus melalui tahap pengecekan administrasi, kemudian dilanjutkan ke tahap pengecekan

teknis, dan akhirnya kembali ke DPMPTSP untuk mendapatkan legalitas berupa tanda tangan dari Kepala DPMPTSP.

Complexity (kerumitan)

Kerumitan adalah unsur yang biasanya ada dalam sebuah inovasi, dan kadangkala kerumitan pada inovasi tersebut dapat lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, meskipun kerumitan ini bisa menjadi masalah, inovasi juga dapat memberikan solusi yang lebih baik dan terkini. Dalam (Hidayat, 2022) dijelaskan bahwa sebagian besar tingkat kerumitan sebuah inovasi cenderung mempengaruhi tingkat adopsi oleh pengguna potensial. Sebuah inovasi tentunya akan memiliki elemen kerumitan, seperti yang terjadi dalam pengembangan program aplikasi SSW Alfa dari sebelumnya.

Setelah dilakukan berbagai peningkatan, seperti integrasi perizinan dengan Online Single Submission (OSS), yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan perizinan di Kota Surabaya, sistem secara otomatis akan mengarahkan pemohon ke portal web OSS, sehingga mereka dapat melanjutkan proses perizinan mereka dengan lancar. Namun, kerumitan muncul saat pengguna mulai mengoperasikan aplikasi SSW Alfa. Beberapa masalah yang ditemui oleh masyarakat termasuk kesalahan pada situs web SSW Alfa saat pertama kali diluncurkan, serta masalah terkait kelengkapan berkas dan kepastian keluarnya Surat Keputusan (SK). Kesalahan dalam akses ke SSW Alfa pada awalnya disebabkan oleh gangguan server yang diakibatkan oleh tingginya jumlah masyarakat yang mengakses SSW Alfa pada saat peluncuran (Rahmawati & Hertati, 2022).

Triability (kemungkinan dicoba)

Penerimaan suatu inovasi oleh pengguna dapat terjadi ketika inovasi tersebut telah melalui uji coba dan terbukti memberikan keuntungan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, tahap "uji publik" atau uji coba pada produk inovasi sangat penting, karena memberikan kesempatan kepada siapa pun untuk menguji kualitas inovasi tersebut. Konsep ini juga dikenal sebagai "triability," yang menunjukkan sejauh mana inovasi dapat dicoba (Anjani et al., 2019).

Uji coba telah dilakukan oleh Program aplikasi SSW Alfa sebelum diperkenalkan kepada masyarakat pada bulan Agustus 2021. Uji coba ini dilakukan untuk mengidentifikasi masalah potensial dan mempercepat waktu perbaikan. Berbagai pihak

telah menguji SSW Alfa, termasuk DPMPTSP, UPTSA, dan dinas terkait. Proses uji coba berlangsung selama sekitar tiga hari untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul saat mengakses aplikasi SSW Alfa, sehingga masalah tersebut dapat segera diperbaiki (Rahmawati & Hertati, 2022).

Hasil dari uji coba tersebut mengungkap beberapa masalah, termasuk masalah pada server yang disebabkan oleh beban jaringan yang kuat dari pengguna dan tingginya jumlah orang yang mengakses laman SSW Alfa. Selain itu, selama peralihan dari aplikasi SSW lama ke SSW Alfa, terdapat kendala dalam mendeteksi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang terdaftar. Namun, hasil uji coba ini memungkinkan DPMPTSP dan dinas terkait untuk segera melakukan perbaikan, sehingga masalah yang mungkin muncul di masa depan dapat diminimalkan (Rahmawati & Hertati, 2022).

Observability (kemudahan diamati)

Suwarno (2008) yang termuat dalam (Rahmawati & Hertati, 2022). menyatakan bahwa inovasi perlu dapat diamati dari cara kerjanya dan memberikan hasil yang dianggap lebih baik. Kemampuan seseorang untuk dengan mudah melihat hasil dari suatu inovasi akan meningkatkan kemungkinan adopsi oleh individu atau kelompok tertentu (Rizki Rahmadanoor, Normajatun, 2020).

SSW Alfa memberikan tingkat kemudahan yang lebih dalam hal pengamatan bagi masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah melihat proses perizinan dari awal hingga keluarnya Surat Keputusan (SK) melalui situs web SSW Alfa. Ini mempermudah masyarakat dalam memantau status berkas permohonan perizinan mereka, sehingga mereka dapat mengetahui sejauh mana berkas mereka telah diproses. Dari sudut pandang petugas DPMPTSP, SSW Alfa juga memberikan kemudahan dalam mengamati data yang akurat untuk pelaporan rutin. Data yang disediakan oleh sistem memungkinkan petugas untuk dengan mudah mengakses dan mengolah data mengenai berkas perizinan yang masuk melalui SSW Alfa. Hal ini memudahkan proses pelaporan tahunan dan evaluasi kinerja untuk tahun-tahun berikutnya (Rahmawati & Hertati, 2022).

Penting untuk dicatat bahwa SSW Alfa telah membuktikan kemudahan dan manfaatnya dalam urusan perizinan di Kota Surabaya. Jumlah berkas yang telah masuk pada laman SSW Alfa yang dihitung dari periode 31 Agustus 2021 hingga April 2022 mencapai 127.200 berkas, sementara SSW Lama hanya mencatat sekitar 83.421 berkas

pada tahun pertama setelah peluncurannya. Hal ini menunjukkan bahwa SSW Alfa telah berhasil meningkatkan layanan perizinan online di Kota Surabaya.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa SSW Alfa memberikan dampak positif terhadap masyarakat yang hendak melakukan pengajuan perizinan di Kota Surabaya karena mengakomodasi semua jenis perizinan. Meskipun masih ada beberapa permasalahan yang timbul seperti kurangnya pemahaman warga mengenai pelayanan online SSW Alfa, masih banyak masyarakat Surabaya yang tidak tahu eksistensi website SSW alfa, dan dalam hal kerumitan, program aplikasi SSW Alfa dinilai cukup kompleks, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa. Kendala seperti kesalahan saat mengoperasikan SSW Alfa dan penurunan server akibat jumlah pengguna yang banyak menjadi tantangan utama. Sehingga pihak pemerintahan harus lebih sigap untuk mensosialisasikan SSW Alfa agar orang tahu bahwa beberapa permohonan dilakukan secara online. Meskipun masih ada permasalahan yang timbul tetapi SSW Alfa memiliki kelebihan yang terletak pada (1) Kemudahan dalam alur perizinan yang jelas dan adanya berbagai pilihan perizinan di laman SSW Alfa, yang menghindarkan masyarakat dari perlu mengakses berbagai laman terpisah. (2) SSW Alfa menggantikan inovasi sebelumnya (SSW lama), sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya tidak terpenuhi. (3) Program aplikasi SSW Alfa dinilai cukup kompleks (4) Kemungkinan Dicoba tercapai melalui uji coba selama tiga hari yang melibatkan pihak penyelenggara dan pihak terkait. Uji coba ini mengungkapkan masalah seputar deteksi NIK pengguna dan masalah server akibat lonjakan pengguna, yang kemudian berhasil diatasi melalui koordinasi antara DPMPTSP dan Dinkominfo. (5) Kemudahan Diamati oleh masyarakat ditingkatkan dengan fitur "riwayat perjalanan berkas" yang memungkinkan pemantauan berkas perizinan. Selain itu, penyelenggara juga mendapatkan manfaat dengan kemudahan dalam pembuatan laporan tahunan dan akurasi data yang diperoleh dari sistem. Dengan demikian, aplikasi SSW Alfa dianggap telah berhasil memberi nilai positif dalam peningkatan pelayanan perizinan online di Kota Surabaya, sebagaimana ditunjukkan oleh peningkatan jumlah berkas perizinan. Pada tahun pertama peluncuran SSW lama, terdapat 83.421 berkas yang masuk, sedangkan dalam sembilan bulan pertama sejak peluncuran SSW Alfa pada tanggal 31 Agustus 2021 hingga April 2022, tercatat sebanyak 127.200 berkas perizinan yang masuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov*,5(2),189.<https://doi.org/10.24198/cosogov.v5i2.21739>
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Publik Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150.<https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (Ssw) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya. *Publika*,227238.<https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>
- Lestari, R. A. (2019). Reformasi Birokrasi Sebagai Pelayan Publik. *Dinamika Governance :Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1421>
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Prasertya, Y. B. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Program Surabaya Single Window (SSW) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya. 1–11. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/67755>
- Rahmawati, D. F. A., & Hertati, D. (2022). Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 11(02), 154-164.
- Rizki Rahmadanoor, Normajatun, J. (2020). Perancangan Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah H.Baharuddin Kasim Kabupaten Tabalong). *Teknik Informatika*, 3(2), 21–33.
- Suryadevi, R. K., & Fanida, H. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/32573>
- Walikota Surabaya. (2019). Peraturan Walikota Surabaya Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Perizinan Dan Atau Non Perizinan Terpadu Di Kota Surabaya (Vol. 19-65).
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di DPMPSTSP Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 5(1), 45-56.