

Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online**Oleh:****¹ Dinda Fitri Ayu Rahmawati; ² Diana Hertati**

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email. diana_hertati.adneg@upnjatim.ac.id

Abstrak

Pemerintah Kota Surabaya berupaya untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi masyarakat dalam hal pelayanan perizinan yaitu meluncurkan aplikasi pengembangan dari SSW yang disebut dengan Surabaya Single Window (SSW) Alfa pada 1 Agustus 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui inovasi program aplikasi SSW Alfa dalam meningkatkan perizinan *online* di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Relative Advantage*, SSW Alfa telah memberikan keuntungan bagi masyarakat dari kemudahan yang didapatkan pada saat mengakses perizinan. 2) *Compatibility*, SSW Alfa dinyatakan tidak sesuai dikarenakan alur penanganan perizinan dan kewenangan penandatanganan terdapat perbedaan dengan inovasi sebelumnya sehingga inovasi yang sebelumnya tidak digunakan lagi. 3) *Complexity*, tingkat kerumitan SSW Alfa menurut pengguna cukup rumit karena sempat terjadi *error* dan terkendala dengan berkas yang kurang lengkap. 4) *Triability*, sebelum diluncurkan ke masyarakat SSW Alfa telah melalui tahap uji coba. 5) *Observability*, SSW Alfa mudah untuk diamati oleh masyarakat untuk memantau jalannya berkas perizinan dan mempermudah petugas untuk mendapatkan data dengan rinci mengenai banyaknya perizinan yang masuk yaitu sejak diluncurkan 31 Agustus 2021 hingga April 2022 tercatat 127.200 berkas, dengan begitu tujuan dan hasil yang ingin dicapai telah sesuai.

Kata Kunci: Inovasi; Surabaya Single Window (SSW) Alfa; Pelayanan Publik

Abstract

The Surabaya City Government strives to continue to provide better services for the community in terms of licensing services, namely launching a development application from SSW called Surabaya Single Window (SSW) Alfa on August 1, 2021. The purpose of this research is to find out the innovation of the SSW Alfa application program in increasing online licensing in the city of Surabaya. This study uses descriptive qualitative research methods. The results of the study show that: 1) Relative Advantage, SSW Alfa has provided benefits for the community from the convenience obtained when accessing permits. 2) Compatibility, SSW Alfa was declared unsuitable because the flow of licensing handling and signing authority was different from the previous innovation so that the previous innovation was no longer used. 3) Complexity, the level of complexity of SSW Alfa according to users is quite complicated because an error occurred and was constrained by incomplete files. 4) Triability, before being launched to the public, SSW Alfa has gone through a trial phase. 5) Observability, SSW Alfa is easy for the public to observe to monitor the course of licensing files and make it easier for officers to obtain detailed data regarding the number of incoming permits, namely since it was launched August 31, 2021 until April 2022 there are 127,200 files, so the goals and results to be achieved is appropriate.

Keywords: Innovation; Surabaya Single Window (SSW) Alfa; Public service.

PENDAHULUAN

Hubungan yang ada antara masyarakat dan pemerintah adalah suatu yang tak jarang menjadi masalah sampai sekarang. Pada era serba digital menjadi sebuah tantangan bagi pemerintah pada bidang pelayanan publik, searah dengan tuntutan dari masyarakat mengenai kebutuhan terhadap pelayanan publik yang diharuskan untuk efektif, efisien, berkualitas, dan responsif (Suryadevi & Fanida, 2020). Kegiatan yang dilakukan oleh individual maupun suatu kelompok tertentu guna menyuguhkan kemudahan bagi masyarakat sehingga mencapai suatu tujuan selalu dihubungkan dengan makna dari pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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.

Perspektif pelayanan publik yang didapat dari teori *governance* secara garis besar menjelaskan tentang proses transformasi yang ada pada kepemerintahan, bahwa krisis yang melanda saat ini penyebabnya dari hegemoni negara dan ditandai dengan prospek kehidupan termasuk kegiatan pelayanan publik yang semakin lama akan semakin kompleks menurut Wahab dalam (Lestari, 2019). Cara yang pemerintah lakukan guna menyuguhkan pelayanan publik terbaik bagi masyarakat yaitu dengan dimanfaatkannya teknologi informasi yang biasa disebut dengan *e-government*. Jain dalam Mariono (2019) *e-government* merupakan kegiatan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi guna menyokong operasi pemerintah baik Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah yang menyertakan masyarakat dan penyediaan pelayanan pemerintah dalam bentuk pengaduan, permohonan, pembayaran, serta pelayanan informasi lainnya melalui *world wide web*. Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan program yang sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Bab II Pasal 3 (2) dijelaskan bahwa Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan bertujuan sebagai petunjuk teknis dan standar bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Daerah dalam pembangunan, pengelolaan, monitoring dan evaluasi Teknologi Informasi dan Komunikasi yang komprehensif, efisien dan efektif.

Banyaknya penerapan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam hal *e-government*, yang salah satunya adalah pelayanan perizinan dan non perizinan. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Perizinan Dan Atau Non Perizinan Terpadu Di Kota Surabaya, perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar, sedangkan pelayanan non

perizinan adalah pelayanan bukti legalitas yang diberikan bukan dalam bentuk izin antara lain rekomendasi, surat keterangan dan sejenisnya. Surabaya Single Window (SSW) sendiri merupakan inovasi aplikasi yang diluncurkan dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya, yang diresmikan pada tahun 2013 pada masa pemerintahan Tri Rismaharini. Surabaya Single Window yang selanjutnya disingkat SSW adalah 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 Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan (Peraturan Walikota Surabaya Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Perizinan Dan Atau Non Perizinan Terpadu Di Kota Surabaya).

Aplikasi SSW ini telah mengkomodir semua perizinan yang ada di Kota Surabaya secara *online*, dalam hal ini program pelayanan *online* terpadu mempermudah masyarakat karena dapat mengajukan perizinan tanpa dibatasi waktu dan tempat sehingga tidak perlu datang ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Seluruh izin dapat segera diproses melalui SSW secara bersamaan seperti izin pemakaian tanah, izin praktik tenaga medis, izin usaha jasa konstruksi, izin HO (izin gangguan), izin SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), dsb dengan rentang waktu mulai 14 hari kerja hingga 30 hari kerja (Prasertya, 2017). Pada pelayanan perizinan melalui SSW dikatakan baik dikarenakan selama tahun 2018 berkas perizinan yang diterima melalui aplikasi SSW berjumlah 104.694 berkas banyak yang terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan, yaitu tercatat sebanyak 87.991 berkas dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan dan terdapat 16.702 berkas yang penyelesaiannya melebihi dari ketentuan. Dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa permasalahan, mulai dari saat mengunggah berkas, tidak ada transparansi jalannya dokumen. Hal tersebut dialami oleh Rio Harianto selaku staf perusahaan dibidang distribusi yang menyatakan kekecewaannya terhadap pelayanan aplikasi SSW dalam proses mengunggah dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan permohonan izin, karena petugas dinilai asal-asalan dalam melayani masyarakat dikarenakan tidak terdapat arahan dan terkesan melempar tanggung jawab. Pada penelitian Kurniawan & Prabawati (2021:233-234) dan Pradhina dan Yuwono (2019:8) menyebutkan bahwa dalam sistem SSW belum menampung semua perizinan yang ada di Kota Surabaya sehingga terdapat masyarakat yang diharuskan untuk mengurus perizinan dengan datang ke dinas terkait. SSW juga belum terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS). OSS sendiri merupakan sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga OSS untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko yang merupakan wewenang dari Pemerintah Pusat (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah).

Adanya permasalahan pada SSW membuat Pemerintah Kota Surabaya berusaha memberikan masyarakat dalam hal pelayanan yang lebih baik lagi dengan meluncurkan aplikasi pengembangan dari SSW yaitu Surabaya Single Window (SSW) Alfa pada 1 Agustus 2021 atas instruksi Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya. SSW Alfa merupakan sebuah program aplikasi sebagai bentuk penyempurnaan dari SSW lama yang dilakukan oleh Dinkominfo Kota Surabaya untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam proses perizinan dan mengatasi masalah yang terdapat pada SSW sebelumnya. Inovasi program aplikasi SSW Alfa adalah suatu pelayanan perizinan non-berusaha dan pelayanan non perizinan yang terintegrasi OSS dan telah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan. Dalam pelaksanaan SSW Alfa ditemukan permasalahan seperti keterlambatan proses dari waktu yang ditentukan mulai dari diluncurkannya pada 1 Agustus 2021, terdapat 2.700 berkas pemohon yang diterima melalui SSW Alfa. Berkas yang masih dalam status proses di PD teknis sebanyak 333 berkas, berkas dengan jumlah 1380 masih memiliki kekurangan kelengkapan persyaratan, berkas perizinan telah selesai berjumlah 690 dan 297 berkas yang lainnya mengalami keterlambatan. Tujuan awal diluncurkannya program aplikasi SSW Alfa ini bagian dari penyempurnaan aplikasi sebelumnya tidak dipungkiri bahwa aplikasi ini dapat menyelesaikan segala permasalahan terkait perizinan, karena dalam penerapan inovasi terbaru baik itu dari sebuah aplikasi atau bahkan pelayanan publik yang lainnya pasti membutuhkan waktu penyesuaian untuk beradaptasi, baik penyelenggara pelayanan publik maupun dari masyarakat itu sendiri.

Dapat dilihat dari penjabaran diatas mengenai program aplikasi SSW Alfa dalam meningkatkan pelayanan perizinan online, maka diperlukan untuk melihat sejauh mana inovasi program aplikasi SSW Alfa sudah dilakukan. Suatu inovasi akan lebih mudah dimengerti jika memahaminya menggunakan sebuah model atau kerangka pemikiran tertentu. Dalam menganalisis permasalahan ini peneliti menggunakan teori model inovasi sebagai pembaruan dari Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) dikarenakan teori inovasi sebagai pembaruan lebih jelas dan mudah untuk dipahami dengan fokus yang digunakan pada teori Rogers yaitu: 1) *relative advantage* atau keuntungan relatif; 2) *compatibility* atau kesesuaian; 3) *complexity* atau kerumitan dan; 4) *trialability* atau kemungkinan dicoba; 5) *observability* atau kemudahan diamati. Selain itu, teori yang digunakan peneliti juga cocok dalam penelitian ini karena adanya keselarasan antara permasalahan yang ada dengan fokus *compatibility* atau kesesuaian karena pemohon tidak mendapat kejelasan mengenai prosedur yang harus dilalui jika terjadi masalah terkait berkas yang diunggah dengan ditemukannya kritik pada laman UPTSA dan terjadi keterlambatan waktu pemrosesan berkas. Dari penjabaran latar belakang diatas, maka dasar dari penelitian ini untuk mengetahui Inovasi Program Aplikasi SSW Alfa dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif guna mendeskripsikan fenomena di lapangan secara menyeluruh mengenai kajian penelitian. Fokus penelitian ini yakni Inovasi Program Aplikasi SSW Alfa dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online yang dianalisis dengan teori indikator inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008). Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Informan pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif (*interactif model of analysis*) sesuai teori Miles et al. (2014) yaitu dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu meliputi uji *credibility* (kepercayaan), *transferability* (keterliahian), *dependability* (kebergantungan), dan *confirmability* (kepastian).

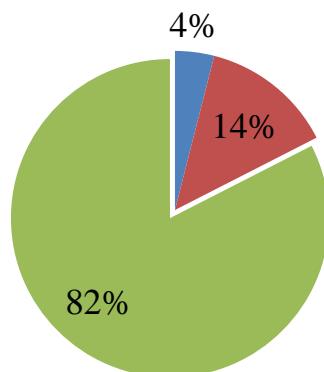
HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi adalah sebuah istilah yang relatif baru, istilah inovasi berasal dari *innovare* yaitu perubahan mengenai sesuatu yang baru. Inovasi memiliki keterkaitan dengan ide terbaru yang bermanfaat sehingga sifat inovasi adalah sifat kebaruan yang harus memiliki nilai manfaat. Sifat kebaruan yang dimaksudkan adalah suatu ciri yang dimiliki oleh inovasi untuk menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi maupun ciptaan sebelumnya yang sudah tidak lagi efektif untuk menyelesaikan masalah ataupun menjawab sebuah kebutuhan tertentu. Oleh karena itu adanya inovasi pada pelayanan publik menjadi salah satu cara terbaik yang disediakan oleh pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik sehingga lebih optimal dan membuat pemerintah diharuskan untuk mampu bertanggungjawab dalam menyuguhkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

SSW Alfa ialah salah satu inovasi yang dibuat oleh Dinkominfo Kota Surabaya dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai pihak penyelenggara. SSW Alfa diluncurkan oleh Dinkominfo pada 31 Agustus 2021. Awal peluncuran SSW Alfa mulai Agustus 2021-Desember 2022 terdapat 97.478 berkas yang diterima oleh DPMPTSP, selanjutnya untuk Bulan Januari – April 2022 berkas perizinan yang masuk sebagai berikut:

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

■ Berkas dalam Proses ■ Berkas Pending ■ Berkas Selesai



Sumber: DPMPTSP Kota Surabaya 2022, dan diolah oleh penulis

Gambar diatas menunjukkan bahwa perizinan yang diakses melalui program aplikasi SSW Alfa mulai Bulan Januari 2022 hingga Bulan April 2022 berkas yang masuk berjumlah 29.722 berkas dengan rincian 1.175 berkas masih dalam proses, 3.995 berkas berstatus pending, dan berkas selesai sejumlah 24.398 berkas. Adanya penundaan berkas disebabkan oleh perizinan dan dikembalikan pada pemohon karena persyaratan yang diunggah belum lengkap. Jadi jumlah berkas yang masuk mulai Bulan Agustus 2021 hingga April 2022 tercatat 127.200 berkas.

Selanjutnya akan dideskripsikan hasil penelitian berupa temuan-temuan di lapangan sesuai dengan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dibatasi oleh fokus penelitian yang telah ditetapkan mengenai inovasi program aplikasi SSW Alfa dalam meningkatkan pelayanan perizinan online dengan menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) meliputi *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati), yang akan diuraikan sebagai berikut:

***Relative Advantage* (keuntungan relatif)**

Keunggulan serta nilai lebih yang dibandingkan dengan inovasi sebelumnya merupakan sifat yang harus dimiliki oleh sebuah Inovasi. Sebagai pembeda dengan yang lain dalam inovasi selalu ada suatu nilai kebaharuan yang melekat. Pelayanan bisa dikatakan efektif serta berhasil jika terbukti memberikan dampak yang positif untuk masyarakat sebagai penerima layanan dan menghasilkan luaran yang lebih baik dari sebelumnya (Enitasari & Hertati, 2019). *Relative advantage* adalah inovasi yang

diharuskan untuk memiliki keunggulan dibandingkan inovasi yang sebelumnya, dalam hal ini keunggulan dan nilai lebih yang dimiliki SSW Alfa yaitu sebagai berikut:

Pada SSW Alfa dapat dikatakan jika telah memiliki nilai lebih yaitu dari kemudahan penanganan permohonan perizinan yang dialami oleh masyarakat dapat diketahui dengan adanya kejelasan pada alur saat melakukan permohonan perizinan, adanya pilihan perizinan yang ada di SSW Alfa juga mempermudah masyarakat untuk mengajukan perizinan sehingga masyarakat sudah tidak diperlukan untuk datang ke dinas terkait dan dapat dilakukan kapan saja sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan perizinan sesuai dengan kebutuhan tanpa harus mengakses laman yang berbeda. Dari segi waktu, penanganan berkas melalui SSW Alfa lebih cepat serta seluruh perizinan telah dimuat dalam SSW Alfa, pada penyelesaian berkas perizinan memiliki estimasi waktu yang berbeda dikarenakan sesuai dengan masing-masing perizinan pada dinas terkait. SSW Alfa juga terdapat *database* yang mempermudah pemohon jika terdapat revisi dan mengajukan perizinan yang lain sehingga masyarakat hanya perlu mengunggah ulang persyaratan yang telah tersimpan di *database*.

Compatibility (kesesuaian)

Kesesuaian menurut Rogers dalam Suwarno (2008) menyatakan bahwa sifat kompatibel yang dimiliki oleh sebuah inovasi harus sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Sedangkan menurut Sarjono (2019) makna kesesuaian yakni kesamaan inovasi dengan kebiasaan, pengalaman dan nilai-nilai yang dimiliki oleh khalayak sasaran menjadi tolak ukur dalam mengadopsi suatu inovasi. Kesesuaian SSW Alfa dengan inovasi sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut:

Alur penanganan permohonan pada berkas perizinan yang dilalui mulai *upload* berkas hingga SK (Surat Keputusan) telah terbit, pada alur perizinan terjadi perbedaan yaitu pada SSW Alfa verifikasi teknis merupakan tugas yang dilakukan oleh OPD terkait guna memastikan bahwa dokumen yang diperlukan sudah sesuai kemudian diberikan persetujuan teknis untuk disampaikan ke DPMPTSP, sehingga perizinan yang ada pada SSW Alfa harus melalui tahap pengecekan oleh DPMPTSP yang disebut dengan tahap verifikasi administrasi. Waktu yang diperlukan saat memroses perizinan harus sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021, berkas perizinan dapat diselesaikan kurang lebih satu hingga tiga hari kerja untuk pelayanan non perizinan dan yang perizinan lainnya menyesuaikan kebutuhan dan jangka waktu kerja OPD terkait. Dari jumlah 29.722 berkas perizinan yang masuk melalui SSW Alfa, terdapat 82% berkas yang diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan jumlah 24.398 berkas, 18% berkas lainnya dengan jumlah 5.324 berkas perizinan diselesaikan melebihi tenggat waktu yang telah ditentukan. Maka waktu penanganan pada berkas perizinan telah sesuai dengan ketentuan karena berkas yang selesai dengan tepat waktu telah lebih dari 50% berkas yang masuk dengan masa kerja DPMPTSP satu hari dan kemudian diteruskan ke OPD. Namun pada kewenangan penandatanganan pada berkas perizinan yang

melalui SSW Alfa mengalami perubahan dari inovasi yang sebelumnya. Kewenangan penandatanganan pada Surat Keputusan (SK) yaitu ketua DPMPTSP karena DPMPTSP memiliki tugas untuk verifikasi administrasi yaitu pemeriksaan kelengkapan dokumen. Bergantinya pihak yang mengeluarkan SK menyebabkan inovasi yang sebelumnya tidak digunakan lagi karena perizinan yang ada di Kota Surabaya semuanya dapat diakses melalui SSW Alfa. SOP (Standar Operasional Prosedur) pada SSW Alfa dengan inovasi yang sebelumnya terdapat perbedaan yaitu pada SSW Alfa berkas yang masuk harus melalui proses verifikasi administrasi kemudian diteruskan kepada verifikasi teknis (OPD terkait) kemudian kembali lagi ke DPMPTSP guna memberikan legalitas berupa tanda tangan dari Kepala DPMPTSP.

Complexity (kerumitan)

Kerumitan pada inovasi pasti terjadi karena bagian dari sifat inovasi, kerumitan yang ada mungkin lebih tinggi daripada inovasi yang sebelumnya. Namun dengan adanya inovasi dapat menawarkan cara yang lebih baik dan terbaru, maka adanya kerumitan pada umumnya menjadi masalah yang perlu diperhatikan. Semakin rumit suatu inovasi yang dibuat menurut pendapat calon pengguna maka dapat dikatakan semakin rendah tingkat penggunaanya begitupun juga sebaliknya (Hidayat, 2022). Sebuah inovasi pasti memiliki kerumitan, seperti pada program aplikasi SSW Alfa merupakan inovasi pengembangan dari inovasi sebelumnya. Setelah adanya penambahan beberapa fitur baru seperti perizinan-perizinan yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) yang ditampilkan memiliki tujuan untuk mempermudah pengguna atau masyarakat untuk melakukan perizinan yang ada di Kota Surabaya. Masyarakat tidak mengalami kesulitan dengan adanya penambahan fitur ini, dikarenakan jika perizinan yang dibuat oleh pemohon merupakan perizinan yang ada di Pemerintah Pusat maka akan langsung diarahkan oleh sistem menuju web OSS. Namun kerumitan terjadi pada saat pengoperasian aplikasi SSW Alfa. Masyarakat mendapati web SSW Alfa yang *error* saat melakukan perizinan pada pertamakali diluncurkan dan mengalami kendala yang disebabkan oleh kekurangan berkas dan kepastian SK terbit. *Error* yang terjadi saat mengakses SSW Alfa penyebabnya adalah *server* terganggu yang diakibatkan dari banyaknya masyarakat yang mengakses SSW Alfa.

Triability (kemungkinan dicoba)

Pengguna bisa menerima adanya sebuah inovasi jika telah dilakukan uji coba dan telah terbukti jika mempunyai keuntungan daripada inovasi sebelumnya. Oleh karena itu produk inovasi diharuskan melalui tahap “uji publik”, yang memberikan kesempatan bagi setiap orang untuk menguji mengenai kualitas dari inovasi tersebut. *Triability* menurut Anjani et al. (2019), yaitu kemungkinan untuk dicoba. Program aplikasi SSW Alfa ini telah dilakukan uji coba dan diluncurkan kepada masyarakat pada Agustus 2021. Uji coba harus dilakukan sebelum diluncurkan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mengurangi waktu perbaikan. SSW Alfa telah

melewati tahap uji coba sebelum diluncurkan kepada masyarakat, aplikasi ini telah diuji oleh semua elemen yaitu dari pihak DPMPTSP, UPTSA, dan dinas. Lamanya waktu uji coba kurang lebih tiga hari untuk mengetahui masalah apa yang timbul pada saat mengakses aplikasi SSW Alfa sehingga dapat langsung diperbaiki. Hasil uji coba yang dilakukan ditemukan masalah pada *server* yang disebabkan oleh kuatnya jaringan masing-masing pengguna dan banyaknya yang mengakses laman SSW Alfa, dengan adanya peralihan aplikasi dari SSW lama ke SSW Alfa terkadang NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang terdaftar tidak terdeteksi. Dari hasil yang diperoleh saat uji coba dilakukan oleh pihak DPMPTSP dan dinas terkait dapat langsung perbaiki sehingga mengurangi masalah yang akan timbul nantinya

Observability (kemudahan diamati)

Menurut Suwarno (2008) inovasi diharuskan untuk bisa diamati dari bagaimana inovasi itu bekerja dan memberikan suatu hasil yang dinilai lebih baik. Jika seseorang dengan mudah melihat hasil suatu inovasi, maka akan lebih besar juga kemungkinan orang atau kelompok tertentu mengadopsinya (Rahmadanoor et al., 2020). Kemudahan diamati dari SSW Alfa oleh masyarakat mulai dari persyaratan hingga SK yang dapat dilihat melalui web SSW Alfa. Masyarakat dipermudah dalam melakukan pengecekan berkas yang telah diajukan untuk perizinan, sehingga perjalanan berkas permohonan dapat diketahui oleh pengguna sejauh mana berkas tersebut telah diproses. Kemudahan diamati dari pihak petugas DPMPTSP yakni akurasi data yang didapat guna pelaporan secara rutin sehingga dapat diketahui apakah pelayanan perizinan melalui SSW Alfa dapat mempermudah masyarakat, dan sebagai bahan untuk evaluasi pada tahun berikutnya. Petugas DPMPTSP dimudahkan dalam memperoleh data yang akurat mengenai rincian berkas perizinan yang masuk melalui SSW Alfa dikarenakan data tersebut telah disediakan dari sistem, sehingga petugas lebih mudah dalam mengolah data yang masuk dan melakukan pelaporan tahunan. Diketahui bahwa dengan adanya SSW Alfa ini, masyarakat dimudahkan dalam urusan pembuatan perizinan yang ada di Kota Surabaya. Hal tersebut telah dibuktikan dari jumlah berkas yang masuk pada SSW Alfa mulai 31 Agustus 2021 hingga April 2022 telah mencapai 127.200 berkas, dan pada SSW Lama terdapat sejumlah 83.421 berkas pada tahun pertama setelah peluncuran, dengan begitu adanya SSW Alfa dapat meningkatkan pelayanan perizinan *online* di Kota Surabaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada beberapa fokus kajian telah terpenuhi dan dapat dikatakan jika SSW Alfa memberi keuntungan bagi masyarakat yang akan mengajukan perizinan di Kota Surabaya dikarenakan semua perizinan telah diakomodir. Pada 5 atribut inovasi dapat dikatakan bahwa: (1) Keuntungan Relatif dari SSW Alfa yaitu masyarakat dimudahkan dengan alur perizinan yang tertera jelas. Masyarakat juga dipermudah dengan adanya beberapa pilihan perizinan pada laman SSW Alfa,

sehingga tidak perlu mengakses laman lain. (2) Kesesuaian SSW Alfa dikatakan tidak sesuai karena inovasi program aplikasi SSW Alfa menggantikan inovasi SSW yang sebelumnya, sehingga SSW lama sudah tidak digunakan lagi. (3) Kerumitan, inovasi program aplikasi SSW Alfa cukup rumit dikarenakan masyarakat masih mengalami kebingungan saat mengoperasikan SSW alfa dikarenakan belum terbiasa, dan terdapat *error* pada laman SSW Alfa disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang mengakses sehingga membuat *server* menjadi *down*. (4) Kemungkinan Dicoba, telah terpenuhi karena pihak penyelenggara dan pihak terkait telah melakukan uji coba dengan masa uji coba kurang lebih tiga hari. Hasil yang didapatkan yaitu mengenai NIK pengguna yang tidak terdeteksi dan masalah *server* jika terlalu banyak pengguna yang mengakses aplikasi SSW Alfa. Namun hal tersebut telah diatasi dengan melakukan koordinasi antara pihak DPMPTSP dan Dinkominfo. (5) Kemudahan Diamati, masyarakat dimudahkan dalam melakukan pemantauan berkas perizinan dengan adanya fitur “riwayat perjalanan berkas” dan pihak penyelenggara dimudahkan dalam pembuatan laporan tahunan serta data yang diperoleh merupakan data akhir yang dijamin akurat. Adanya aplikasi SSW Alfa ini dinyatakan dapat meningkatkan pelayanan perizinan online di Kota Surabaya dikarenakan dari data yang didapatkan bahwa terdapat peningkatan jumlah pelayanan perizinan, pada tahun pertama SSW lama diluncurkan terdapat 83.421 berkas yang masuk, sedangkan setelah diluncurkannya SSW Alfa terhitung sembilan bulan sejak 31 Agustus 2021 hingga April 2022 berkas perizinan yang masuk tercatat 127.200 berkas yang masuk.

Adapun saran yang dapat penulis berikan Inovasi program aplikasi SSW Alfa yaitu pada diharapkan untuk tetap mempertahankan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses perizinan dari segi waktu dan tempat, dengan adanya SSW Alfa seharusnya inovasi yang sebelumnya masih digunakan dengan tujuan sebagai transisi ke inovasi yang baru. Pada pemeliharaan SSW Alfa sebaiknya ditingkatkan lagi, agar menghindari kasus yang sama seperti saat pertamakali diluncurkan yaitu web SSW Alfa mengalami *error* yang disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang mengakses, sangat diharapkan untuk tetap mempertahankan kinerja para petugas guna mengatasi kendala yang ada dengan cepat dan tanggap, dan sangat diharapkan untuk tetap mempertahankan fitur perjalanan berkas sehingga masyarakat mendapat kejelasan mengenai berkas yang diajukan.

DAFTAR PUSTAKA:

- Anjani, W. S., Hanapiyah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov*, 5(2), 189. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v5i2.21739>
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang

- Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 1–77. <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (Ssw) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Upts) Kota Surabaya. *Publika*, 227–238. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>
- Lestari, R. A. (2019). Reformasi Birokrasi Sebagai Pelayan Publik. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1421>
- Mariono, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook (3rd ed.). SAGE.
- Peraturan Walikota Surabaya. (2013). Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021. (2021). Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan. https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/3904_PERWALI_41-2021.pdf
- Pradhina, Indah Putri dan Yuwono, T. (2019). SSW (Surabaya Single Window): Inovasi Sistem Pelayanan Terintegrasi Berbasis Elektronik terhadap Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Journal of Politic and Government Studies*, 8, 1–17. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/24068>
- Prasertya, Y. B. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Program Surabaya Single Window (Ssw) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Upts) Kota Surabaya. 1–11. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/67755>
- Presiden Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah. Peraturan Pemerintah, 069130.
- Rizki Rahmadanoor, Normajatun, J. (2020). Perancangan Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah H.Baharuddin Kasim Kabupaten Tabalong). *Teknik Informatika*, 3(2), 21–33.
- Sarjono, F. (2019). Strategi Percepatan Adopsi dan Difusi Inovasi dalam Pemanfaatan Mesin Tanam Padi Indojarwo Transplanter Di Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu. *Kinabalu*, 11(2), 50–57.
- Suryadevi, R. K., & Fanida, H. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/32573>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.

Walikota Surabaya. (2019). Peraturan Walikota Surabaya Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Perizinan Dan Atau Non Perizinan Terpadu Di Kota Surabaya (Vol. 19-65).