

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PENERBITAN PERIJINAN ONLINE  
DI KOTA SURABAYA MELALUI SURABAYA  
SINGLE WINDOW (SSW)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh :**

**ALEXS FEBRIAWAN**

**2018020063**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS DR. SOETOMO  
SURABAYA**

**2021**

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN**

**PERIJINAN ONLINE DI KOTA SURABAYA MELALUI**

**SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW)**

**Oleh :**

**ALEXS FEBRIAWAN**

**2018020063**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**UNIVERSITAS DR. SOETOMO**

**SURABAYA**

**2021**

**Menyetujui**

**Pembimbing,**

**Dr. Aris Sunarya, M.Si**  
**NIDN . 8865230017**

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENERBITAN PERIJINAN ONLINE DI KOTA  
SURABAYA MELALUI SURABAYA SINGLE  
WINDOW (SSW)**

**Disusun Oleh :**

**ALEXS FEBRIAWAN**

**2018020063**

**Telah dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji pada Tanggal 21  
Februari 2022 dan dinyatakan Telah memenuhi syarat untuk diterima**

**Susunan Dewan Penguji**

**Penguji I : Dr. Aris Sunarya, M.Si .....**

**Penguji II : Dr. Drs. Sapto Pramono, M.Si**

**Penguji III : Drs. Suroso, M.Si**

**Surabaya, 21 Februari 2022**

**Universitas Dr. Soetomo**

**Fakultas Ilmu Administrasi**

**Dekan,**

**Prof. Sedarmayanti  
NIDN . 0712115201**

## **PERNYATAAN ORIGINALITAS**

### **SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Surabaya, 21 Februari 2022

Mahasiswa,

**Alexs Febriawan**

2018020063

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Dr. Soetomo

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tahapan penyusunan Tugas Akhir/ Skripsi yang berjudul **INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**DALAM PENERBITAN PERIJINAN ONLINE DI KOTA SURABAYA MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW).**

Penyelesaian karya ilmiah ini juga dibantu oleh beberapa pihak. Karenanya pada kali ini penulis patut mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Keluarga Besar dan Kedua Orangtua penulis, Ayahanda Tercinta Herdianto dan Ibunda Tercinta KARMI (alm). Terima kasih atas doa – doa yang tiada henti serta bantuan dukungan dan kasih sayang yang terus mengalir serta dukungan moral dan material yang telah diberikan kepada penulis selama proses ini. Kakak saya terbaik Ardy dan kaka perempuan saya Tina dan Suniyah terima kasih atas doa dan dukungan kalian semua selama penyelesaian skripsi ini, dari dukungan moral, material serta perhatian, kesabaran, dan semangat dari kalian adalah motivasi terbesar buat penulis.

Ucapan Terima kasih juga penulis sampaikan kepada ;

- 1) Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan persetujuan kepada kami untuk mengikuti program studi Ilmu Administrasi Negara.

- 2) Dekan fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan berbagai fasilitas dalam mengikuti program studi Ilmu Administrasi Negara.
- 3) Ketua program studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah memberikan bimbingan teknis dan akademik mengikuti perkuliahan pada program studi Ilmu Administrasi Negara.
- 4) Pak Dr. Aris Sunarya., M.Si., sebagai pembimbing yang dengan sabar membimbing kami, sehingga kami dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.
- 5) Seluruh dosen pengampuh di program studi Administrasi Negara, Universitas
- 6) Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah kanzah keilmuan penulis, khususnya dalam penyusunan karya ilmiah ini.
- 7) Kepala sub. koordinator Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap PUSAT Surabaya IBU Chotijah., A.Md, dan seluruh jajaran Kantor Unit pelayanan Terpadu Satu Atap PUSAT Surabaya yang membantu penulis dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
- 8) Seluruh staff akademik FIA UNITOMO ( Pak Dofik, Pak Win, Mbak Fatma, Mbak Rina ) yang telah banyak membantu dalam pengurusan surat – surat kelengkapan selama penulis menjalankan perkuliahan.
- 9) Teman – teman seperjuangan Prodi Administrasi Negara angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah ikut serta memberikan

support dan motivasi serta membantu penulis selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini, sukses selalu all.

10) Teman – teman yang selalu aku reportkan dengan keluh kesah juga sangat berharga ketika penyelesaian skripsi ini yang selalu siap siaga ketika penulis membutuhkan bantuan.

11) Terima kasih teman satu angkatan Anggi, Iqbal, Leony, Mutia, Rizky Wahyu, Arico, Malvino dan Steven Yellow yang selalu support dan motivasi serta membantu penulis selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini, sukses selalu.

12) Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Maka dari itu, penulis memohon maaf apabila masih terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Saran dan kritik akan sangat berharga bagi penulis untuk menyempurnakan penulisan ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhirnya semoga amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini mendapat balasan dari Allah SWT sebagai amal yang baik. Terima kasih

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tahapan penyusunan Tugas Akhir/ Skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Perijinan Online Di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window (Ssw)”**.

dengan tujuan untuk mengevaluasi layanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Mall Pelayanan Publik Siola yang telah dibuat pada tahun 2018. Pengambilan data penelitian dilakukan mulai dari tahun 2019 sebelum pandemi Covid-19 hingga di tahun 2020 sampai 2021 yang masih terjadinya pandemi Covid-19. Lebih spesifik penelitian ini tujuan tersebut adalah: (i) untuk menyajikan deskripsi dan analisis tentang bagaimanakah Inovasi Penerbitan Online Melalui *Surabaya Single Window* di kota surabaya ; (ii) untuk mengetahui tentang keberadaan *Surabaya Single Window* dalam pengurusan penerbitan perijinan di kota surabaya

Berhubungan dengan tujuan diatas, maka teori yang digunakan dalam penelitian skripsi ini menggunakan Inovasi menurut teori Rogers yang dikemukakan dalam 5 indikator . Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang fokus penelitiannya berpacu pada Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability. Jenis penelitian yang digunakan studi kasus, penelitian menyelidiki secara cermat dari suatu program, peristiwa, aktivitas, dan mengumpulkan informasi secara lengkap.



Penulis menyadari bahwa Skripsi Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Perijinan Online Di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window (Ssw) yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna, dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisan. Semoga Skripsi ini, bisa menambah wawasan bagi para pembaca dan bisa bermanfaat bagi kita semua.

Penulis,

Alexs Febriawan

Nim. 2018020063

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Konsep Inovasi .....	17
2.2.1 Pengertian Inovasi.....	17
2.2.2 Aspek-aspek Inovasi.....	19
2.2.3 Tipologi Inovasi.....	20
2.2.4 Proses Inovasi.....	22
2.2.5 Proses Pengembangan Inovasi.....	23
2.2.6 Penerapan Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	28
2.3 Konsep Pelayanan Publik .....	30
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	30
2.3.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	31

2.3.3	Pengertian Publik.....	32
2.3.4	Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	34
2.3.5	Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	34
2.3.6	Azas-Azas Pelayanan Publik.....	35
2.3.7	Indikator Kualitas Pelayanan.....	35
2.4	Konsep E-Government.....	38
2.4.1	Pengertian E-Government.....	38
2.4.2	Pengembangan E-Government.....	42
2.4.3	Manfaat E-Government.....	43
2.4.4	Indikator Penerapan E-Government.....	46
2.5	Surabaya Single Window (SSW).....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>49</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2	Fokus Penelitian.....	52
3.3	Lokasi Penelitian.....	52
3.4	Subyek Penelitian.....	52
3.5	Prosedur Penelitian.....	53
3.6	Teknik Analisis Data.....	55
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>57</b>
4.1	Gambaran Umum Kota Surabaya .....	57
4.2	Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Surabaya.....	58
4.3	Deskripsi Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Surabaya.....	62
4.3.1	Visi dan Misi.....	62
4.3.2	Tugas Pokok dan Fungsi.....	63
4.3.3	Landasan Hukum.....	63
4.2	Deskripsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA).....	64
4.2.1	Motto Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	65
4.2.2	Visi dan Misi.....	65
4.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	65

4.3	Hasil Temuan Penelitian.....	66
4.3.1	Inovasi Surabaya Single Window.....	66
4.3.2	Dampak Keberadaan Surabaya Single Window.....	75
4.5	Hasil Temuan.....	86
BAB V PENUTUP.....		91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....		95

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1	Subyek Penelitian.....	53
Tabel 4.1	Alur Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan Melalui SSW ALFA.....	72
Tabel 4.2	Laporan Verifikasi Perizinan Berkas Masuk Seksi Pelayanna Non Perizinan .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Mal Pelayanan Publik Siola	59
Gambar 4.2	Tampilan SSW	68
Gambar 4.3	Dokumen Wawancara Penulis	69
Gambar 4.4	Dokumen Wawancara Penulis	73
Gambar 4.5	Dokumen Wawancara Penulis	75
Gambar 4.6	Dokumen Wawancara Penulis	77
Gambar 4.7	Dokumen Wawancara Penulis	83

## 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 koordinasi 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, Surabaya *Single Window*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 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.



Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan. Makin luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi aspek kehidupan masyarakat, sebaiknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan sehari-hari manusia.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 dan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, adalah yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Negara didirikan oleh publik (masyarakat) bertujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat, kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan

pelanggan. Kualitas pelayanan publik merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperlihatkan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 dan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, adalah yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri.

Buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Dikalangan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat; urusan negara tidak bisa selesai oleh kita sendirian, dan sebagainya. Pola pikir dan pola sikap seperti itu tentu tidak sejalan dengan era reformasi saat ini yakni berbagai upaya untuk memperbaiki keadaan termasuk pelayanan publik.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui **Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha**. Upaya ini dilanjutkan dengan **Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana**

**Pelayanan Umum.** Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula **Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.**

Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula **Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.** Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta (Ratminto, 2006).

Namun, dalam perjalanannya ternyata pelayanan publik menemui berbagai macam rintangan yang menghadang. Salah satunya adalah paradigma birokrasi yang cenderung untuk minta dilayani ketimbang melayani. Hal tersebut mengakibatkan berbagai persoalan (Singgih Wiranto, 2006) seperti berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, sulit dipahami, sulit dilaksanakan, tidak akurat, tidak transparan, tidak adil, birokratis, tidak profesional, tidak akuntabel, keterbatasan teknologi, keterbatasan informasi, kurangnya kepastian hukum, KKN, biaya tinggi, polarisasi politis, sentralistik, tidak adanya standar baku dan lemahnya kontrol masyarakat. Sedangkan telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dimana rakyat atau warga negara adalah focus dari pelayanan.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk menghindari hal ini aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati. Bagi para penyelenggara pemerintah negara yang berkehendak menyatukan tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang dimasyarakat, maka aparat birokrasi haruslah sensitif, responsif, dan akuntabel. Sensitif dan responsibilitas pada dasarnya merupakan wujud sikap tanggung jawab aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Adapun akuntabilitas merupakan perwujudan tanggung jawab terhadap pelayanan publik, karena sarana dan prasarana organisasi terbatas, niat baik untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan murah kepada masyarakat, sering kali menjadi terganggu. Jadi sudah seharusnya, pemerintah sendiri membenahi sistem administrasi agar pelayanan publik yang optimal dapat terwujud. Pertanggungjawaban dan pelayanan publik dari pemerintah sebenarnya tidak hanya ditentukan oleh faktor intern, seperti perilaku kepemimpinan birokrasi, rangsangan yang memadai kejelasan tugas dan prosedur kerja, kejelasan peran dan pelengkapan sarana dan prasarana kerja, dan sejenisnya. Akan tetapi juga karna faktor intern, yang antara lain berupa norma sosial dan sistem budaya, seperti persepsi, sikap, nilai-nilai organisasi dan sentimen masyarakat terhadap kinerja aparat birokrasi. Masalah tanggung jawab publik dan pelayanan aparat birokrasi sebenarnya bukan semata-mata masalah aparat birokrasi, tetapi menjadi

masalah semua pihak yang terlibat dalam urusan pemerintah, sehingga perlu diperhatikan dari setiap komponen penyelenggara negara.

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 factor 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-

belit memungkinkan untuk para pengusaha melakukan tindakan illegal ataupun sulit untuk mengembangkan usahanya. Buruknya kinerja birokrasi berdampak pada proses perizinan merupakan akibat dari budaya masyarakat yang bisa menyebabkan adanya nepotisme atau pungutan-pungutan liar yang menyebabkan keuntungan bagi orang-orang tertentu,

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 kepabeaan 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*. Program ini didasarkan pada **Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013** tentang **Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya**.

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 *e-Government* 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.

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.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

- e. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian penelitian di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dan judul penelelitian yang akan diambil adalah **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN PERIJINAN ONLINE DI KOTA SURABAYA MELALUI *SURABAYA SINGLE WINDOW* (SSW)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimanakah inovasi penerbitan perijinan online melalui *Surabaya Single Window* di Kota Surabaya ?
- 2) Bagaimana dampak keberadaan *Surabaya Single Window* dalam pengurusan penerbitan perizinan di kota Surabaya ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menyajikan deskripsi dan analisis tentang bagaimanakah inovasi penerbitan perijinan online melalui *Surabaya Single Window* di Kota Surabaya
- 2) Untuk menyajikan deskripsi dan analisis tentang Bagaimana dampak keberadaan *Surabaya Single Window* dalam pengurusan penerbitan perizinan di kota Surabaya

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Beberapa kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- 1) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadikan media informasi khususnya untuk administrator agar dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan

masyarakat dan menjadi sumbangan data empiris bagi pembangunan ilmu pengetahuan terutama dibidang ilmu administrasi publik.

- 2) Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau evaluasi, khususnya di Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti atau penulis untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Disisi lain kajian terdahulu membantu peneliti atau penulis dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian.

Adapun perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu : (1) dari topik / judul penelitian saat ini yaitu “**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN PERIJINAN ONLINE DI KOTA SURABAYA MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW)**”; (2) pada penelitian ini Penulis berusaha untuk menganalisa penerapan inovasi layanan SSW di Kota Surabaya dengan menggunakan teori Rogers terkait lima atribut untuk melihat inovasi di dalam suatu instansi diantaranya (a) Relative Advantage / keuntungan relative; (b) Compability / kesesuaian; (c) Complexity / kerumitan; (d) Triability / kemungkinan dicoba; (e) Observability / kemudahan diamati. Sedangkan penelitian yang dianggap relevan sebagai referensi untuk membentuk dasar pemikiran penelitian ini yaitu :

- 1) Hasil penelitian Maulana Arief Prawira, dkk (2014)

Dalam penelitian yang berjudul ”Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai layanan gawat darurat pada dinas kesehatan provinsi DKI Jakarta)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif

deskriptif dengan model interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Call Center SPGDT 119 merupakan inovasi dalam pelayanan gawat darurat kepada masyarakat karena memberikan cara baru dalam memberikan pelayanannya. Layanan ini memiliki kualitas yang baik selain itu memiliki keunggulan dibandingkan layanan lainnya yaitu 1) layanan informasi kesehatan; 2) layanan dukungan ambulans; 3) layanan rujukan rumah sakit, semua bisa diakses dengan menelepon ke nomor telepon 119. Kelebihan dalam layanan ini ialah kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, yaitu hanya dengan menelepon ke nomor 119. Ditambah lagi dengan sistem pelayanan yang bekerja 24 jam sehari selama tujuh hari, sehingga layanan ini bisa diakses kapanpun.

2) Hasil penelitian Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, dkk

Dalam penelitian yang berjudul “Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik (studi pada layanan cetak tiket mandiri di stasiun Besar Malang)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model analisis data interaktif. Hasil dari penelitian ini adalah inovasi layanan self ticket printing yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan diterapkan di stasiun besar di Indonesia seperti Stasiun Besar Malang merupakan salah satu upaya PT KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.

3) Hasil penelitian M. Irfanullah Arfeen dan Nawar Khan

Dari hasil penelitian yang berjudul “Public sector innovation : case study of e-government Projects in Pakistan” yang pernah di terbitkan di Jurnal The

Pakistan Development Review Vol. 48, No. 4 tahun 2010 menemukan bahwa ICT di Pakistan telah menunjukkan potensinya dalam meningkatkan potensinya dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensinya pada di organisasi sektor publik untuk menghubungkan fungsi organisasi pemerintah di Pakistan. Provinsi Balochistan sangat memanfaatkan ICT sebagai alat memberikan peluang luar biasa untuk mencapai dan mengukur kekuatan ekonomi.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan
1	Maulana Arief Prawira, Irwan Noor, Farida Nurani	Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center Spgdt 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provisini Dki Jakarta)	Pelayanan ini memberikan tiga layanan sekaligus dalam satu akses, yaitu 1) layanan informasi kesehatan; 2) layanan dukungan ambulans; 3) layanan rujukan rumah sakit, semua bisa diakses dengan menelepon ke nomor telepon 119. Kelebihan dalam layanan ini ialah kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, yaitu hanya dengan menelepon ke nomor 119. Ditambah lagi dengan sistem pelayanan yang bekerja 24 jam sehari selama tujuh hari, sehingga layanan ini bisa diakses kapanpun	Dalam penelitian iniyang jadi persamaan adalah memiliki persamaan dalam meberikan inovasi pelayanan sedangkan membedakan adalah peneitian ini berfokus pada layanan kesehatan dan penelitian saya terfokus di layanan perijinan

2	Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, Susilo Zauhar, Abdullah Said	Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada layanan Cetak tiket mandiri di stasiun Besar Malang)	Bahwa inovasi layanan self ticket printing yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan diterapkan di stasiun besar di Indonesia seperti Stasiun Besar Malang merupakan salah satu upaya PT KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.	Dalam penelitian ini berbicara mengenai kualitas pelayanan sedangkan penelitian saya lebih mengarah kepada perijinan online
3	M. Irfanullah Arfeen and Nawar Khan Jurnal : The Pakistan Development Review, Vol. 48, No. 4, Papers and Proceedings PARTS I and II The Silver Jubilee Annual General Meeting and Conference of the Pakistan Society of Development	Public Sector Innovation: Case Study of egovernment Projects in Pakistan	Bahwa ICT di Pakistan telah menunjukkan potensinya dalam meningkatkan potensinya dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensinya pada di organisasi sektor publik untuk menghubungkan fungsi organisasi pemerintah di Pakistan. Provinsi Balochistan sangat memanfaatkan ICT sebagai alat memberikan peluang luar biasa untuk mencapai dan mengukur kekuatan ekonomi.	Penelitian ini berbicara tentang inovasi pelayanan sector public di Pakistan sedangkan penelitian saya tentang penerapan inovasi perijinan melalui online dengan website dirancang dengan satu pintu

*Sumber : Data diolah penulis*

## 2.2 Konsep Inovasi

### 2.2.1 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 organisms 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. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak

kunjung tuntas. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.

### **2.2.2 Aspek-Aspek Inovasi**

Suatu inovasi tidak lepas beberapa hal atau aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi. Menurut Suwarno ada lima hal yang perlu ada dalam suatu inovasi sebagaimana berikut ini:

- 1) Sebuah Inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat .
- 2) Cara Baru Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- 3) Objek Baru Suatu inovasi merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (tangible) atau tidak berwujud fisik (intangibile).
- 4) Teknologi Baru Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi.

Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

- 5) Penemuan Baru Hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya.

### **2.2.3 Tipologi Inovasi**

Proses Inovasi merupakan suatu proses yang sifatnya kompleks dan tidak dapat dianggap sederhana hanya dengan menunjukkan adanya suatu hal yang baru. Akan tetapi, hal baru tersebut perlu melibatkan aspek-aspek lain didalam konteks organisasi sektor publik atau organisasi pemerintahan yang meliputi adanya proses politik, kebijakan, kualitas, dan lain sebagainya.

Menurut Mulgan dan Albury suatu inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi meliputi banyak aspek dan sangat kompleks dengan berbagai faktor pendukung serta bukan hanya mengacu pada hal yang baru semata. Inovasi bukan hanya dalam lingkup produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas

yang berkelanjutan dan mngacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut.

Adapun jenis-jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut Muluk sebagai berikut ini:

1) Inovasi Produk

Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya

2) Inovasi Proses

Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengeorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.

3) Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspke interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau meberikan suatu layanan.

4) Inovasi strategi atau kebijakan

Inovasi ini merujuk pada pada aspke visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.

5) Inovasi Sistem Kebaruan

Dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan penjelasan dari Muluk diatas, dapat diketahui bahwasanya ada beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Hal ini menunjukkan inovasi memiliki tipe-tipe atau jenis-jenis yang beragam. Inovasi bukan hanya mengacau pada suatu produk yang baru semata, apalagi inovasi hanya diidentikkan dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik.

#### **2.2.4 Proses Inovasi**

Menurut Rogers (1983 dalam Chitta et al, 2014) menyampaikan teori difusi inovasi dalam teori tersebut terdapat lima tahapan proses dalam inovasi diantaranya :

##### 1) Knowledge (pengetahuan)

Ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya diarahkan untuk memahami eksistensi dan keuntungan atau manfaat dan bagaimana suatu inovasi berfungsi.

##### 2) Persuasion (kepercayaan)

Ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya membentuk sikap baik atau tidak baik.

### 3) Decision (keputusan)

Muncul ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada pemilihan adopsi atau penolakan sebuah inovasi.

### 4) Implementation (penerapan)

Ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya menetapkan penggunaan suatu inovasi.

### 5) Confirmation (konfirmasi)

Ketika seorang individu atau pengambil keputusan lainnya mencari penguatan terhadap keputusan penerimaan atau penolakan inovasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

## **2.2.5 Proses Pengembangan Inovasi**

Inovasi bukanlah dapat dicapai dengan begitu mudahnya, melainkan membutuhkan proses yang panjang. Rogers menyatakan bahwa inovasi memerlukan suatu proses pengembangan yang terdiri dari keputusan; aktivitas dan dampak inovasi yang terjadi dalam pengenalan kebutuhan dan masalah; melalui riset pengembangan, komersialisasi inovasi; difusi dan adopsi inovasi, dan konsekuensi atau dampak inovasi.

#### 1) Mengenali Kebutuhan Masalah

Proses ini dilakukan dengan melakukan identifikasi permasalahan yang muncul. Kebutuhan masalah dapat dikenali melalui proses politik sebelum dilaksanakannya suatu penelitian terlebih. Kebutuhan sendiri

merupakan sesuatu keinginan dari manusia atau masyarakat akan barang dan jasa yang dapat memberikan kepuasan jasmani maupun rohani. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan yang *tangible* namun juga kebutuhan yang *intangible*. Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan masalah tidak dapat hanya melibatkan satu sudut pandang orang, namun juga harus melibatkan cara pandang orang terhadap masalah yang terjadi. Hal ini dikarenakan terkadang suatu masalah dipandang sebagai suatu masalah oleh orang lain, tetapi belum tentu bagi orang yang lainnya. Orang yang terlibat langsung terhadap suatu masalah tentunya berbeda dalam membatasi suatu masalah dibandingkan dengan orang-orang yang tidak terlibat secara langsung pada suatu masalah yang dihadapi

## 2) Riset dasar dan aplikatif

Riset atau penelitian merupakan identik dengan kegiatan yang bersifat ilmiah. Sementara suatu riset atau penelitian aplikatif bertujuan untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang sifatnya praktis. Menurut Eggers dan Singh, yang terpenting dari sebuah ide yang inovatif bukanlah sesuatu yang dapat dengan mudah diterapkan, namun ide yang dapat merubah kebiasaan lama, membawa aktor baru bersamaan dalam menghadapi tantangan perubahan struktur dalam sebuah organisasi. Selain itu, dalam menemukan ide inovatif perlu dilakukan kolaborasi dalam setiap tahapan antara aktor-aktor yang berbeda potensinya dalam rangka mempercepat proses inovasi salah satunya dalam menggagas ide

yang kreatif dan inovatif. Pada fase inovasi dapat diketahui ide yang inovatif, menarik, dan sesuai dengan permasalahan yang ada dan dibutuhkan upaya pemecahan masalahnya.

### 3) Pengembangan

Pengembangan dalam suatu inovasi merupakan suatu tahapan yang dilakukan dengan menentukan ide dan gagasan baru yang dapat menjawab kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Proses pengembangan dilakukan setelah proses penelitian untuk menentukan inovasi apa tetapi sebelum inovasi tersebut menjadi suatu yang nyata yang siap digunakan. Selain pengembangan suatu ide dapat menjadi bentuk pelayanan, perlu juga dilakukan pengembangan inovasi agar inovasi tersebut terus berkembang dan memberikan dampak atau hasil yang lebih besar dari pada sebelumnya. Inovasi pelayanan publik merupakan proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam pelaksanaan gagasan baru dari praktek baik itu inovasi pelayanan publik yang sifatnya sebagian maupun secara keseluruhan. Sedangkan transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan upaya dan proses penyampaian pengetahuan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik berupa strategi, metode, substansi pelayanan publik, melalui berbagai kegiatan symposium workshop, diskusi, pelatihan, visit learning, coaching clinic, dan forum pembelajaran lainnya. Dalam transfer pengetahuan terdapat sejumlah aspek terkait hal-hal yang akan ditranfer dari suatu instansi



kepada instansi lain secara umum yang terdiri dari tiga kategori utama antara lain:

- a) Teknis berupa transfer keahlian, teknologi, proses bisnis.
  - b) Informasi berupa transfer pertukaran ide dan gagasan.
  - c) Manajerial berupa transfer sistem, mekanisme, pengambilan keputusan dan pengalokasian sumber daya.
- 4) Komersialisasi

Komersialisasi merupakan aspek pemasaran atau penyebarluasan suatu produk inovasi. Akan tetapi, dalam organisasi atau institusi pemerintahan tidak dikenal istilah komersialisasi. Dalam sektor publik istilah komersialisasi merupakan aspek penyebarluasan atau sosialisasi produk inovasi. Hal ini menunjukkan proses penyebarluasan, pemasaran, dan distribusi produk inovasi juga berlaku pada organisasi sektor publik. Penjelasan lebih mendalam mengenai sebuah inovasi merupakan suatu aspek yang sangat disarankan agar dicapainya keberhasilan dalam inovasi, sebab keberhasilan dari penjelasan lebih dalam suatu inovasi akan memicu organisasi dan pegawai atau stafnya untuk bekerja dengan semangat tinggi.

- a) Difusi dan Adopsi

Pada proses ini suatu produk yang dibuat, pelanggan atau masyarakat memiliki hak untuk menentukan pilihannya dengan menggunakan atau tidak produk inovasi tersebut. Rodgers menjelaskan bagaimana sebuah

inovasi dapat diterima ke dalam masyarakat. Terdapat empat elemen dalam proses difusi yakni sebagai berikut ini:

1) *An innovation:*

Inovasi sendiri yang dipersiapkan sebagai objek atau ide baru yang diadopsi oleh individu atau kelompok. Makna baru sebuah inovasi tidak juga pakem pada apa yang benar-benar baru secara objektif.

2) *Ommunications channels:*

Perlu adanya saluran atau media dalam komunikasi dalam mengenalkan inovasi tersebut kepada target atau penerima inovasi pelayanan :

a) *Time:* suatu periode bagi inovasi tersebut untuk didifusikan dan juga waktu bagi penerima produk inovasi untuk menerima atau menolakan inovasi tersebut. waktu proses difusi juga membahas tentang cepat atau lambat nya proses adopsi inovasi.

b) *Social systems:* tempat terjadinya proses difusi inovasi dimana seperangkat unit yang saling berhubungan dalam upaya memecahkan masalah dan mencapai tujuan tertentu. Anggota atau unit sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi, atau suatu subsistem. Adopsi adalah sebuah keputusan untuk memanfaatkan sebuah inovasi seutuhnya. Proses keputusan adopsi inovasi adalah sebuah proses yang mana individu telah melalui tahapan-tahapan mulai

dari yang pertama yaitu mengetahui atau bahkan menolak inovasi.

- c) Konsekuensi : Pada proses ini masalah atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat yang telah diidentifikasi pada proses awal telah terjawab atau tidak. Bahkan seringkali masalah-masalah atau kebutuhan baru muncul sebagai akibat atau konsekuensi dari inovasi yang dilakukan. Hal ini merupakan suatu siklus dalam inovasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwasanya terdapat beberapa tahapan dalam pembentukan atau pembuatan inovasi yaitu dari mengetahui masalah yang didapat di lapangan terlebih dahulu, dilakukan riset dasar aplikatif, pengembangan inovasi, penyebaran produk, penerimaan masyarakat terhadap produk inovasi dan dampak dari inovasi.

### **2.2.6 Penerapan Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Rogers dalam Suwarno, (2008:9) 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.

#### 4) Triability (kemungkinan dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

#### 5) Observability (kemudahan diamati)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimanapun ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

## **2.3 Konsep Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan**

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 putus-putus. 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.

### **2.3.2 Pengertian Publik**

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang

sama dan harapan sama dimana kepentingan tersebut berhubungan dengan kepentingan orang banyak.

### **2.3.3 Pengertian Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.

Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan

kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan umum adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk kegiatan melayani masyarakat dengan baik dan prima baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



#### **2.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga berbeda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administrasi, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa.

#### **2.3.5 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Adapun unsur-unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1) Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- 2) Penerima layanan, ialah konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

### **2.3.6 Azas-Azas Pelayanan Publik**

Azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 azas:

- 1) Azas kepentingan umum
- 2) Azas kepastian hukum
- 3) Azas kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Azas keprofesionalan
- 6) Azas partisipasif
- 7) Azas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Azas keterbukaan
- 9) Azas akuntabilitas
- 10) Azas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Azas ketepatan waktu
- 12) Azas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### **2.3.7 Indikator Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi ketampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya:
  - a) Penampilan petugas dalam melayani
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
  - e) Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
  - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standarstandar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Dimensi keandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian instansi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketetapan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen. Kemudian dalam dimensi ini juga menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat, seperti :
  - a) Kecermatan petugas dalam melayani
  - b) Adanya standar pelayanan yang jelas

- c) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Tanggapan (*Responsif*) dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis. Dalam dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.
- 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, seperti:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b) Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
  - c) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Empati (*Empathy*) yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat, seperti:
- a) Mendahulukan kepentingan pengguna

- b) Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif
- c) Pelayanan yang menghargai setiap pengguna

## **2.4 E-Government**

### **2.4.1 Pengertian 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 2009:114), 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 pabilitas layanan 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 produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b) Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli 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 stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Government adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah 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 manjalankan sistem pemerintah secara efisien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian E-Government diatas, yaitu:

- a) Penggunaan teknoligi 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.

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi E-government. Melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

- a) Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- b) Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Konsep E-Government dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

- 1) Government to Citizens/consumers

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari

dibangunnya aplikasi E-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut : Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke komdag dan antri untuk memperoleh pelayanan.

## 2) Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah



jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh dari aplikasi E-Government berjenis G-to-B ini adalah : Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

### 3) Government to Governments

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya. Contoh peranan E-Government bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luas antara lain : Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan jumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang di berada di tanah air.(Richardus Eko Indrajit 2006:52).

### **2.4.2 Manfaat E-Government**

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju E-Government, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stake holder nya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industri;
- b) Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
- c) Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
- d) Memberiakan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru;
- e) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
- f) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi.

### **2.4.3 Pengembangan E-Government**

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan E-Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng 2005:134) yaitu:

1) Tingkat Pertama (Persiapan)

- a) Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga;
- b) Sosialisasi situs web untuk internal dan publik.

2) Tingkat Kedua (Pematangan)

- a) Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif;
- b) Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.

3) Tingkat Ketiga (Pemantapan)

- a) Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik;
- b) Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

4) Tingkat Keempat (Pemanfaatan)

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), Government to Citizens/consumers (G2C). Sedangkan menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, tuntutan perubahan no 18 Strategi 6 melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan E-Government perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti semua pihak.

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan E-Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

1) Tingkat 1 – Persiapan

- a) Pembuatan situs informasi disetiap lembaga;
- b) Penyiapan SDM;
- c) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose community center, warnet, SME-Center, dll;
- d) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik;

2) Tingkat 2 – Pematangan

- a) Perubahan situs informasi publik interaktif;
- b) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

3) Tingkat 3 – Pemantapan

- a) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
- b) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

4) Tingkat 4 – pemanfaatan

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

#### **2.4.4 Indikator penerapan E-Government**

Menurut Indrajit (2005:24) dalam bukunya yang berjudul “E-Government In Action” menyebutkan bahwa standar ukuran dampak sebuah aplikasi dalam sebuah penereapan E-Government diantaranya :

- 1) Presentase jumlah pelanggan yang menggunakan e-government dibandingkan dengan aktivitas manual terdahulu
- 2) Jumlah “kunjungan” atau akses terhadap aplikasi e-government melalui internet sehari-harinya
- 3) Besarnya pengurangan biaya yang terjadi baik di kalangan institusi pemerintahan maupun yang harus ditangani oleh masyarakat atau pengguna pelayanan yang diberikan pemerintah.
- 4) Peningkatan ragam produk atau jasa baru dari pemerintah yang disediakan bagi komunitas masyarakatnya.
- 5) Kemudahan dalam “mengkonsumsi” pelayanan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya dan lain sebagainya.

#### **2.5 Surabaya Single Window (SSW)**

Program Surabaya Single Window dilaunching 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 kepabeian 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 melauai Aplikasi *Surabaya Single Window* mempersiapkan berkas-berkas elektronik dengan menscan berkas-berkas dan menginput data/berkas tersebut melalui portal Surabaya Single Window.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 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 (Danim, 2002).

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. Ada empat ciri pokok karakteristik metode penelitian kualitatif yaitu:

#### 1) Menggunakan Lingkungan Alamiah Sebagai Sumber Data

Peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif. Peneliti pergi ke lokasi tersebut, memahami dan mempelajari situasi. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di tempat kejadian. Peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber



yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu. Hasil-hasil yang diperoleh pada saat itu segera disusun saat itu pula. Apa yang diamati pada dasarnya tidak lepas dari konteks lingkungan di mana tingkah laku berlangsung.

## 2) Memiliki Sifat Deskriptif Analitik

Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka. Peneliti segera melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan pola atas dasar data aslinya (tidak ditransformasi dalam bentuk angka). Hasil analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam bentuk uraian naratif. Hakikat pemaparan data pada umumnya menjawab pertanyaan-pertanyaan mengapa dan bagaimana suatu fenomena terjadi. Untuk itu peneliti dituntut memahami dan menguasai bidang ilmu yang ditelitinya sehingga dapat memberikan justifikasi mengenai konsep dan makna yang terkandung dalam data.

### a) Tekanan Pada Proses Bukan Hasil

Data dan informasi yang diperlukan berkenaan dengan pertanyaan apa, mengapa, dan bagaimana untuk mengungkap proses bukan hasil suatu kegiatan. Apa yang dilakukan, mengapa dilakukan dan bagaimana cara melakukannya memerlukan pemaparan suatu proses mengenai fenomena tidak dapat dilakukan dengan ukuran frekuensinya saja. Pertanyaan di atas

menuntut gambaran nyata tentang kegiatan, prosedur, alasan-alasan, dan interaksi yang terjadi dalam konteks lingkungan di mana dan pada saat mana proses itu berlangsung. Proses alamiah dibiarkan terjadi tanpa intervensi peneliti, sebab proses yang terkontrol tidak akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Peneliti tidak perlu mentransformasi data menjadi angka untuk menghindari hilangnya informasi yang telah diperoleh. Makna suatu proses dimunculkan konsep-konsepnya untuk membuat prinsip bahkan teori sebagai suatu temuan atau hasil penelitian tersebut.

b) Bersifat Induktif

Penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori, tetapi dimulai dari lapangan yakni fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari suatu proses atau penemuan yang terjadi secara alami, mencatat, menganalisis, menafsirkan dan melaporkan serta menarik kesimpulan-kesimpulan dari proses tersebut. Kesimpulan atau generalisasi kepada lebih luas tidak dilakukan, sebab proses yang sama dalam konteks lingkungan tertentu, tidak mungkin sama dalam konteks lingkungan yang lain baik waktu maupun tempat. Temuan penelitian dalam bentuk konsep, prinsip, hukum, teori dibangun dan dikembangkan dari lapangan bukan dari teori yang telah ada. Prosesnya induktif yaitu dari data yang terpisah namun saling berkaitan.

### **3.2 Fokus Penelitian**

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.

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*.

### **3.3 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*.

### **3.4 Subyek Penelitian**

Subyek 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 subyek 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*. Adapun untuk tabel subyek penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Subyek Penelitian**

NO.	Subyek	Jumlah
1.	Kepala Sub Koordinator UPTSA PUSAT	1 Orang
2.	Petugas PTSP	2 Orang
3.	Pengguna inovasi online SSW	5 Orang
4	Petugas IT	1 Orang

*Sumber : Diolah peneliti*

### **3.5 Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-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.

Berikut beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan teori Rogers, yang akan digunakan Penulis untuk mendapatkan data sebagai bahan analisis penelitian :

#### 1) Pertanyaan terkait *Relative Advantage*

Kelebihan apa saja yang terdapat pada *Surabaya Single Window* dalam melakukan perizinan online di Kota Surabaya ?

#### 2) Pertanyaan terkait *Compability*

Apakah *Surabaya Single Window* sudah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan era digital sekarang ?

3) Pertanyaan terkait *Complexity*

Hambatan apa saja yang terdapat dalam penerapan *Surabaya Single Window* dalam melakukan perizinan online di Kota Surabaya ?

4) Pertanyaan terkait *Triability*

Apakah *Surabaya Single Window* sudah melewati fase uji publik sebelum inovasi tersebut diterapkan ?

5) Pertanyaan terkait *Observability*

Apakah masyarakat (sebagai pengguna layanan) paham terkait alur penggunaan *Surabaya Single Window* dalam melakukan perizinan online ?

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

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.

### 3.6 Teknik Analisa Data

Dalam menjawab permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki sebuah fenomena sosial sehingga dapat digeneralisasikan menjadi suatu kesimpulan umum untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode Miles dan Huberman, ada beberapa kutipan pendapat yaitu sebagai berikut:

#### 1) *Data reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.

#### 2) *Data display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan alur penting yang kedua dari kegiatan analisis. Peneliti membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan

#### 3) *Conclusion Drawing / Verifying* (Penarikan Kesimpulan)

Kegiatan analisis yang ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan atau verifikasi. Peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis (Miles & Huberman, 1992).





## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kota Surabaya**

Kota Surabaya merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur yang terletak antara 07<sup>o</sup> 9' sampai dengan 07<sup>o</sup> 21' Lintang Selatan dan 112<sup>o</sup> 36' dan 112<sup>o</sup> 54' Bujur Timur. Luas wilayah Kota Surabaya seluruhnya kurang lebih 326,36 km<sup>2</sup> yang terbagi dalam 31 Kecamatan dan 154 Desa/Kelurahan. Batas wilayah Kota Surabaya yaitu batas sebelah utara adalah Laut Jawa dan Selat Madura, batas sebelah selatan merupakan Kabupaten Sidoarjo, batas sebelah barat merupakan Kabupaten Gresik, serta batas sebelah timur adalah Selat Madura. Secara administrasi pemerintahan, Kota Surabaya terdiri dari 31 kecamatan, 154 kelurahan, 1.386 Rukun Warga (RW), dan 9.118 Rukun Tetangga (RT).

Sebagai kota, Surabaya adalah kota metropolitan kedua setelah Jakarta, Surabaya secara pola ruang perkembangannya terbagi menjadi:

- 1) Area permukiman vertikal baik berupa rumah susun (sederhana) maupun apartemen atau kondominium tersebar di hampir seluruh penjuru Kota Surabaya, sedangkan area permukiman diarahkan berkembang ke arah barat, timur, dan selatan kota;
- 2) Area untuk kegiatan jasa dan perdagangan dipusatkan di kawasan pusat kota dan pusat-pusat sub-kota dan unit pengembangan serta di kawasan yang ditetapkan menjadi kawasan strategis ekonomi antara lain di kawasan kaki Jembatan Suramadu dan kawasan Teluk Lamong;

- 3) Area untuk kegiatan industri dan perdagangan terkonsentrasi di kawasan pesisir utara di kawasan sekitar Pelabuhan Tanjung Perak dan Terminal Multipurpose Teluk Lamong, dan kawasan selatan kota yang berbatasan dengan wilayah Kabupaten Gresik dan Sidoarjo;
- 4) Wilayah pesisir khususnya ruang darat dimanfaatkan untuk berbagai fungsi antara lain permukiman nelayan, tambak garam dan ikan, perdagangan, militer, industri kapal, pelabuhan, wisata pesisir sampai dengan fungsi kawasan lindung di Pantai Timur Surabaya serta terdapat aksesibilitas berupa jalan dan jembatan yang menghubungkan Kota Surabaya dan Pulau Madura (Jembatan Suramadu) dan Jembatan Sukolilo Lor – THP Kenjeran yang membuka akses di kawasan sisi timur laut Kota Surabaya; serta
- 5) Wilayah ruang laut Surabaya selain dimanfaatkan untuk kegiatan pelayaran baik interinsulair maupun internasional, juga dikembangkan untuk kegiatan penangkapan ikan tradisional, wisata pantai di Kenjeran dan sekitarnya dan kawasan lindung laut di sekitar Pantai Timur Surabaya.

#### **4.2 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Surabaya**

Mall pelayanan publik SIOLA yang diresmikan pada 6 Oktober 2017, memberikan layanan 164 perijinan dari 21 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Surabaya. Mall Pelayanan Publik ini menjadi model nasional yang menerapkan pelayanan terpadu satu pintu.

Bukan hanya untuk mengurus perizinan saja, mall tersebut juga dijadikan sebagai Museum Surabaya, dan di Lt.3 gedung ini juga terdapat "*Koridor co working space*" yang terbuka untuk warga Surabaya dan dapat diakses secara gratis. Koridor juga disediakan sebagai sarana untuk pebisnis start up Surabaya dalam melakukan perkembangan bisnis. Dimana para start up bisa menggunakan ruangan yang berada di Koridor untuk membuat event, diskusi, dan kolaborasi dengan start up lainnya.



**Gambar 4.1** Mal Pelayanan Publik Siola

**Sumber :** Dokumentasi Peneliti

Di lantai 1 terdapat sentra oleh-oleh Surabaya, yang menjual berbagai makanan, minuman, kain, kerajinan, dan produk lainnya, hasil UMKM yang ada di Kota Surabaya. Di lantai 2 terdapat *Command Center* 112 yang merupakan layanan publik terpadu guna menangani berbagai permasalahan di masyarakat, baik yang bersifat darurat maupun tidak. Di dalam *Command Center*, dinas-dinas atau instansi yang berbeda akan disinergikan dalam satu ruangan untuk menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota. Laporan masyarakat yang

dihimpun dapat terpusat, sehingga dapat memudahkan pengolahan data dan ditanggapi dengan cepat.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Hasil SKM menjadi salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan Pemerintah Kota Surabaya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM pada tahun 2016 telah mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. SKM tahun 2019 dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, UPTSA Surabaya Pusat, UPTSA Surabaya Timur, RSUD Bhakti Dharma Husada, RSUD Dr. M. Soewandhie, Laboratorium Kesehatan Daerah, 63 puskesmas, 31 kecamatan, dan 154 kelurahan di Kota Surabaya. Dari survei tersebut diperoleh hasil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk kategori baik; UPTSA Surabaya Pusat dan UPTSA Surabaya Timur masuk kategori baik; RSUD Bhakti Dharma Husada, RSUD Dr. M. Soewandhie, dan 1 puskesmas masuk kategori sangat baik; Laboratorium Kesehatan Daerah dan 60 puskesmas masuk kategori baik; sedangkan 2 puskesmas masuk kategori kurang baik; 8 kecamatan masuk kategori sangat baik; dan 23 kecamatan masuk kategori baik. Sedangkan 29 kelurahan masuk kategori

sangat baik dan 125 kelurahan masuk kategori baik. Dari hasil SKM tersebut dapat disimpulkan bahwa belum semua unit pelayanan publik termasuk dalam kategori sangat puas

Dari misi Kota Surabaya di atas dapat dikatakan bahwa implementasi SSW di Kota Surabaya merupakan upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya untuk mewujudkan keinginannya terkait memberdayakan dan menciptakan seluas-luasnya kesempatan berusaha; mewujudkan penataan ruang yang terintegrasi dan memperhatikan daya dukung kota; memantapkan sarana dan prasarana lingkungan dan permukiman yang ramah lingkungan; mewujudkan Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional; memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik; memantapkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa, serta pengembangan industri kreatif; serta mewujudkan infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien. Hal tersebut dikarenakan di dalam SSW berarti pemerintah menginginkan agar seluruh usaha ekonomi lokal kecil maupun besar serta investasi dari perusahaan asing/luar Surabaya dapat dimudahkan dalam mengurus perizinan. Kemudahan pengurusan perizinan usaha-usaha ini kemudian akan berdampak baik bagi pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya. Selain itu, SSW juga melayani perizinan terkait tanah dan bangunan, seperti rumah, rumah kos, apartemen, hotel, sekolah, restoran, dan lain-lain.

### **4.3 Deskripsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Surabaya**

#### **4.3.1 Visi dan Misi**

**VISI :**

“Peningkatan investasi dengan pelayanan perizinan yang prima dan informasi penanaman modal berbasis teknologi informasi”

**Pokok-pokok Visi dan Penjelasan Visi**

Berdasarkan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dirumuskan, terdapat tiga poin pokok yang terkandung di dalam visi tersebut yaitu terkait peningkatan investivasi, pelayanan perizinan yang prima dan penggunaan teknologi informasi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan investasi sangat didukung dengan pelayanan perizinan prima yang akan diberikan kepada perindustrian-perindustrian dalam mengajukan izin investasi di wilayah Kota Surabaya. Pelayanan perizinan prima tersebut terkait dengan cepatnya proses pelayanan, persyaratan yang mudah dan juga jelasnya prosedur yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, untuk memudahkan proses pelayanan juga digunakan teknologi informasi seperti SSW (*Surabaya Single Window*) di Kota Surabaya.

**Misi :**

- 1) Mewujudkan Kota Surabaya sebagai penghubung perdagangan dan jasa melalui peningkatan investasi fasilitas pendukung logistik.
- 2) Mewujudkan Kota Surabaya sebagai tujuan investasi melalui promosi investasi dan kerjasama dengan para stakeholders.

- 3) Mewujudkan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang mudah, murah, cepat, dan pasti melalui peningkatan kualitas teknologi informasi.
- 4) Memantapkan tata kelola administrasi dinas yang baik.

#### **4.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi**

- 1) Dalam Pasal 3 ayat (1) Dinas Penanaman Modal & PTSP memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan.
- 2) Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyelenggarakan fungsi.
- 3) Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- 4) Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- 5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- 6) Pelaksanaan Administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.
- 7) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### **4.3.3. Landasan Hukum**

- 1) **Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya.**
- 2) **Peraturan Walikota Surabaya No. 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi**

**Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.**

- 3) Pasal 6 Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.**
- 4) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);**

#### **4.4 Deskripsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)**

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).



#### **4.4.1 Motto Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya**

“Terdepan dalam Layanan Administrasi Perizinan”.

#### **4.4.2 Visi dan Misi UPTSA**

##### **Visi**

“Melaksanakan Pelayanan Prima dengan Cerdas Bagi Publik”.

##### **Misi**

- 1) Melaksanakan tertib administrasi.
- 2) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya.
- 3) Mengembangkan sistem pelayanan berbasis informasi teknologi.
- 4) Meningkatkan kualitas SDM petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya.

#### **4.4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya**

Tugas pokok Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah “UPTSA mempunyai tugas menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu kepada masyarakat di Kota Surabaya.” Sedangkan fungsi dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan di bidang pelayanan perizinan/rekomendasi/surat keterangan;
- 2) Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan di UPTSA;

- 3) Pelaksanaan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan perizinan/rekomendasi/surat keterangan;
- 4) Pelaksanaan pelayanan publikasi dan informasi;
- 5) Pelaksanaan ketatausahaan dan rumah tangga UPTSA; serta
- 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pembuatan laporan pelaksanaan tugas.

#### **4.4 Hasil Temuan Penelitian**

##### **4.4.1 Inovasi *Surabaya Single Window***

###### **A. 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 izinnya tidak hanya yang ada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang tapi juga layanan lain seperti Amdal lalin di Dinas Perhubungan dan lain sebagainya yang terintegrasi dalam satu system berbasis online (Radar Surabaya, 2013:30).

Munculnya itikad baik ini merupakan langkah nyata oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui regulasi tersebut. Pada saat melaunching program *Surabaya Single Window* Tri Rismaharini mengatakan “Seluruh proses menggunakan data elektronik. Jadi mulai gambar, dokumen-dokumen persyaratan, surat tanah , gambar perencanaan , juga dokumen yang lain, semua secara elektronik. jadi bisa dilakukan di rumah, tidak harus di UPTSA ( unit Pelayan Terpadu Satu Atap ). Bisa dilakukan di mana saja.” (Antar Jatim, 2013). Hal ini menjawab persoalan-persoalan yang ada dan meningkatkan pelayanan publik yang merupakan aksi nyata dari Pemerintah Kota Surabaya.



Surabaya Single Window

**Gambar 4.2** Tampilan *Surabaya Single Window*

**Sumber :** Website *Surabaya Single Window*

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.

*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.



**Gambar 4.3** Dokumentasi Wawancara Peneliti

**Sumber :** dokumentasi peneliti)

Peneliti berhasil melakukan wawancara kepada Kepala Sub Koordinator UPTSA Pusat yaitu Ibu Chotijah. Peneliti menanyakan kepada ibu Chotijah terkait bagaimana deskripsi atau gambaran umum mengenai website Surabaya Single Window. Beliau menyampaikan bahwa website ini merupakan bentuk inovasi kemudahan perijinan bagi masyarakat Surabaya yang mau melakukan kegiatan perijinan atau investasi.

“website SSW ini adalah bentuk terobosan yang dibuat oleh pemerintah Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat mas. Jadi kalo mau investasi atau mau ngurus perijinan nggak perlu ribet lagi. Bisa langsung masuk di website ini. Ini bukan hanya untuk warga Surabaya aja ya mas, tapi bisa juga buat warga non Surabaya yang mau investasi monggo dipersilakan.”

Ibu Chotijah menyampaikan bahwa *Surabaya Single Window* merupakan layanan perijinan online satu jendela, karena perijinan secara online ini sudah terintergrasi oleh Sistem Informasi Manajemen (SIM) online di beberapa SKPD atau unit kerja yang di koordinasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Menurut ibu Chotijah, Dengan aplikasi perizinan SSW ini pemohon bisa mengajukan permohonan melalui aplikasi isian perijinan dari rumah atau berbagai tempat yang memiliki akses internet. Kemudian pemohon tinggal datang ke UPTSA untuk verifikasi di loket.

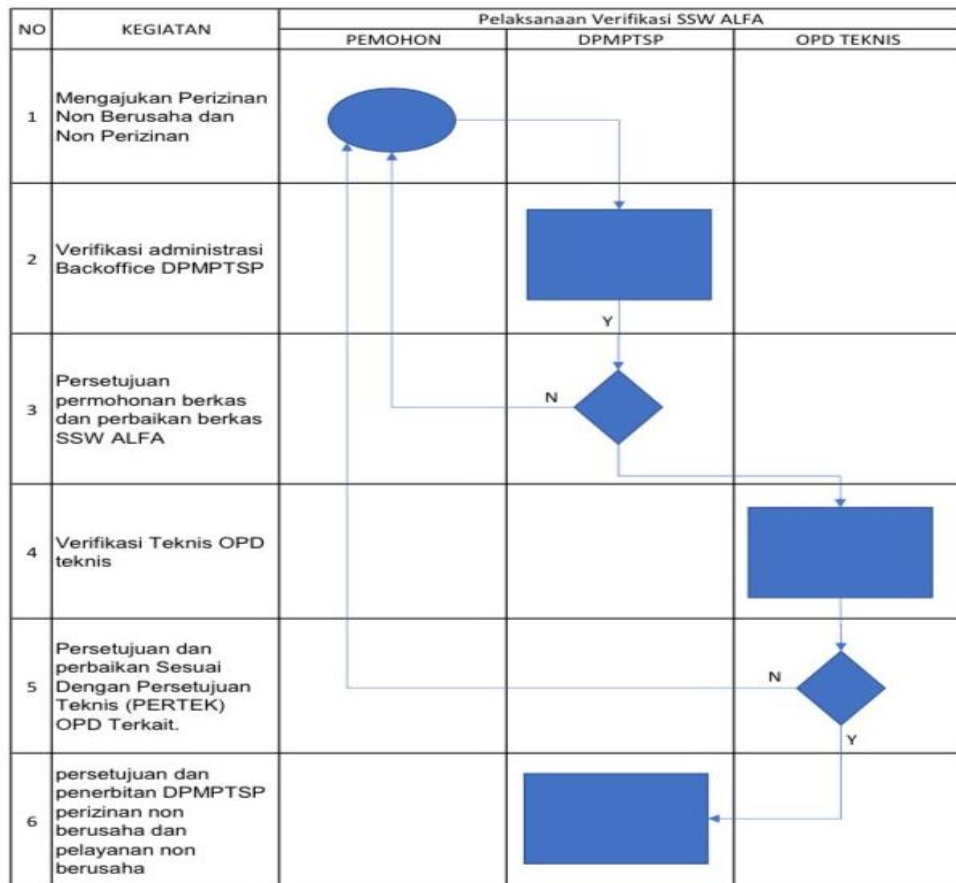
“jadi dengan adanya layanan ini, warga bisa akses dari mana saja mas, nggak perlu datang ke lokasi, cukup ajukan saja permohonan melalui aplikasi ini silahkan isi pengajuan permohonan apa. Nah baru setelah administrasinya selesai dimasukkan di website silahkan datang ke UPTSA untuk verifikasi mas.”

SSW disini berhubungan dengan beberapa dinas di Pemkot Surabaya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Seluruh proses perijinan dalam SSW menggunakan data elektronik. Dengan adanya perizinan online ini maka dampak positif yang akan di timbulkan adalah efisiensi dan efektivitas kinerja para birokrat.

### **B. 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 melauai 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*.

**Tabel 4.1 Alur Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan melalui Surabaya Single Window ALFA**



(sumber : data penelitian)

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 DPMPTSP 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 memahami dalam melakukan perizinan.



**Gambar 4.4 Dokumentasi Wawancara Peneliti**

**Sumber :** Dokumentasi Peneliti

Terlihat dari alur pelayanan tersebut, bahwa alur pelayanan dilakukan untuk semua instansi, dan sistem yang digunakan untuk mengurus perizinan disesuaikan oleh instansi tersebut, hal ini disampaikan oleh Petugas yang beroperasi di Mal Pelayanan Publik yaitu Bapak Setiyo pada wawancara berikut ini:

“MPP Kota Surabaya sudah menyediakan satu alur pelayanan mas, akan tetapi untuk sistemnya kami menyediakan sistem seperti MPP di daerah-daerah lain dimana untuk pengurusan pelayanan sudah memiliki satu sistem untuk semua instansi yang akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Kalau dulu kami masih dengan system yang manual saja dan sekarang ada website ini”

Berdasarkan wawancara antara peneliti dengan bapak Setiyo, dapat disimpulkan ada beberapa perbedaan antara mengurus perijinan manual dengan melalui website *Surabaya Single Window* mulai dari kecepatan, dan transparansi.

Kemudian peneliti mewawancarai petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik yaitu ibu Chorina yang bertugas melayani perijinan melalui website *Surabaya Single Window*. Peneliti mengajukan pertanyaan terkait bagaimana alur atau proses pengurusan pengajuan perijinan melalui website SSW. Dan berikut ini merupakan alur pengurusan perijinan melalui portal SSW yaitu :

1. Pemohon mengajukan entry, scan dokumen dan upload persyaratan di [sww.surabaya.go.id](http://sww.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



**Gambar 4.5** Dokumentasi Wawancara Peneliti

**Sumber :** Dokumentasi Peneliti

#### **4.4.2 Dampak Keberadaan *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.

## **1. Kemudahan dalam Penggunaan (*Ease of Use*)**

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.



**Gambar 4.6 :** Dokumentasi Wawancara Peneliti  
(Sumber : Dokumentasi Peneliti)

Peneliti berhasil melakukan wawancara dengan salah seorang pengguna website *Surabaya Single Window* yaitu bapak Rustam Effendi. Beliau sedang melakukan pengajuan permohonan untuk pengurusan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK). Peneliti menanyakan tentang bagaimana tingkat kesulitan dalam mengakses website *Surabaya Single Window*.

“saya selaku orang awam ya mas, awalnya belum pernah ngurus online. Jadi dulu selalu ngurusnya manual. Tapi tadi diarahkan sama petugas untuk masuk lewat website ini. Awalnya bingung Cuma tadi dibantu sama petugasnya jadi sedikit banyak cukup paham ya mas. Saya nggak butuh waktu lama untuk bisa memahami ini. Kalo sulit sih nggak mas.”

Sebagai contoh, ketika ingin mengajukan surat izin usaha perdagangan, prosedur dan persyaratannya pun sudah dijelaskan dengan rinci di halaman tersebut. Fitur ini dapat memudahkan pemohon dalam memahami alur birokrasi

sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuannya dalam mengajukan surat permohonan perizinan. Terbatasnya menu dan informasi membuat *website* ini menjadi lebih fokus dan mudah dalam membantu masyarakat melakukan perizinan. Hal ini yang menjadi inovasi dalam pelayanan publik mengingat urusan permohonan perizinan selama ini yang dinilai sulit dan rumit oleh masyarakat.

## **2. Kepercayaan Pengguna (*Trust*)**

Tujuan utama diluncurkannya layanan SSW adalah untuk mempermudah perizinan usaha agar mendorong peningkatan investasi di Kota Surabaya. Setiap warga (lokal dan luar daerah atau luar negeri) yang ingin berinvestasi tentunya ingin mendapatkan kemudahan dalam perizinannya. Selama ini, proses birokrasi yang begitu panjang dan berbelit membuat iklim investasi di daerah Kabupaten/Kota cenderung tidak kondusif.

Pada beberapa kasus, biaya transaksi (tambahan biaya ilegal) ternyata lebih besar dari pada biaya formal untuk mendapatkan surat izin yang diinginkan. Hal ini yang mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan inovasi dalam memberikan izin kepada para investor agar iklim investasi kembali membaik sehingga berimplikasi juga pada peningkatan sektor ekonomi.

Sistem yang terintegrasi secara *online* menghasilkan tata kelola yang lebih akuntabel dibanding dengan sistem manual. Rekam jejak data yang terjadi selama proses perizinan dapat dengan mudah disimpan dan ditelusuri oleh penyedia layanan maupun pemohon. Dengan demikian, transaksi-transaksi yang tidak

berhubungan dengan proses perizinan akan dapat diminimalisasi dan data-data yang dilampirkan pun dapat dipertanggung jawabkan oleh kedua pihak (pemerintah dan pemohon).

Selain itu, pemerintah pun semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas tata kelola SSW dengan memenangkan penghargaan internasional *FutureGov* 2014 sebagai yang terbaik dalam inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi (bkppm.surabaya.go.id, 2014). Tren positif kinerja Pemerintah Kota Surabaya juga ditunjukkan dengan prestasi Kota Surabaya sebagai *best of the best* dalam penganugerahan Kota Cerdas 2015 versi Lipsis Kompas (lipsus.kompas.com, 2015). Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dan inovasi yang dikelola Pemerintah Kota Surabaya semakin positif. Hal ini menjadi dukungan bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

### **3. Fungsi Interaksi (*Functionality of the Interaction Environment*)**

Dimensi *Functionality of the Interaction Environment* merupakan dimensi yang digunakan untuk melihat apakah SSW sebagai sebuah layanan yang terintegrasi memungkinkan adanya komunikasi antara pemohon dengan penyedia layanan secara langsung maupun tidak langsung.

Penyediaan informasi yang baik secara *online* dan respon yang cepat juga merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan komunikasi yang interaktif antara penyedia dengan pemohon. Interaksi yang terjadi secara dinamis dan timbal-balik akan meningkatkan kualitas dari pelayanan dan kepuasan pemohon sehingga proses perizinan pun semakin cepat, mudah, dan terjangkau.

UPTSA melalui Keputusan Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal Kota Surabaya Nomor 503/2045/436.7.5/2013 tahun 2013 telah menetapkan standar pelayanan penerbitan izin melalui SSW. Dalam standar pelayanan tersebut, terdapat juga aturan terkait perizinan dan non perizinan, serta pengaduan dan saran yang disediakan dalam bentuk sarana komunikasi. Komunikasi ini dapat disampaikan melalui SSW (sistem elektronik dalam *website*) ataupun secara langsung kepada petugas pengaduan atau perangkat sistem informasi yang tersedia di ruang pelayanan. Selain itu, komunikasi tersebut juga dapat dilakukan melalui sambungan telepon, *e-mail*, dan Sistem Manajemen Permohonan Bantuan yang dapat diakses melalui *website* : <https://www.cktr.web.id/helpdesk>.

Komunikasi dalam hal pengaduan atau keluhan ditangani langsung oleh petugas pengaduan yang nanti akan ditindaklanjuti oleh Kepala Sub Unit Program dan Informasi UPTSA. Sebelum itu, segala bentuk pengaduan yang masuk akan tercatat di *Log Book* Pengaduan yang ada pada aplikasi. Komunikasi yang terjadi lebih banyak dilakukan secara tidak langsung dengan mekanisme *follow-up* yang tidak bisa dikontrol langsung oleh pemohon karena kurangnya tatap muka. Namun demikian, Pemerintah Kota Surabaya juga telah menyiapkan ruang layanan informasi rencana peruntukan yang akan memudahkan masyarakat memperoleh informasi atau gambaran peruntukan lahan yang akan digunakan secara langsung, yang disebut *meeting room*.



#### **4. Keandalan (*Reliability*)**

Sistem teknologi informasi dan komunikasi dalam *e-government* yang canggih harus dibuktikan dengan kebermanfaatan yang besar juga. Hadirnya konsep *e-government* ditujukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik daripada sistem manual yang sebelumnya. Sistem tersebut mesti dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan dari penggunanya. Misalnya, dalam memberikan layanan secara cepat dan tepat sesuai yang dijanjikan dan diatur oleh pemerintah. Pelaksanaan sistem yang dapat diandalkan menunjukkan pemerintah telah memenuhi kualitas *e-services* dengan baik sesuai dengan standarnya.

Untuk melihat apakah SSW dapat diandalkan oleh pemohon, banyak aspek yang dapat digunakan. Misalnya, dilihat dari lamanya waktunya penyelesaian perizinan. Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan surat izin adalah sekitar 14 sampai dengan 30 hari kerja, tergantung dari jenis izin yang diajukan. Waktu tersebut jauh lebih cepat dibandingkan sistem manual yang sebelumnya (uptsa.surabaya.go.id, 2013).

Sistem *online* ini juga sangat diandalkan dalam mengurangi peluang percaloan karena tidak adanya tatap muka secara langsung sehingga biaya yang dikeluarkan oleh pemohon akan berkurang atau gratis. Selain itu, mekanisme pemrosesan izin secara paralel dapat memangkas proses antrian antarpemohon sehingga proses izin dapat dilakukan secara simultan jika satu orang mengajukan lebih dari satu jenis izin.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dilakukan pemerintah dengan melakukan perbaikan SDM. Pengelola *website* SSW merupakan orang-orang yang ahli dibidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari kualitas *web design* yang modern dan menarik serta kemudahan akses internet yang membuat masyarakat tidak merasa kesulitan untuk menggunakan layanan *online* tersebut. Selain itu, ketersediaan *server* yang baik juga menentukan kemampuan SSW dalam menampung data pengakses izin yang masuk dalam satu waktu tertentu. Pemerintah dapat mengantisipasi agar tidak terjadi *server down* yang menyebabkan *lost data* ataupun kevakuman layanan.

#### **5. Isi dan Tampilan (*Content and Appearance of Information*)**

Kesederhanaan dalam penampilan konten di *website* dapat mempermudah pengunjung untuk memahami isi konten dan bersedia untuk mengakses lebih jauh. Pemilihan tata letak, gambar, warna, sampai dengan fitur aplikasi sangat menentukan kesan profesionalitas dan keseriusan pemerintah dalam mengelola situs *website*-nya. Selain itu, penggunaan bahasa dan format tulisan yang mudah dimengerti juga dapat memengaruhi kesan pengunjung untuk terus mengakses halaman *website* tersebut dan segala jenis konten serta layanan yang disediakan.

Pada tampilan awal *website* SSW, *interface* yang digunakan sangat menarik dan mudah untuk dipahami. Tidak ada gambar maupun kata-kata yang tidak perlu ditampilkan dalam halaman tersebut. Bahasa yang digunakan pun adalah bahasa Indonesia pada umumnya yang mudah dimengerti karena disesuaikan dengan ejaan yang disempurnakan dan bahasa formal sehari-hari.

Pada setiap halaman juga sama sekali tidak terdapat iklan-iklan atau *adslain* yang mengganggu kesederhanaan tampilan *website*. Macam-macam layanan pun dikelompokkan berdasarkan kategorinya sehingga mudah untuk dipahami dan diakses.



**Gambar 4.7** Dokumentasi Wawancara Peneliti  
**Sumber :** dokumentasi peneliti

Pada poin ini penulis mengajukan pertanyaan kepada ibu Indriani Febrian yang ingin mengurus surat ijin praktek tenaga kesehatan. Peneliti menanyakan terkait bagaimana isi tampilan yang tersedia di website *Surabaya Single Window*.

“saya lihat cukup mudah dipahami mas. Terus fiturnya juga nggak banyak sih tapi juga gampang dipahami. Tampilannya juga nggak aneh-aneh. Bagi orang awam seperti saya mungkin juga cukup memudahkan.”

Segala macam prosedur dan persyaratan dalam pengajuan izin pun dijelaskan secara singkat pada halaman pendaftaran izin. Alur dalam mengajukan izin yang ditampilkan dalam bentuk gambar dan tabel membuat pemohon lebih mudah dalam memahami birokrasi yang ada. Pada beberapa jenis izin, disertakan

juga dasar-dasar hukum yang menjadi landasannya agar dapat dimengerti bagaimana aturan yang sebenarnya dan sewaktu-waktu bisa mengkritik apabila layanan tersebut tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sistem SSW ini juga menggunakan identitas permohonan izin berdasarkan nomor yang berbeda-beda. Dengan nomor tersebut, setiap pemohon dapat melacak dan memonitor progres atau status berkas perizinan yang sedang diproses. Selain itu, untuk menyamaratakan format formulir perizinan, SSW juga menyediakan halaman untuk Bimbingan Teknis SSW dan halaman Contoh Penyusunan Dokumen. Dengan kedua fitur ini, pemohon dapat membuat sendiri format surat perizinannya tanpa perlu bergantung pada RT/RW, Lurah, ataupun calo dalam menyusun surat perizinan. Dengan demikian, proses perizinan pun akan menjadi lebih cepat dan efisien.

## **6. Pendukung (*Citizen Support*)**

Pemerintah Kota Surabaya melalui *websiteSSW* telah membantu masyarakat dalam mencari informasi dan melakukan transaksi perizinan di Kota Surabaya. Dengan fitur di *website* yang dapat digunakan dengan mudah, proses perizinan pun menjadi tidak sulit untuk dilakukan. Model perizinan satu pintu memang sedang menjadi tren dan diikuti di berbagai daerah. Model ini membuat proses birokrasi menjadi lebih cepat dan tepat. Selain itu, terintegrasinya Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) *online* di beberapa SKPD membuat koordinasi dan kolaborasi penyediaan layanan menjadi lebih efisien.

**Tabel 4.2 Laporan Verifikasi Perizinan Berkas Masuk Seksi Pelayanan  
Perizinan Non Perizinan (Kasie-Kabid)**

No	NAMA OPD	Nama izin	Tanggal			TOTAL
			1 0	1 2	1 3	
1	Dinas Perhubungan	Andal Lalin Kategori Rendah (R)	0	2	1	3
		Andal Lalin Kategori Sedang (S)	1	0	0	1
2	Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau	Izin Perabuan Jenazah/Kerangka	0	4	6	10
3	Dinas Kesehatan	Izin Kerja Baru Perekam Medis - SIKPM	0	2	0	2
		Pergantian PJ Izin Penyelenggaraan Toko Obat	0	1	0	1
		Perorangan - Perpanjangan Izin Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi	0	1	0	1
		Perorangan-Izin Baru Praktik Perawat - SIPP	1	4	1	6
		Perpanjangan Izin Kerja Perekam Medis - SIKPM	1	1	0	2
		Perpanjangan Izin Praktik Baru Ahli Teknologi Laboratorium Medik - ATLM	0	0	3	3
		Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Apoteker – SIPA	2	4	2	8
		Perpanjangan Operasional Klinik Pratama dan Klinik Utama RawatJalan	0	0	1	1
		Sarana - Izin Baru Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	0	3	1	4
		Sarana - Pencabutan Izin Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	1	0	2	3
		Sarana - Perpanjangan Izin Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	2	7	9	18
		Izin Baru Praktik Teknis Kefarmasian - SIPTTK	0	0	1	1
		Izin Praktik Baru Ahli Teknologi Laboratorium Medik - ATLM	0	1	1	2
		Perorangan - Izin Baru Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi	0	1	2	3
		Sarana - Cabut Pindah Izin Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	0	0	2	2
		Sarana-Izin Baru Praktik Bidan - SIPB	0	0	1	1
Sarana-Pencabutan Izin Praktik Perawat - SIPP	0	0	2	2		

	Surat Keterangan Izin Praktik Dokter Umum/Gigi/Spesialis/Spesialis Gigi/PPDS/PPDGS	0	1	1	2
	Sarana-Izin Baru Praktik Perawat - SIPP	5	4	5	14
	Sarana-Perpanjangan Izin Praktik Bidan - SIPB	0	1	2	3
	Sarana-Perpanjangan Izin Praktik Perawat – SIPP	1	2	1	4
	Surat Keterangan Baru Laik Sehat Hotel	0	0	1	1

(sumber : data penelitian di MPP)

Kehadiran SSW ditujukan untuk para investor agar tidak takut menanamkan investasinya di Kota Surabaya hanya karena lelah berurusan dengan birokrasi perizinan yang rumit. Setelah dilaksanakannya program layanan SSW ini, iklim investasi di Kota Surabaya kembali membaik sehingga berimplikasi juga pada peningkatan sektor ekonomi. Masyarakat juga mendapat keuntungan dengan dipermudahnya proses perizinan. Dengan demikian, patologi birokrasi yang mengharuskan munculnya ketidakefektifan dan ketidakefisienan pelayanan publik dapat di atasi oleh layanan SSW ini.

#### 4.5. Analisa Penelitian

Pada penelitian ini Penulis berusaha 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)**

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.

Dari sisi pemerintah, keberadaan website SSW ini sangat membantu dalam mempercepat pelayanan kepada pemohon pengurusan ijin dan investasi seperti yang disampaikan oleh ibu Chotijah.

“ini sangat menguntungkan kami mas, karna kami bisa melayani masyarakat dengan cepat. Mereka pun juga tidak perlu berlama-lama kalo mau ngurus ijin, cukup lewat SSW aja.”

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh salah satu pengguna website SSW yang mengatakan bahwa keberadaan SSW ini sangat menguntungkan bagi masyarakat yang akan mengurus perijinan.

“dulu saya ribet mas kalo mau ngurus. Harus kesana-kemari hanya untuk satu perijinan. Sedangkan pas ada SSW ini cukup lewat website dan tidak perlu lama juga. Kalo dibilang sih menguntungkan saya.”

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)**

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.

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.

Ketika peneliti menanyakan terkait kesesuaian website ini kepada pengguna, maka mereka merasa bahwa keberadaan SSW ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang sangat cepat dan transparan.

“saya merasa SSW ini sudah sesuai dengan perkembangan jaman mas. Kami kan butuh pelayanan yang cepat dan SSW ini hadir untuk menjawab keraguan kami karna dulu kami selalu kesulitan dan prosesnya terlalu lama.”

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)**

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.



“kalo dilihat sih awalnya rumit mas, karna saya juga orang awam. Tapi semakin kesini saya sudah paham alurnya.”

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)**

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

"Website ssw ini sudah diujikan ke publik dan hasilnya memang memuaskan mas, ada beberapa yang merasa sangat puas karena website ini memudahkan masyarakat. Ada juga yang merasa belum puas karna butuh waktu buat belajar"

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)**

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimanapun ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. 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.

"Saya merasa website ini sedikit sulit diamati karena didalamnya banyak fitur mas. Tapi mungkin soal waktu aja ya."

Hal ini menunjukkan bahwa website SSW sangat mudah dipelajari bagi sapa saja yang ingin mengurus segala kegiatan administrasi perijinan dan investasi di Kota Surabaya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 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 [www.ssw.surabaya.go.id](http://www.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

- ***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.

- ***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.

- ***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.

- ***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.

- ***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.

## **5.2 Saran**

- 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 lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ratminto, Winarsih, A. S., *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 4
- 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.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik. Diakses pada 06 Desember 2021
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002, hlm. 7
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN
- Yusriadi, Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 89.
- 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
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press. Hal 27
- Susanto, 2010. *60 Management Gems*. Jakarta: Kompas. Hal 158