

## EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA

### **Anugrah Dwi Fajar Laksana**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[anugrahdwifajar@gmail.com](mailto:anugrahdwifajar@gmail.com);

### **Adi Soesiantoro**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[adi\\_susiantoro@untag-sby.ac.id](mailto:adi_susiantoro@untag-sby.ac.id);

### **M. Kendry Widiyanto**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id);

### **ABSTRAK**

Studi ini berfokus pada keberhasilan program Surabaya Single Window (SSW) dalam upaya membuat program yang terintegrasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam membangun sistem perizinan yang cepat dan tepat bagi masyarakat kota Surabaya. Studi ini tujuannya guna mencari tahu seberapa baik program SSW membantu masyarakat Surabaya memperoleh izin. Dalam metode penelitian deskriptif kualitatif yang dipilih, data dikumpulkan lewat wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil studi dan diskusi terkait efektivitas program SSW di UPTSA Surabaya dinilai dengan menerapkan empat unsur efektivitas program (Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017) mengemukakan beberapa indikator evaluasi program, yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Penulis bisa menyimpulkan program SSW belum efektif guna membantu masyarakat memperoleh izin online.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Program SSW, Perizinan,*

### **A. PENDAHULUAN**

Dengan membaca kata demi kata, Anda dapat memberikan gambaran konseptual terkait pelayanan publik. Kotler mendefinisikan Pelayanan dapat diartikan sebagai setiap tindakan yang memberikan manfaat bagi suatu individu atau kelompok, memberi kepuasan meski hasilnya tidak terkait dengan produk fisik, sebagaimana dijelaskan oleh Lukman (2000). Dalam bahasa Indonesia, istilah "publik" banyak diterjemahkan menjadi "negara" atau "umum". Dalam penggunaan bahasa Indonesia, terjemahan yang umum untuk "administrasi

publik" adalah "administrasi negara," dan istilah "umum" secara umum digunakan sebagai padanan untuk "umum" atau "banyak orang". Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas kehidupan. Dalam konteks kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik pada masyarakat. Ini mencakup regulasi dan layanan tambahan yang ditujukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat di sektor pendidikan, kesehatan, dan utilitas, sesuai dengan penjelasan Mohammad (2003).

Sebenarnya, masalah pelayanan publik di Indonesia dapat dilacak kembali selama berbagai periode pemerintahan, mulai dari Orde Baru hingga reformasi. Perubahan paradigma dalam pelayanan publik adalah bagian dari perubahan iklim politik yang berdampak pada kebijakan pemerintah. Misalnya, penguasaan negara atas berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia selama Orde Baru menandai pelayanan publik. Sebagai hasilnya, negara dianggap sebagai entitas yang kuat atau sebagai kerangka negara yang otonom, dan kekuatan sosial-politik, seperti kekuatan pasar, dianggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kebijakan publik, dalam hal kenyataannya. Era reformasi dicirikan oleh kelemahan dalam kerangka deregulasi., di mana pemerintah meregulasi industri tertentu, dan fokus utamanya adalah menjaga keamanan bisnis antara pengusaha besar dan pejabat negara daripada meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Setelah itu, kita akan pergi ke kerangka konseptual reformasi pelayanan publik.

Pemerintah telah berusaha untuk meningkatkan pelayanan sejak lama. Ini terbukti menurut pedoman tata laksana pelayanan umum yang diatur Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993, Inpres No.1 Th. 1995 mengenai peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah pada masyarakat, dan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatur pedoman umum pelaksanaan pelayanan umum. Sebagai bagian dari upaya ini, berbagai materi terkait manajemen pelayanan diberikan pada berbagai level pelatihan struktural. Apabila kita menelaah berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, fokus paling adalah meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Menurut Albrecht dan Zemke (1990), elemen-elemen tertentu seperti sistem pelayanan, tenaga kerja penyedia pelayanan, strategi, dan pelanggan, semuanya berperan dalam menentukan kualitas pelayanan publik.

Penyediaan layanan publik yang tepat waktu dan efisien sangat penting untuk keberhasilan administrasi publik. Dengan demikian, diperlukan berbagai inovasi kontemporer untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi, seperti yang dijelaskan oleh Sedarmayanti (2013), dapat diartikan sebagai upaya untuk menciptakan produk atau layanan baru dengan maksud untuk meningkatkan mutunya. Inovasi ialah usaha guna tingkatan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam konteks layanan publik. Surabaya ialah suatu kota di Indonesia yang aktif berusaha lakukan inovasi, terutama dengan mengadopsi konsep "Kota Smart". Sebagai contoh, DISPERKIM membangun SSW sebagai implementasi e-government. Di berbagai sektor, Kota Surabaya juga telah mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis internet. Perizinan untuk layanan publik dapat dipermudah dengan SSW Software. Diskominfo mengawasi SKPD lain yang terhubung ke Tata Ruang dan Dinas Cipta Karya. Pada akhirnya,

terdapat UPTSA di mana permohonan perizinan dilakukan verifikasi. Melalui sistem layanan berbasis online, penduduk dapat mengajukan berbagai jenis perizinan dengan lebih mudah. tetapi, setelah digunakan, beberapa warga masih belum tahu bagaimana cara menggunakan Surabaya Single Window untuk mendapatkan perizinan.

Layanan perizinan terintegrasi yang disebut Surabaya Single Window (SSW) digunakan pemerintah kota Surabaya. Tujuan dari acara ini adalah untuk membantu masyarakat mendapatkan izin dari Pemerintah Kota Surabaya. Beberapa instansi di pemerintahan Kota Surabaya berkolaborasi dengan SSW, termasuk Diskominfo dan UPTSA. Selama proses perizinan, data elektronik dipergunakan. Pemberian izin secara online meningkatkan produktivitas dan efisiensi pekerjaan birokrat. Menurut hasil wawancara dengan Kabid Aplikasi Diskominfo Pemerintah Kota Surabaya, istilah "SSW" merujuk pada salah satu aplikasi yang tersedia di Surabaya.

SSW, yang bisa diakses dari <http://inovasi.lan.go.id>, ialah sistem pelayanan perizinan online yang dikelola oleh UPTSA Kota Surabaya. Program ini berusaha mempercepat layanan dan memeriksa data dan persyaratan dengan lebih akurat. (1) Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK), (2) Amdal Lalin, (3) UKL-UPL, (4) Izin Gangguan (HO), (5) Izin Mendirikan Bangunan (IMB), (6) Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) termasuk dalam sejumlah izin yang dapat diurus melalui SSW. Lama waktu yang diperlukan untuk memproses izin di SSW bervariasi dari 14 - 30 hari tergantung pada jenis izin yang diajukan. Meskipun SSW mendapat sambutan hangat dari warga Surabaya sejak diluncurkan pada tahun 2013, masih ada beberapa orang yang menganggap layanan perizinan online ini belum memadai. Ini ditunjukkan oleh pengaduan masyarakat ke UPTSA Kota Surabaya. "Siang kak, saya mau masuk web sswalfa tetapi tidak bisa karena katanya email sudah pernah dipakai, padahal masuk saja belum pernah, mohon bantuannya karena saya sedang menunggu sertifikat catin saya, terima kasih", kata seseorang di website resmi UPTSA Kota Surabaya.

Pengaduan ini dilakukan pada 24 Mei 2023, dan dilakukan oleh seorang warga yang menggunakan username hafiz. Masalahnya belum sepenuhnya dijelaskan. program ini sudah berjalan dan selama ini banyak mendapat perhatian masyarakat. Beberapa orang merespons secara positif, sementara yang lain merespons secara negatif,

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Bahasa Inggris mengambil kata "efektif", yang berarti "berhasil" atau "sukses" dalam melakukan sesuatu. Efektivitas dapat didefinisikan sebagai keakuratan penggunaan, hasil yang dicapai, atau dukungan untuk tujuan tertentu, menurut kamus ilmiah populer. Sangat penting bagi setiap organisasi, kegiatan, atau program untuk mencapai tujuan atau sasarannya. Ketika suatu usaha berhasil mencapai tujuan atau sasarannya, usaha tersebut dianggap efektif. Konsep efektivitas adalah alat yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja suatu organisasi; ini merupakan faktor penting yang menentukan apakah perubahan besar diperlukan dalam bentuk dan manajemen organisasi. Sementara itu, menurut Ahadi (2010:3) sebuah organisasi mungkin bisa efisien tapi tidak

efektif pada cara mencapai tujuan organisasi. Makin dekat organisasi dengan tujuannya, makin efektif.

Berdasarkan penjelasan Budiani sebagaimana disampaikan dalam Khadafi dan Mutiarin (2017), terdapat beberapa variabel yang dapat dijadikan ukuran untuk menilai efektivitas suatu program: a. Ketepatan sasaran program, yang mengacu pada seberapa baik peserta program memenuhi sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya; b. Sosialisasi program, yang mengacu pada seberapa baik penyelenggara program menyampaikan informasi terkait pelaksanaan program pada masyarakat umum, khususnya peserta program; dan c. Tujuan program. Analisis dilakukan dari elemen-elemen di atas untuk mengetahui seberapa efektif program SSW di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Selain itu, analisis ini juga mengidentifikasi masalah yang ada di masyarakat yang mempengaruhi keberhasilan program.

### **C. METODE PELAKSANAAN**

Fokus penelitian ini adalah bagaimana Surabaya Single Window di UPTSA Surabaya berhasil meningkatkan pelayanan perizinan yang cepat dan tepat bagi masyarakat. Selanjutnya, Penelitian ini akan mengkaji bagaimana pelaksanaan kebijakan yang mengatur Program SSW. tujuannya untuk membantu masyarakat melakukan perizinan. Penelitian ini didasarkan pada teori efektivitas Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017): (1)Ketepatan Sasaran Program, (2)Sosialisasi Program, (3)Tujuan Program, (4)Pemantauan Program.

Studi ini memanfaatkan metode penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif memberikan informasi deskriptif terkait individu atau perilaku yang diamati secara lisan atau tertulis. Observasi, dokumentasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan informasi. Studi ini dijalankan di UPTSA Kota Surabaya.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian di UPTSA Kota Surabaya menunjukkan bahwa peneliti menggunakan 4 (empat) elemen efektivitas program menurut Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017) untuk menilai efektif Program SSW. Teori efektivitas program terdiri dari:

1. Ketepatan Sasaran program SSW di UPTSA Kota Surabaya cukup efektif karena sasaran program memenuhi syarat yang tercantum dalam SK Standar Pelayanan SSW Surabaya, yang mencakup proses mengeluarkan surat perizinan dan bukan Perizinan melalui online yaitu SSW dari UPTSA. Perwali Surabaya No.28 Tahun 2013 terkait proses Pelayanan SSW telah memenuhi semua persyaratan administrasi. Di kemudian hari, pusat mengoreksi data untuk memungkinkan proses berlanjut.
2. Tidak ada informasi yang cukup terkait program SSW yang diberi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya pada masyarakat umum. Akibatnya, banyak orang yang belum tahu terkait program ini.
3. Program SSW di UPTSA Kota Surabaya mencapai tujuan karena dinilai mampu mencapai tujuan karena program ini dapat membangun program yang terintegrasi dan transparan serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas untuk mendapatkan izin yang tepat dan cepat.

4. Untuk memastikan bahwa tujuan program SSW dilaksanakan dengan baik, pemantauan program dilakukan di UPTSA Kota Surabaya. Pemantauan ini dilakukan secara berkala oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya dan dilakukan melalui komunikasi langsung dan media online dengan peserta program.

#### **E. PENUTUP**

Program single window Surabaya (SSW) dimulai pada tahun 2013 oleh UPTSA Kota Surabaya. Penulis telah mencapai kesimpulan bahwa program SSW di UPTSA Kota Surabaya belum efektif dalam mempermudah layanan perizinan masyarakat dengan menggunakan empat unsur efektivitas program mencakup 1)keakuratan sasaran program, 2)sosialisasi program , 3)tujuan program, 4)pemantauan program.

Dari diskusi di atas, dapat disimpulkan bahwa elemen-elemen berikut diperlukan untuk menilai efektivitas program: ketepatan sasaran program, tujuan program, dan pemantauan yang efektif. Indikator sosialisasi program SSW di UPTSA Kota Surabaya menunjukkan bahwa program menjadi kurang karena sebagian masyarakat belum tahu secara detail terkait program SSW. Orang-orang yang ingin tahu harus mencari sendiri atau bertanya pada orang yang sudah memiliki izin.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini, Susan Dwi. 2015. Pengertian Efektivitas dan Landasan Teori Efektivitas. <http://literaturbook.blogspot.co.id/2014/12/pengertian-efektivitas-danlandasan.html>. diakses 1 November 2023
- Cholid, 2008, Metodologi Penelitian, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hakim, Vita Amaliah. 2013. “*Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Tasikmalaya: Studi kasus pada Dinas Pendapatan Kota Tasikmalaya*”, Skripsi Jurusan Akuntansi, FE Universitas Siliwangi.
- Maratush, Riza Solihah. 2013. “*Efektivitas Pemanfaatan Laboratorium dalam Pembelajaran Kimia di SMA Negeri Se-Kota Yogyakarta 93 Tahun Ajaran 2013/2014*”. (Skripsi). Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga.
- Zhang, G., Zeller, N., Griffith, R., Metcalf, D., Williams, J., Shea, C., Misulis, K., 2011,*Using the Context, Input, Process, and Product Evaluation Model (CIPP) as a Comprehensive Framework to Guide the Planning, Implementation, and Assessment of Service-learning Programs*. Journal of Higher Education Outreach and Engagement. Vol.15(4), Spring 2011, hlm. 58-84