

EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA

Yudi Bowo Prasetya

Mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga
yudibowop@gmail.com

Abstract

This evaluating research aims to describe implementation process capability of Surabaya Single Window (SSW) in Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya City with the implementation plan has been established. This research uses qualitative descriptive method with „purposive” informant determining technic. While the techniques of data collection is done by observation, study documents, as well as in- depth interviews with informants. Determination of informants conducted with a purposive technique, technique of sampling data source with certain consideration, that is by taking the people who are considered most know and understand about the process of program implementation Surabaya Single Window (SSW) in Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya City. Then, to ensure the validity of the data in this study used the technique of triangulation. Furthermore, the data analysis technique that is by way of data reduction, data presentation and conclusion. The results obtained from this study indicate that the process of program implementation Surabaya Single Window (SSW) in Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya City is enough effective and efficient. This is because of the six aspects of the effectiveness of the five that can be quite effective and one did not. Then, from the comparison between the output and input results show that the implementation process is efficient.

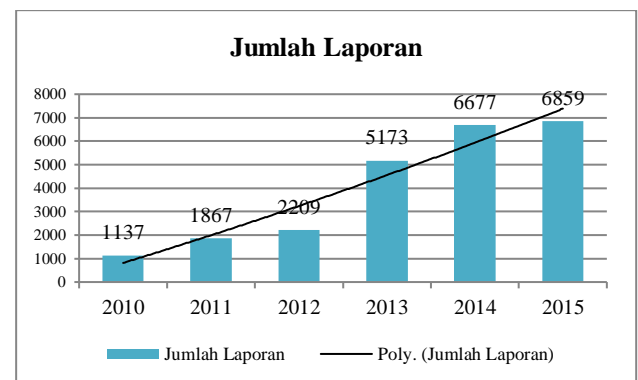
Keywords : Evaluation, Implementation, Program, Surabaya Single Window (SSW)

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Undang-undang No. 25 tahun 2009 mendefinisikan 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik secara substansial menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai oleh masyarakat. Namun faktanya, pelayanan publik yang ada di Indonesia masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Seperti dapat dilihat pada grafik dibawah, bahwa masih banyak masyarakat yang kurang terpuaskan dengan pelayanan publik karena tidak maksimal atau bermasalah, sehingga masyarakat

melakukan pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia. Jumlah laporan keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman yang berisi tentang keluhan pelayanan publik, secara nasional terus meningkat, dari tahun 2010 hingga tahun 2015.



Grafik 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Periode Tahun 2010-2015

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, data diolah

Seiring dengan digulirkannya otonomi daerah, perubahan sistem pemerintahan ini juga bersanding dengan tuntutan perubahan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Namun pada prakteknya, masyarakat masih banyak yang kecewa karena ternyata

otonomi daerah belum dapat memperbaiki kinerja pemerintah daerah, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan akhirnya kedua Undang-undang otonomi daerah tersebut direvisi dengan disahkannya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004. Kemudian yang terbaru disahkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia

Surabaya sebagai kota terbesar kedua di setelah Ibu Kota DKI Jakarta memiliki jumlah penduduk yang besar. Hal tersebut membuat pemerintah Kota Surabaya dituntut memberikan pelayanan berkualitas.

Banyaknya jumlah penduduk berpotensi memunculkan masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya. Adanya fakta yang terjadi di lapangan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah Kota Surabaya masih belum dapat memuaskan masyarakatnya sepenuhnya, terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat kota Surabaya yang merasa belum puas akan pelayanan publik yang mereka dapatkan. Keluhan terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kota Surabaya memang menempati urutan teratas versi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jawa Timur. Meski demikian, memang hampir seluruhnya bisa segera diselesaikan setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Berikut data Tabel 2 yang menggambarkan jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik kota Surabaya yang diterbitkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.

Tabel 2 Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tentang Jumlah Keluhan Pelayanan Publik Kota Surabaya Tahun 2012, 2013, dan 2014

Tahun	Total Keluhan	Jumlah Keluhan Untuk Kota Surabaya	Persentase
2012	194	82	42,26%
2013	270	114	42,22%
2014	336	156	46,42%

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, data diolah

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui jumlah keluhan untuk kota Surabaya hampir mencapai setengahnya dari total keluhan untuk Provinsi Jawa Timur yang mencapai 46,42%.

Salah satu pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan administrasi salah satunya masalah bidang perizinan. Birokrasi pelayanan perizinan di Indonesia memiliki proses yang panjang sehingga waktu penyelesaian

sangat lama, berbelit-belit, serta berbiaya mahal. Prosedur pelayanan perizinan di Indonesia harus dilalui dengan tahapan yang panjang dan rumit sehingga menciptakan opportunity costs yang tinggi bagi para pengguna untuk berhubungan dengan para penyelenggara layanan. Keadaan perizinan di Indonesia dapat dilihat dari data World Bank mengenai ranking negara-negara di region Asia Timur dan Pasifik dalam hal kemudahan melakukan bisnis sebagai berikut:

Tabel 3 Peringkat Kemudahan Melakukan Bisnis Negara ASEAN

No	Economy	Ease of Doing Business Rank	Starting a Business
1	Singapore	1	2
2	Malaysia	18	3
3	Thailand	49	11
4	Brunei Darussalam	84	9
5	Vietnam	90	14
6	Philippines	103	22
7	Indonesia	109	24
8	Cambodia	127	25
9	Lao PDR	134	19
10	Myanmar	167	20
11	Timor-Leste	173	12

Sumber: www.doingbusiness.org

Dari data pada tabel 3 tersebut, terlihat bahwa pada tahun 2015 dalam hal kemudahan melakukan bisnis, Indonesia berada di peringkat ke-109 dari 189 negara di dunia dan berada pada peringkat ke-7 dari 11 negara di ASEAN. Data di atas juga menunjukkan bahwa Indonesia masih berada di bawah negara tetangga Indonesia yakni Malaysia yang menempati peringkat ke-2, bahkan dibawah Brunei Darussalam yang menempati peringkat 4. Dari data ini juga dapat dilihat potret perizinan di Indonesia, karena untuk memulai sebuah bisnis cukup banyak perizinan yang harus diurus, seperti izin penanaman modal, izin gangguan, izin mendirikan bangunan dan perizinan lainnya, maka bisa dilihat dari tabel diatas bahwa pelayanan perizinan di Indonesia masih sangat perlu dibeinahi.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan terpadu di daerah, yang dimaksud dengan perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun daftar usaha. Pemberian pelayanan publik, seperti yang tertera dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 34, pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- adil dan tidak diskriminatif;
- cermat;
- santun dan ramah;
- tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- profesional;
- tidak mempersulit;

- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepatutan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Problem pelayanan perizinan saat ini sudah menjadi permasalahan nasional, karena masalah perizinan sangat banyak terjadi terutama di kota-kota besar. Kota Surabaya termasuk kota yang paling disoroti berkaitan dengan pelayanan perizinan. Kota Surabaya dianggap kurang serius menangani masalah perizinan, yang menenggakibatkan rendahnya tingkat investasi dan perolehan pajak, misalkan saja pajak bangunan.

Pendapat mengenai perizinan di Kota Surabaya juga didukung oleh data dari World Bank dalam www.doingbusiness.org yang menunjukkan bahwa Kota Surabaya menempati peringkat ke 14 dalam kemudahan memulai bisnis, Kota Surabaya berada di bawah kota-kota besar lainnya di pulau jawa seperti Yogyakarta, Semarang, Jakarta dan Bandung, selengkapnya dapat dilihat pada tabel I.5 sebagai berikut :

Tabel 4 Peringkat Starting a Business di Kota-Kota Besar Indonesia

No	Economy	Starting a Business
1	Yogyakarta	1
2	Palangka Raya	2
3	Surakarta	3
4	Semarang	4
5	Banda Aceh	5
6	Gorontalo	6
7	Balikpapan	7
8	Jakarta	8
9	Denpasar	9
10	Mataram	10
11	Palembang	11
12	Bandung	12
13	Pontianak	13
14	Surabaya	14
15	Batam	15
16	Pekanbaru	16
17	Makassar	17
18	Jambi	18

Sumber: www.doingbusiness.org

Pemerintah kota Surabaya memiliki Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang merupakan garda terdepan pelayanan administrasi perizinan di Surabaya. UPTSA merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik lebih khusus melayani perizinan, sesuai dengan bunyi pasal 6 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007, yang mengalami perubahan ke-3 yaitu Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang berbunyi “untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 5, UPTSA mempunyai fungsi” :

- a. Perencanaan di bidang pelayanan perizinan / rekomendasi / surat keterangan
- b. Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan di UPTSA;
- c. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat Daerah (SKPD) lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan perizinan/rekomendasi/ surat keterangan;
- d. Pelaksanaan pelayanan publikasi dan informasi;
- e. Pelaksanaan ketatausahaan dan rumah tangga UPTSA;
- f. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pembuatan laporan pelaksanaan tugas.

Maju atau tidaknya suatu negara bisa diukur dengan pelayanan publik. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik. Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan.

Maka salah satu cara untuk menjawab keinginan masyarakat dan menyelesaikan masalah dalam pelayanan publik sebagaimana pendapat Wijayanti , yaitu pemerintah harus melakukan inovasi untuk mencari cara baru bagi pemecahan masalah-masalah lama, mempergunakan sumber daya secara lebih efisien dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan baru serta memperbaiki strategi dan taktik.

Gerakan inovasi pelayanan publik dalam dunia global dipelopori oleh United Nation’s Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) disertai dengan penghargaan United Nations Public Service Awards. Penghargaan ini adalah sebuah penengggakuan internasional paling bergengsi sejak tahun 2003 bagi keunggulan pelayanan publik. Penghargaan ini diberikan atas prestasi dan kontribusi pada pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif di seluruh negara. Melalui kompetisi tahunan, United Nations Public Service Awards mempromosikan peran, profesionalisme, dan visibilitas pelayanan publik dengan tiga kategori dasar, yaitu transparansi dan akuntabilitas, perbaikan pelayanan publik, dan aplikasi Information and Communications Technology ICT atau e-government.

Sedangkan di Indonesia, dalam hal ini inovasi unit pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang dipelopori oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam rangka mengimplementasikan Pasal 7 ayat (4) huruf c, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta sejalan dengan gerakan One Agency-One Innovation dalam mendukung pelaksanaan percepatan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah dalam mengembangkan inovasi. Awalnya perkembangan inovasi di sektor publik secara resmi yang dipelopori oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui sebuah kompetisi inovasi pelayanan publik bagi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai entry point untuk mendukung gerakan One Agency One Innovation.

Inovasi pelayanan yang dilakukan UPTSA Kota Surabaya ini sebagai reaksi atas pergeseran paradigma pelayanan publik dari Old Public Administration (OPA) menjadi New Public Service (NPS). (Dwiyanto, Agus. 2006: 140) Pelayanan publik yang ideal menurut paradigma New Public Service yaitu pelayanan publik harus dapat responsive terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Dalam New Public Service (NPS) juga menjamin hak warga negara karena prinsipnya yang melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan pelanggan. Melalui pajak yang mereka bayarkan maka warga negara adalah pemilik sah (legitimate) negara.

Adapun inovasi yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yaitu program *Surabaya Single Window (SSW)*. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013 bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 14 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik.

Dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya disebutkan *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 Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Penggunaan sistem elektronik dalam

Pasal 9 Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013, menyebutkan:

- 1) Pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik dilakukan secara terintegrasi melalui sistem elektronik bernama SSW.
- 2) Dalam kerangka SSW diterapkan sistem keamanan dengan tujuan untuk pengamanan terhadap data dan informasi, koneksi jaringan, dan infrastruktur pendukung, yang dilakukan secara fisik maupun menggunakan perangkat lunak.

Surabaya Single Window (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 SKPD dalam memberikan perizinan, dengan *Surabaya Single Window (SSW)*, pelayanan perizinan ini lebih hemat waktu dan biaya, dan yang lebih penting lagi adalah transparansi biaya.

Surabaya Single Window (SSW) merupakan sistem pelayanan perizinan online yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Tujuannya SSW antara lain untuk memperpendek waktu pelayanan dan pengecekan data serta persyaratan bisa lebih cermat dilakukan. Melalui SSW, seluruh izin dapat langsung diproses secara bersamaan. Rentang waktu penyelesaian perizinan di SSW ini beragam, mulai dari 14 hari hingga 30 hari tergantung jenis izin yang diajukan.

Evaluasi pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* sangat penting untuk melihat efektivitas program tersebut dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi perizinan berdasarkan perspektif *New Public Service* melalui bentuk inovasi tersebut. Minimnya sosialisasi mengenai perkembangan pelayanan publik terbaru mengakibatkan masih tingginya keluhan masyarakat dalam penelitian ini pemohon perizinan tidak sedikit yang masih mengalami kesulitan dalam penggunaan program SSW. Menurut Patton (Patton, Michael Quinn, 2009: 37) evaluasi implementasi penting untuk diketahui pada tingkatan mana suatu program efektif setelah diterapkan secara penuh, tetapi menjawab pertanyaan itu perlu mengetahui bagaimana dan pada tingkatan mana program telah nyata-nyata diterapkan.

Studi terdahulu yang membahas tentang *Surabaya Single Window (SSW)* yang ditulis oleh Rindi Andewi Gati yang berjudul “Efektifitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam pelayanan public: Perspektif E-Government (Studi tentang Perizinan Online di Kota Surabaya)”. Dan Mahesti Chaerunnisa yang berjudul “Studi Deskriptif tentang Strategi UPTSA Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Perizinan Surabaya Single Window”. Dari penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa UPTSA Kota Surabaya menerapkan strategi membentuk budaya organisasi.

Pada penelitian Rindi dan Mahesti tersebut menilai efektivitas dan strategi dalam budaya organisasi. Sedangkan dalam penelitian ini, dalam menganalisis dan menilai proses pelaksanaan program menggunakan aspek input dan proses serta adanya faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan. Sedangkan pada penelitian ini, dalam menganalisis dan menilai proses implementasi program menggunakan kriteria evaluasi efektivitas dengan aspek kinerja implementasi dan kriteria efisiensi dengan aspek input dan output.

Dari paparan latar belakang di atas, peneliti memfokuskan riset evaluasi ini pada kajian proses implementasi program. Proses pelaksanaan program merupakan suatu hal yang penting untuk diketahui apakah berjalannya program sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya ataukah tidak, sehingga nantinya dapat diketahui proses dari pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* ini. Oleh karena itu, judul yang diusulkan dalam penelitian ini adalah evaluasi implementasi Program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi deskriptif kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini yaitu Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive dan accidental*. Sementara teknik pengumpulan data yang dilakukan terdiri atas wawancara mendalam dilakukan peneliti dengan subjek penelitian yang terkait dengan evaluasi pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)*, observasi langsung dan pemanfaatan dokumen tertulis baik Internal milik UPTSA maupun Eksternal yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Sementara teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil dan Pembahasan

1. Evaluasi Efektifitas Pelaksanaan Program *Surabaya Single Window (SSW)*

Untuk dapat menilai efektivitas proses implementasi program *Surabaya Single Window (SSW)* menggunakan kinerja implementasi yang menurut Ripley (Erwan dan Dyah, 2012:105-110) aspek yang digunakan untuk menilai kualitas policy output, yaitu a. akses; b. cakupan (coverage); c. frekuensi; d. bias; e. ketepatan layanan (service delivery); f. akuntabilitas; g. kesesuaian program dengan kebutuhan.

a. Akses

Akses merupakan aspek yang digunakan untuk mengetahui bahwa program atau pelayanan yang diberikan mudah dijangkau oleh kelompok sasaran. Selain itu akses juga mengandung pengertian bahwa

orang-orang yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan atau program mudah dikontak oleh masyarakat yang menjadi kelompok sasaran kebijakan atau program tersebut apabila mereka membutuhkan informasi atau ingin menyampaikan pengaduan. Akses juga mengandung pengertian terjadinya kesamaan kesempatan bagi semua kelompok sasaran, apapun karakteristik individual maupun kelompok yang melekat pada dirinya, seperti: gender, etnisitas, agama, afiliasi politik. Dengan demikian, akses juga berarti tidak terjadinya diskriminasi untuk terlibat dan menikmati manfaat kebijakan atau program karena karakteristik yang melekat pada individu atau kelompok. (Erwan dan Dyah, 2012:106)

Pada program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur Kota Surabaya diketahui bahwa aksesnya cukup mudah. Beberapa diantaranya Program *Surabaya Single Window (SSW)* mempunyai kelebihan bisa diakses dimana saja dan transparan, sehingga mampu menjawab permasalahan masyarakat yang menginginkan proses yang cepat dan mudah. *SSW* dapat diakses dimanapun karena berupa sistem aplikasi dan pemohon tidak perlu bolak-balik untuk pengurusan ijin karena penyimpanannya satu database. Selain itu *SSW* mempunyai kelebihan yaitu semua serba cepat karena waktu dan biaya yang jelas sehingga juga lebih transparan. Selain itu pemohon juga dimudahkan dengan adanya sms gateway yang memberitahukan langsung bila ada kekurangan berkas dalam pengajuan perijinan. Mampu mempercepat perijinan karena sistemnya online yang bisa diakses melewati satu jendela aplikasi. *SSW* berbasis teknologi sehingga dapat diakses melalui perangkat elektronik misalnya HP dan tinggal mengentri saja. Kemudahan dalam mengakses program *Surabaya Single Window (SSW)* karena langkah-langkah atau step-step proseduralnya mudah dimengerti dan jelas. Pelaksana program juga sudah memberikan kemudahan dengan menyediakan tenaga pembantu dan loket mandiri bagi yang ingin memanfaatkan layanan atau membutuhkan informasi terkait program tersebut. Penggunaan program *Surabaya Single Window (SSW)* untuk memudahkan pelayanan perijinan di Surabaya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013 bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 14 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik.

b. Cakupan (Coverage)

Cakupan (coverage) merupakan aspek yang digunakan untuk menilai seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau (mendapatkan pelayanan, hibah, transfer dana, dan sebagainya) oleh

kebijakan publik yang diimplementasikan. Prosedur yang digunakan untuk menilai cakupan adalah 1). Menetapkan siapa saja yang menjadi kelompok sasaran (keluarga miskin, petani, anak sekolah, dan sebagainya). Idealnya evaluator memiliki data seluruh kelompok sasaran yang memiliki hak (eligible) untuk menjadi kelompok sasaran tersebut. 2). Membuat proporsi (perbandingan) jumlah kelompok sasaran yang sudah mendapat layanan terhadap total kelompok target. . (Erwan dan Dyah, 2012:107-108)

Kelompok sasaran pada program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur Kota Surabaya ialah para pemohon perijinan di Surabaya agar mau beralih dari yang manual ke online, yang tujuannya agar mempercepat dan mempermudah proses pengurusan perijinan.

Program *Surabaya Single Window (SSW)* cukup mampu menjangkau masyarakat yang menjadi sasaran program yaitu masyarakat yang membutuhkan pengurusan ijin. Namun, bukan berarti tanpa hambatan, yang menjadi persoalan yaitu tidak semua warga kota Surabaya melek teknologi. Untuk menjangkau semua warga Surabaya, sosialisasi terus dilakukan bahkan pelayanan sudah lebih didekatkan pada masyarakat sampai tingkat kecamatan. Namun yang perlu diperhatikan kemampuan masyarakat dalam menggunakan IT. Selain itu, masih banyak masalah karena kurangnya minat masyarakat yang hanya mau belajar bila mereka membutuhkan ijin. Sulitnya merubah mindset masyarakat yang masih menganggap pengurusan ijin sulit sehingga menyerahkan hal tersebut ke pihak ketiga yang tidak sedikit menenggakibatkan masalah karena tidak adanya koordinasi langsung antara pemohon ijin dengan Dinas yang dituju.

Dalam pelaksanaan program ini juga masih adanya hambatan koneksi jaringan yang kurang baik, dalam pelaksanaan program SSW ini masih sering terjadi trouble sehingga terjadinya antrian di UPTSA karena di UPTSA jaringan internetnya cukup baik dibandingkan dilakukan entri di rumah, tentu hal tersebut masih belum menunjukkan efektifnya *Surabaya Single Window (SSW)* dalam menjangkau masyarakat Surabaya yang memerlukan perijinan yang diakibatkan kurang baiknya koneksi jaringan yang termasuk infrastruktur pendukung, hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota, dalam Pasal 9 Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013, menyebutkan:

1. Pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik dilakukan secara terintegrasi melalui sistem elektronik bernama SSW.
2. Dalam kerangka SSW diterapkan sistem keamanan dengan tujuan untuk pengamanan terhadap data dan informasi, koneksi jaringan, dan infrastruktur pendukung, yang dilakukan

secara fisik maupun menggunakan perangkat lunak.

c. Frekuensi

Frekuensi merupakan aspek yang digunakan untuk menilai seberapa sering kelompok sasaran dapat memperoleh layanan yang dijanjikan oleh suatu kebijakan atau program. Semakin tinggi frekuensi layanan, maka akan semakin baik implementasi kebijakan atau program tersebut. Aspek frekuensi sangat penting dan relevan untuk mengetahui keberhasilan implementasi kebijakan atau program yang jenis layanannya tidak hanya diberikan sekali, namun diberikan berkali-kali, namun berulang kali. (Erwan dan Dyah, 2012:108)

Intensitas mengenai pelayanan yang diberikan oleh pelaksana program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya kepada kelompok sasaran dapat dikatakan menyeluruh karena pemohon dapat diperoleh kapanpun dimanapun. Selanjutnya, terkait pemeriksaan untuk verifikasi berkas juga sudah cukup intens dimana Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) buka mulai dari hari senin hingga sabtu, sehingga pemohon dapat memperoleh layanan dengan intens.

Adanya kendala terkait jaringan error membuat program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya tidak lancar juga menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pelaksana menjadi kurang maksimal. Permasalahan jaringan dan error tersebut bertentangan dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Di Kota Surabaya. Namun hal tersebut tidak berarti karena hanya sering kali terjadi dan meskipun begitu juga pemohon dapat langsung datang ke UPTSA yang koneksinya cukup stabil untuk menggunakan program SSW.

d. Bias

Bias merupakan aspek yang digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh implementor bias (menyimpang) kepada kelompok masyarakat yang bukan menjadi sasaran atau kelompok masyarakat yang tidak eligible untuk menikmati bantuan, hibah, atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui suatu kebijakan atau program. (Erwan dan Dyah, 2012:108)

Pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* sudah tepat sasaran karena pengecekan data serta persyaratan bisa lebih cermat dilakukan. Sasaran program *Surabaya Single Window (SSW)* merupakan masyarakat yang membutuhkan ijin yang cepat, efektif dan efisien. Dengan program SSW ini waktu dapat dipersingkat, adanya paket perijinan yang dapat mengurus beberapa jenis perijinan sekaligus. Terdapat banyak banyak nilai positifnya seperti dapat diakses di mana saja, praktis, dan cepat karena hanya

perlu melihat scan-scanan berkas pemohon sehingga dinas dapat langsung memproses perijinan tersebut.

Pemohon sudah merasa lebih efektif dan efisien dengan adanya program *Surabaya Single Window (SSW)* ini. Peneliti menilai ketepatan layanan program *Surabaya Single Window (SSW)* pada kelompok sasaran menunjukkan terdapat ketepatan yang cukup baik. Hanya beberapa hal saja yang dirasa kurang tepat misalnya untuk kalangan yang berusia diatas usia produktif. Namun secara keseluruhan dapat dilihat manfaatnya mengenai kemudahan, cepatnya waktu pengurusan sehingga lebih efisien dan efektif dalam melakukan pengurusan perijinan. Pelayanan yang diberikan program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur Kota Surabaya sesuai dengan Peraturan Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013 bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat.

e. Ketepatan Layanan (Service Delivery)

Ketepatan Layanan (*Service Delivery*) merupakan aspek yang digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi suatu program dilakukan tepat waktu apa tidak. Aspek ini sangat penting untuk menilai output suatu program yang memiliki sensitivitas terhadap waktu. Artinya keterlambatan dalam implementasi program tersebut akan membawa implikasi kegagalan mencapai tujuan program tersebut. (Erwan dan Dyah, 2012:108-109) Pada program *Surabaya Single Window (SSW)* perbedaan yang paling mendasar antara SSW dengan sistem sebelumnya terletak pada mekanisme pemrosesan izin SSW yang paralel. Artinya, beberapa izin yang diajukan pemohon dapat diproses secara simultan, tidak saling tunggu antara izin satu dengan izin lainnya. Sementara sistem sebelumnya masih menggunakan metode seri.

Keunggulan lain SSW yakni waktu penyelesaian lebih cepat. Dengan mekanisme paralel, otomatis memangkas jangka waktu proses perizinan. Sebagai gambaran, dengan sistem seri, andaikata mengurus 5 perizinan yang masing-masing membutuhkan waktu 5 hari, maka seluruh izin tersebut baru selesai dalam 25 hari. Sebab, izin akan diproses satu per satu. Selama izin yang satu belum selesai, maka proses belum bisa dilanjutkan ke izin berikutnya.

Dalam pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* sudah sesuai. Hal tersebut ditunjukkan dengan komitmen UPTSA yang bekerja sesuai SOP dan aturan dimana berkas yang masuk ke UPTSA tidak boleh lebih dari 1 hari tetapi langsung dikirim ke Dinas yang dituju agar dapat diproses selanjutnya, yang selanjutnya diproses di masing-masing Dinas yang lama penyelesaiannya ada yang tujuh hari, lima belas hari tergantung peruntukan atau perijinannya. Semuanya sudah diatur diperwali, perda dan aturannya masing-masing dari masing-masing OPD.

f. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan aspek yang digunakan untuk menilai apakah tindakan para implementor dalam menjalankan tugas mereka untuk menyampaikan keluaran kebijakan kepada kelompok sasaran dapat dipertanggungjawabkan atau tidak. Pertanyaan-pertanyaan penting yang perlu diajukan adalah menyangkut apakah hak-hak kelompok sasaran dikurangi atau tidak. Jika ada pengurangan hak-hak kelompok sasaran apakah tindakan tersebut dapat dipertanggungjawabkan atau merupakan bentuk-bentuk pengyimpangan. (Erwan dan Dyah, 2012:109).

Pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* sudah cukup maksimal dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal tersebut dilihat dari adanya laporan dan tidak lanjut bila ada keluhan atau permasalahan dari pengguna program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sehingga pemenuhan hak-hak kelompok sasaran menjadi terpenuhi.

Pertanggungjawaban tersebut sudah berjalan sesuai SOP, aturan serta Perwalinya, sehingga adanya jaminan pelayanan yang diberikan kepada kelompok sasaran yang maksimal. Pelaporan yang dibuat rutin mulai dari perminggu, perbulan, kemudian ada laporan tahunan dan selanjutnya dievaluasi. Indikatornya yaitu berkas yang bisa diselesaikan, kemudian terkait pengaduan.

Bentuk pertanggungjawaban yang lainnya juga terdapatnya alur yang jelas serta kepastian sehingga berakibat pada terlayannya kelompok sasaran dengan baik. Hal tersebut dipantau melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penggunaan program *Surabaya Single Window (SSW)* untuk pengurusan ijin. Hal tersebut juga didukung kemampuan Sumberdaya Manusia (SDM) UPTSA yang cukup baik dalam melaksanakan program *Surabaya Single Window (SSW)*.

g. Kesesuaian Program Dengan Kebutuhan

Kesesuaian Program Dengan Kebutuhan merupakan aspek yang digunakan untuk menilai apakah berbagai keluaran kebijakan atau program yang diterima oleh kelompok sasaran memang sesuai dengan kebutuhan atau tidak. (Erwan dan Dyah, 2012:110)

Program *Surabaya Single Window (SSW)* pada dasarnya dibutuhkan oleh warga Kota Surabaya yang kebutuhan perijinannya tidak sedikit. Selain itu di Surabaya sendiri masih tergolong sulit dalam proses pengurusan perijinan. Program *Surabaya Single Window (SSW)* sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kota Surabaya yang membutuhkan perijinan yang cepat, mudah dan transparan. Dalam SSW terdapat paket-paket yang dapat menguruskan beberapa perijinan sekaligus dalam satu proses pengajuan, jadi waktunya lebih singkat terus biayanya lebih murah. Serba transparan juga pemohon dapat mengetahui atau memantau sendiri perijinan yang ia ajukan melalui program tersebut. Namun, terdapat beberapa kendala seperti orang ada yang tetap tidak mau ribet untuk

menggunakannya. Pemikiran orang berbeda-beda, tidak sedikit yang tidak mau paham program tersebut. Secara keseluruhan untuk Kota sebesar Surabaya sudah sesuai, dengan kondisi masyarakat dengan kebutuhan dengan perijinan yang sekian banyaknya.

Dengan program *Surabaya Single Window* mengurus perijinan dengan online, itu bisa dilakukan dimanapun, kapanpun serta mempermudah. Namun, program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur Kota Surabaya belum maksimal karena belum sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya disebutkan *Surabaya Single Window*. Pasal 9 Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013, menyebutkan: dalam kerangka SSW diterapkan sistem keamanan dengan tujuan untuk pengamanan terhadap data dan informasi, koneksi jaringan, dan infrastruktur pendukung, yang dilakukan secara fisik maupun menggunakan perangkat lunak. Koneksi jaringan yang ada saat ini masih belum baik. Walaupun seperti itu, secara umum dapat dikatakan program ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kota Surabaya karena masyarakat Surabaya menginginkan adanya pelayanan perijinan yang cepat, mudah dan transparan.

2. Evaluasi Efisiensi Proses Implementasi Program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi berarti kedayagunaan, kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga serta biaya). Ini menunjukkan bahwa efisiensi selain menekankan pada hasilnya, juga ditekankan pada daya atau usaha/pengorbanan untuk mencapai hasil tersebut agar tidak terjadi pemborosan. (Syamsi, Ibnu, 2004:2). Sedangkan, efisiensi menurut Ghiselli dan Brown (Syamsi, Ibnu, 2004:4) yaitu "The term efficiency has a very exact definition, It is expressed as the ratio of output to input." Jadi, menurut Ghiselli dan Brown istilah efisiensi mempunyai pengertian yang sudah pasti, yaitu menunjukkan adanya perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input).

I. Input

Input merupakan suatu masukan atau segala sesuatu yang dapat menunjang pelaksanaan dari suatu kebijakan/program yang dibutuhkan untuk dapat mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini input terkait sumber daya manusia, segala sesuatu yang dapat menunjang pelaksanaan suatu program. Dalam penelitian ini, input berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Program *Surabaya Single Window (SSW)* dan Lembaga Pelaksana Terkait Program *Surabaya Single Window (SSW)*.

a. Sumber Daya Manusia

Menurut Goggin (Erwan dan Dyah, 2012:149), jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh organisasi yang diberi mandat untuk mengimplementasikan suatu kebijakan akan mempengaruhi kapasitas organisasi tersebut dalam menjalankan misinya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Pemanfaatan sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting guna mencapai efisiensi dalam pelaksanaan suatu kebijakan atau program.

Pada penelitian ini, sumber daya manusia terkait pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* yaitu Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sebagai pelaksana program. Sumberdaya Manusia yang ada pada UPTSA itu tidak hanya PNS saja tapi juga ada dari tenaga OS. Semua dilakukan evaluasi dan pelatihan, sehingga meningkatkan kualitas. Sumberdaya Manusia yang ada sudah cukup tanggap dan ada bagiannya sendiri-sendiri yang mereka kuasai, seperti misalnya UPTSA memiliki tenaga IT yang siap untuk membantu para pemohon perijinan yang kesulitan dalam menggunakan program *Surabaya Single Window (SSW)*.

Selain itu, Dinas-Dinas yang terintegrasi dengan UPTSA juga menugaskan beberapa pegawainya untuk diperbantukan di UPTSA sebagai Back Office. Dalam hal pengelolaan program *Surabaya Single Window (SSW)* bila terjadi masalah dan tidak bisa diatasi segera dalam hal ini UPTSA dibantu oleh Diskominfo, serta sosialisasi program *Surabaya Single Window (SSW)* juga dibantu Diskominfo melalui Media Center.

II. Output

Keluaran (output) merupakan suatu hasil dari pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini output dapat dinilai dari laporan realisasi anggaran dan laporan implementasi program.

a. Laporan Implementasi Program

Laporan mengenai implementasi program dapat memberikan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan saat pelaksanaan suatu program. Menurut Domitrovich & Greenberg (Mat dan Peter, 2012:3) "when researchers can accurately describe both program processes and outcomes, which they can if implementation data is gathered, it makes it easier to identify and disseminate information about programs that work." Menurut Domitrovich & Greenberg tersebut ketika para peneliti secara akurat dapat menggambarkan kedua proses dan hasil program, yang mereka dapat jika data pelaksanaan dikumpulkan, itu membuat lebih mudah untuk mengidentifikasi dan menyebarkan informasi tentang program-program yang bekerja.

Laporan implementasi program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur Kota Surabaya tersusun secara baik. Laporan pelaksanaan dilakukan

tiap 1 bulan dilaporkan berupa berkas yang masuk, yang selesai dan yang ditolak. Bentuk laporannya itu terkait tepat atau tidak tepatnya waktu penyelesaian. Laporan pelaksanaan dibuat rutin dan bertahap, mulai dari pelaporan yang dibuat perminggu, perbulan kemudian ada laporan tahunan. Kemudian, ada laporan monitoring dan evaluasi, tahunan dan laporan pengaduan terkait program *Surabaya Single Window* (SSW) sehingga membuat pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur adanya kontrol yang baik terkait pelaksanaannya.

Pelaporan tersebut diserahkan kepada Dinas Penanaman Modal (DPM) yang akan membuat laporan kembali secara keseluruhan. Karena Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) berada di bawah Dinas Penanaman Modal (DPM), sehingga ada pengawasan dibidang tadi di DPM

Dilakukannya pelaporan implementasi secara rutin dan secara bertahap mengenai pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW) yang tersusun dengan baik sehingga terjaganya tujuan adanya program tersebut yang tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013 bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 14 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Evaluasi Efektivitas Implementasi Program *Surabaya Single Window* (SSW) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya

Dari ketujuh aspek mengenai efektivitas terdapat 6 (enam) aspek yang dapat dikatakan cukup efektif dan sesuai dengan rencana pelaksanaan yang telah ditetapkan. Keenam aspek tersebut adalah:

a. Akses, karena program *Surabaya Single Window* (SSW) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur Kota Surabaya aksesnya cukup mudah. Beberapa diantaranya Program *Surabaya Single Window* (SSW) mempunyai kelebihan bisa diakses dimana saja dan transparan, sehingga mampu menjawab permasalahan masyarakat yang menginginkan proses yang cepat dan mudah. SSW dapat diakses dimanapun karena berupa sistem aplikasi dan pemohon tidak perlu bolak-balik untuk pengurusan izin karena penyimpanannya satu database. Selain itu SSW mempunyai kelebihan yaitu semua serba cepat karena waktu dan biaya yang jelas sehingga juga lebih

transparan. Selain itu pemohon juga dimudahkan dengan adanya sms gateway yang memberitahukan langsung bila ada kekurangan berkas dalam pengajuan perizinan. Mampu mempercepat perizinan karena sistemnya online yang bisa diakses melewati satu jendela aplikasi. SSW berbasis teknologi sehingga dapat diakses melalui perangkat elektronik misalnya HP dan tinggal mengentri saja. Kemudahan dalam mengakses program *Surabaya Single Window* (SSW) karena langkah-langkah atau step-step proseduralnya mudah dimengerti dan jelas. Pelaksana program juga sudah memberikan kemudahan dengan menyediakan tenaga pembantu dan loket mandiri bagi yang ingin memanfaatkan layanan atau membutuhkan informasi terkait program tersebut. Penggunaan program *Surabaya Single Window* (SSW) untuk memudahkan pelayanan perizinan di Surabaya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013 bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 14 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik.

b. Bias, Pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW) sudah tepat sasaran karena pengecekan data serta persyaratan bisa lebih cermat dilakukan. Sasaran program *Surabaya Single Window* (SSW) merupakan masyarakat yang membutuhkan izin yang cepat, efektif dan efisien. Dengan program SSW ini waktu dapat dipersingkat, adanya paket perizinan yang dapat mengurus beberapa jenis perizinan sekaligus. Terdapat banyak nilai positifnya seperti dapat diakses di mana saja, praktis, dan cepat karena hanya perlu melihat scan-scanan berkas pemohon sehingga dinas dapat langsung memproses perizinan tersebut.

c. Frekuensi, Intensitas mengenai pelayanan yang diberikan oleh pelaksana program *Surabaya Single Window* (SSW) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya kepada kelompok sasaran dapat dikatakan menyeluruh karena pemohon dapat diperoleh kapanpun dimanapun. Selanjutnya, terkait pemeriksaan untuk verifikasi berkas juga sudah cukup intens dimana Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) buka mulai dari hari senin hingga sabtu, sehingga pemohon dapat memperoleh layanan dengan intens.

Adanya kendala terkait jaringan error membuat program *Surabaya Single Window* (SSW) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya tidak lancar dan kurang maksimal. Namun hal tersebut tidak berarti karena hanya sering kali terjadi dan meskipun begitu juga pemohon dapat langsung datang ke UPTSA yang koneksinya cukup stabil untuk menggunakan program SSW.

d. Ketepatan Layanan (Service Delivery), karena Pada program *Surabaya Single Window (SSW)* perbedaan yang paling mendasar antara SSW dengan sistem sebelumnya terletak pada mekanisme pemrosesan izin SSW yang paralel. Artinya, beberapa izin yang diajukan pemohon dapat diproses secara simultan, tidak saling tunggu antara izin satu dengan izin lainnya. Sementara sistem sebelumnya masih menggunakan metode seri. Keunggulan lain SSW yakni waktu penyelesaian lebih cepat. Dengan mekanisme paralel, otomatis memangkas jangka waktu proses perizinan. Sebagai gambaran, dengan sistem seri, andaikata mengurus 5 perizinan yang masing-masing membutuhkan waktu 5 hari, maka seluruh izin tersebut baru selesai dalam 25 hari. Sebab, izin akan diproses satu per satu. Selama izin yang satu belum selesai, maka proses belum bisa dilanjutkan ke izin berikutnya. Dalam pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* sudah sesuai. Hal tersebut ditunjukkan dengan komitmen UPTSA yang bekerja sesuai SOP dan aturan dimana berkas yang masuk ke UPTSA tidak boleh lebih dari 1 hari tetapi langsung dikirim ke Dinas yang dituju agar dapat diproses selanjutnya, yang selanjutnya diproses di masing-masing Dinas yang lama penyelesaiannya ada yang tujuh hari, lima belas hari tergantung peruntukan atau perizinannya. Semuanya sudah diatur diperwali, perda dan aturannya masing-masing dari masing-masing OPD.

e. Akuntabilitas, karena pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* sudah cukup maksimal dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal tersebut dilihat dari adanya laporan dan tidak lanjut bila ada keluhan atau permasalahan dari pengguna program *Surabaya Single Window (SSW)* di UPTSA Surabaya Timur kota Surabaya sehingga pemenuhan hak-hak kelompok sasaran menjadi terpenuhi. Pertanggungjawaban tersebut sudah berjalan sesuai SOP, aturan serta Perwalinya, sehingga adanya jaminan pelayanan yang diberikan kepada kelompok sasaran yang maksimal. Pelaporan yang dibuat rutin mulai dari perminggu, perbulan, kemudian ada laporan tahunan dan selanjutnya dievaluasi. Indikatornya yaitu berkas yang bisa diselesaikan, kemudian terkait pengaduan. Bentuk pertanggungjawaban yang lainnya juga terdapatnya alur yang jelas serta kepastian sehingga berakibat pada terlayannya kelompok sasaran dengan baik. Hal tersebut dipantau melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penggunaan program *Surabaya Single Window (SSW)* untuk pengurusan izin. Hal tersebut juga didukung kemampuan Sumberdaya Manusia (SDM) UPTSA yang cukup baik dalam melaksanakan program *Surabaya Single Window (SSW)*.

f. Kesesuaian Program Dengan Kebutuhan, karena program *Surabaya Single Window (SSW)* pada dasarnya dibutuhkan oleh warga Kota Surabaya yang kebutuhan perizinannya tidak sedikit. Selain itu di Surabaya sendiri masih tergolong sulit dalam proses

pengurusan perizinan. Program *Surabaya Single Window (SSW)* sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kota Surabaya yang membutuhkan perizinan yang cepat, mudah dan transparan. Dalam SSW terdapat paket-paket yang dapat menguruskan beberapa perizinan sekaligus dalam satu proses pengajuan, jadi waktunya lebih singkat terus biayanya lebih murah. Serba transparan juga pemohon dapat mengetahui atau memantau sendiri perizinan yang ia ajukan melalui program tersebut. Namun, terdapat beberapa kendala seperti orang ada yang tetap tidak mau ribet untuk menggunakannya. Pemikiran orang berbeda-beda, tidak sedikit yang tidak mau paham program tersebut. Secara keseluruhan untuk Kota sebesar Surabaya sudah sesuai, dengan kondisi masyarakat dengan kebutuhan dengan perizinan yang sekian banyaknya. Dengan program *Surabaya Single Window* mengurus perizinan dengan online, itu bisa dilakukan dimanapun, kapanpun serta mempermudah. Namun, program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur Kota Surabaya belum maksimal karena belum sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya disebutkan *Surabaya Single Window*. Pasal 9 Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013, menyebutkan: dalam kerangka SSW diterapkan sistem keamanan dengan tujuan untuk pengamanan terhadap data dan informasi, koneksi jaringan, dan infrastruktur pendukung, yang dilakukan secara fisik maupun menggunakan perangkat lunak. Koneksi jaringan yang ada saat ini masih belum baik. Walaupun seperti itu, secara umum dapat dikatakan program ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kota Surabaya karena masyarakat Surabaya menginginkan adanya pelayanan perizinan yang cepat, mudah dan tranparan.

Selanjutnya, 1 aspek yang tidak efektif dan tidak sesuai dengan rencana pelaksanaan yang telah ditetapkan, yaitu:

a. Cakupan, karena dalam pelaksanaan program ini tanpa hambatan, yang menjadi persoalan yaitu tidak semua warga kota Surabaya melek teknologi. Untuk menjangkau semua warga surabaya, sosialisasi terus dilakukan bahkan pelayanan sudah lebih didekatkan pada masyarakat sampai tingkat kecamatan. Namun yang perlu diperhatikan kemampuan masyarakat dalam menggunakan IT. Selain itu, masih banyak masalah karena kurangnya minat masyarakat yang hanya mau belajar bila merka membutuhkan izin. Sulitnya merubah mainset masyarakat yang masih menganggap pengurusan izin sulit sehingga menyerahkan hal tersebut ke pihak ketiga yang tidak sedikit menenggakibatkan masalah karena tidak adanya koordinasi langsung antara pemohon izin dengan Dinas yang dituju. Dalam pelaksanaan program ini juga masih adanya hambatan koneksi jaringan yang kurang baik, dalam pelaksanaan program SSW ini masih

sering terjadi trouble sehingga terjadinya antrian di UPTSA karena di UPTSA jaringan internetnya cukup baik dibandingkan dilakukan entri di rumah, tentu hal tersebut masih belum menunjukkan efektifnya *Surabaya Single Window (SSW)* dalam menjangkau masyarakat Surabaya yang memerlukan perizinan yang diakibatkan kurang baiknya koneksi jaringan yang termasuk infrastruktur pendukung, hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota, dalam Pasal 9 Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013

2. Evaluasi Efisiensi Pelaksanaan Program *Surabaya Single Window (SSW)* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur Kota Surabaya.

Dari perbandingan antara lembaga pelaksana terkait dengan laporan implementasi program, menunjukkan Sumberdaya Manusia sudah baik, karena SDM yang ada pada UPTSA (PNS dan tenaga OS) rutin dilakukan evaluasi dan pelatihan, sehingga meningkatkan kualitas SDM yang ada. Sumberdaya Manusia yang ada sudah cukup tanggap dan ada bagiannya sendiri-sendiri yang mereka kuasai, seperti misalnya UPTSA memiliki tenaga IT yang siap untuk membantu para pemohon perizinan yang kesulitan dalam menggunakan program *Surabaya Single Window (SSW)*. Selain itu, Dinas-Dinas yang terintegrasi dengan UPTSA juga menugaskan beberapa pegawainya untuk diperbantukan di UPTSA sebagai Back Office. Dalam hal pengelolaan program *Surabaya Single Window (SSW)* bila terjadi masalah dan tidak bisa diatasi segera dalam hal ini UPTSA dibantu oleh Diskominfo. Kemudian, ada laporan monitoring dan evaluasi, tahunan dan laporan pengaduan terkait program *Surabaya Single Window (SSW)*. Selain itu, juga terdapat pengawasan dari Dinas Penanaman Modal (DPM) terhadap kinerja UPTSA. Pelaporan tersebut diserahkan kepada Dinas Penanaman Modal (DPM) yang akan membuat laporan kembali secara keseluruhan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan di atas, maka saran yang bisa diberikan peneliti, yaitu :

1. Memperhatikan mengenai fasilitas penunjang terkait program tersebut perlu disiapkan terlebih dahulu seperti jaringan internet yang baik sehingga ketika program *Surabaya Single Window (SSW)* tidak mengalami error.
2. Perlu diadakannya sosialisasi yang diiringi dengan adanya sistem pengawasan, sehingga permasalahan mengenai adanya kesulitan dalam pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* dapat cepat teratasi.
3. Memberikan pendampingan khusus dan mengadakan pelatihan bekerjasama dengan

pemkot Surabaya untuk kalangan yang belum melek IT terutama untuk orang yang sudah berumur agar pelayanan program tersebut dapat lebih baik dan tepat sasaran.

4. Membuat cara penggunaan program *Surabaya Single Window (SSW)* dan disosialisasikan atau di share panduan caranya melalui media internet.
5. Memperthankan kinerja pelaksanaan UPTSA Kota Surabaya yang sudah tergolong cukup efektif dan efisien sesuai dengan rencana pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)*.
6. Meningkatkan kualitas Sumberdaya Manusia (SDM) pelaksana program *Surabaya Single Window (SSW)* yang sudah ada.
7. Evaluasi dan pelatihan harus terus rutin dilakukan.

Daftar Pustaka

- Arikunto dan Jabar. 2008. *Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoritis bagi Praktisi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus (Ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Erwan dan Dyah. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisiensi, Sistem, Dan Prosedur Kerja*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mat dan Peter, 2012, *Assessing Program Implementation: What It Is, Why It's Important, and How to Do It*, Journal of Extension, Volume 50/ Number 1/Feature/1FEA4/2012
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Di Kota Surabaya