



# MONITORING DAN EVALUASI PROGRAM “SURABAYA SINGLE WINDOW” SEBAGAI BENTUK ELECTRONIC GOVERNMENT DI KOTA SURABAYA

**Cintantya Andhita Dara Kirana**

Alumni Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Brawijaya

*ca.darakirana@gmail.com*

## **Abstrak**

Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang dengan pesat mempengaruhi birokrasi untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu sarana meningkatkan kinerja sebagai pelayan publik. Salah satu prakteknya bisa ditemui di Kota Surabaya melalui pelayanan perijinan baru bernama *Surabaya Single Window* (SSW). *Surabaya Single Window* (SSW) merupakan salah satu langkah yang diambil Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka pelaksanaan *e-Government* dalam melakukan layanan pengurusan perizinan pemerintah Kota Surabaya yang terintegrasi secara *on-line*. Dalam pelaksanaan *Surabaya Single Window* (SSW) dibutuhkan adanya monitoring dan evaluasi program sebagai bentuk pengendalian agar *Surabaya Single Window* (SSW) dapat berjalan sesuai dengan tujuan dari adanya program tersebut. Metode yang digunakan dalam monitoring dan evaluasi adalah metode CIPP (*Context, Input, Process, Product*).

**Kata Kunci:** Monitoring, Evaluasi, SSW, *Electronic Government*.

## **1 Pendahuluan**

Di era perubahan dari *New Public Management* ke *New Public Services* (NPS) terjadi krisis ekonomi yang serentak melanda negara-negara di berbagai belahan dunia. Krisis tersebut menyebabkan beberapa pemerintahan jatuh sehingga makin terpuruknya ekonomi. Di sisi lain, krisis ini menyadarkan masyarakat untuk ikut ambil bagian dalam penyelenggaraan pemerintahan dan mengungkap bahwa selama ini terjadi salah urus dalam pengelolaan negara disebabkan adanya akumulasi modal di otoritas moneter pemerintah yang mengakibatkan masyarakat tidak berdaya dan memperkaya para penguasa dan elit politiknya. Sebagai puncak dari NPM, muncul ide *reinventing government* oleh Osborne dan Gaebler. Konsep ini mengalami *review* di beberapa negara maju. Negara dianggap sebagai sebuah perusahaan dan masyarakat sebagai pelanggan. Tahun 2003, secara global dunia telah menerapkan prinsip baru yaitu *New Public Service* (NPS) yang menekankan perlunya revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara. Informasi dari belahan

dunia manapun dapat diterima secara aktual dalam genggamannya. Di antaranya layanan internet melalui PC, *handphone*, dan perangkat komunikasi lainnya.

Globalisasi membuat negara-negara mengharapkan terjadinya interaksi antara masyarakat satu dengan lainnya secara lebih efektif dan efisien. Proses interaksi antar negara-negara diharapkan menjadi lebih intens bila pemerintah mulai membuka diri terhadap globalisasi. Teknologi Informasi dan komunikasi telah membawa paradigma baru kepada masyarakat. Sektor publik pun ikut mewujudkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses pemerintahan sebagai *E-Government* atau Electronic Government, yaitu pemerintahan berbasis elektronik. Kota Surabaya adalah salah satu pemerintah daerah yang sedang berupaya untuk mewujudkan *e-government* yang terpadu. Surabaya sebagai kota terbesar kedua setelah Jakarta tentunya menjadi salah satu pusat perekonomian di Jawa Timur. Kota ini dinilai memiliki peluang investasi yang begitu besar termasuk pada sektor perdagangan dan industri. Peluang tersebut memungkinkan banyak investasi yang masuk tiap tahunnya.

Pelayanan publik dinilai menjadi salah satu daya tarik suatu daerah untuk menjadi tujuan investasi. Berkenaan dengan hal tersebut, maka pada tanggal 14 Maret 2013, Pemkot Surabaya memprakarsai program perijinan terpadu secara online yang bernama *Surabaya Single Window* (SSW) dengan dasar hukum Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. Kemudahan yang ditawarkan adalah para pemohon ijin tidak perlu datang karena menggunakan sistem *online*. Program SSW dianggap menjadi pendobrak sistem pelayanan perijinan yang lama dan berbelit. Perbedaan mendasar dari program ini dengan sistem sebelumnya yaitu mekanisme pelayanan yang paralel. Beberapa ijin yang dapat diproses secara bersamaan tanpa harus saling tunggu antara ijin satu dengan lainnya. Mekanisme ini otomatis memangkas jangka waktu proses perijinan menjadi lebih cepat.

Dalam melaksanakan program SSW diperlukan adanya pengendalian berupa monitoring dan evaluasi program agar program SSW dapat secara tepat dilaksanakan dan tujuan diadakannya monitoring dan evaluasi program adalah untuk meminimalisir perilaku koruptif dalam pelaksanaan perencanaan pembangunan yang dalam hal ini difokuskan pada program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus perijinan melalui sistem *online*. Dengan adanya monitoring diharapkan terjadi keserasian antara pelaksanaan program dengan perencanaan yang telah diterapkan sehingga program dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada. Evaluasi program juga dibutuhkan dalam rangka membuat penilaian atas data dan informasi hasil monitoring yang dilakukan melalui pelaksanaan pengamatan dan pengumpulan data terhadap aspek tertentu yg menjadi obyek evaluasi sehingga dengan adanya evaluasi dapat mencegah adanya kesalahan dalam pelaksanaan program dan dapat memberikan perubahan agar program dapat terlaksana lebih baik dari sebelumnya. Tulisan ini bertujuan untuk memberikan analisis tentang hasil monitoring dan evaluasi program SSW ini sebagai bentuk pelaksanaan e-government di Kota Surabaya.

## 2 Sekilas Tentang “Surabaya Single Window”

*Surabaya Single Window* (SSW) merupakan salah satu layanan pengurusan perizinan pemerintah kota Surabaya yang terintegrasi secara *online*. Program ini bertujuan untuk [www.jurnal.uniga.ac.id](http://www.jurnal.uniga.ac.id)

mempermudah layanan perizinan bagi masyarakat dengan pihak pemerintah kota Surabaya. Dimana Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) saling terhubung dengan Sistem Informasi Management (SIM) di beberapa SKPD atau unit kerja yang dikordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan selanjutnya Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sebagai tempat untuk melakukan verifikasi bagi pemohon.

Mekanisme pemrosesan program SSW ini dapat dilakukan secara paralel, yakni beberapa izin yang diajukan pemohon dapat diproses secara simultan, tidak saling tunggu antara izin satu dengan izin lainnya. Keunggulan lain SSW yakni waktu penyelesaian lebih cepat. Dengan mekanisme paralel, yang otomatis akan memangkas waktu proses perizinannya. Sebagai gambaran, dengan sistem seri, misalnya saja 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. Namun, 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.

Program-program yang dapat yang diurus melalui SSW berjumlah 16 prgram, diantaranya adalah Kartu Tanda Pencari Kerja, Ijin Baru Jasa Titipan, Perpanjangan Ijin Jasa Titipan, Ijin Baru Jasa Telekomunikasi, Perpanjangan Ijin Jasa Telekomunikasi, Ijin SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), Ijin Praktek Tenaga Medis, Pemutihan Ijin Pemakaian Tanah, Peresmian Ijin Pemakaian Tanah, Perpanjangan Ijin Pemakaian Tanah, Balik Nama Ijin Pemakaian Tanah, Ijin Usaha Jasa Konstruksi, Ijin HO (izin gangguan), Ijin Mendirikan Bangunan, SKRK (Surat Keterangan Rencana Kota), dan Izin Rekomendasi Menara. Program seperti ini merupakan salah satu bagian dari implementasi *E-government* di tataran pemerintahan daerah. Pemanfaatan media teknologi dan informasi oleh pemerintah daerah akan dapat memaksimalkan pelayanan publiknya kepada masyarakat.

### 3 Metode Penelitian

Data yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hasil monitoring dan evaluasi *Surabaya Single Window* (SSW) adalah data sekunder yang diperoleh dari sumber internet dan artikel dari surat kabar berkenaan dengan program *Surabaya Single Window* (SSW) yang dilaksanakan di Kota Surabaya sebagai bentuk *e-government*. Data sekunder tersebut diolah dengan cara menghimpun data-data yang telah dikumpullkan baik data secara empirik maupun teoritis yang kemudian dikaji dari segi ilmu dan teori yang berkenaan dengan monitoring dan evaluasi program.

Metode yang digunakan dalam melakukan analisis terhadap monitoring dan evaluasi adalah metode CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Metode evaluasi CIPP merupakan salah satu dari beberapa teknik evaluasi suatu program yang ada. Model ini dikembangkan oleh salah satu pakar evaluasi, Stufflebeam yang dikembangkan pada tahun 1971 dengan berlandaskan pada keempat dimensi yaitu dimensi context, dimensi input, dimensi process, dan dimensi product. Evaluasi konteks bertujuan untuk melihat sasaran yang ingin dicapai dan apa yang harus dilakukan dalam mencapai sasaran tersebut. Evaluasi input merupakan evaluasi yang bertujuan menyediakan informasi untuk menentukan bagaimana

menggunakan sumberdaya yang tersedia dalam mencapai tujuan program. Evaluasi proses diarahkan pada sejauh mana kegiatan yang direncanakan tersebut sudah dilaksanakan. Ketika sebuah program telah disetujui dan dimulai, maka dibutuhkanlah evaluasi proses dalam menyediakan umpan balik bagi orang yang bertanggungjawab dalam melaksanakan program tersebut. Evaluasi produk merupakan bagian terakhir dari model CIPP. Evaluasi ini bertujuan mengukur dan menginterpretasikan capaian-capaian program. Evaluasi model CIPP ini bermaksud membandingkan kinerja dari berbagai dimensi program dengan sejumlah kriteria tertentu, untuk akhirnya sampai pada deskripsi mengenai kekuatan dan kelemahan program yang dievaluasi.

## 4 Pembahasan

### a. Evaluasi Konteks

Evaluasi konteks diartikan sebagai situasi atau latar belakang yang mempengaruhi jenis-jenis tujuan dan strategi yang dilakukan dalam suatu program yang bersangkutan. Penilaian dari dimensi konteks evaluasi ini seperti kebijakan atau unit kerja terkait, sasaran yang ingin dicapai unit kerja dalam waktu tertentu, masalah ketenagaan yang dihadapi dalam unit kerja terkait dan sebagainya. Dalam *Surabaya Single Window (SSW)* sasaran yang ingin dicapai adalah memangkas birokrasi, meminimalisir tatap muka antara pemohon dan birokrat yang identik dengan tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme, menciptakan sistem birokrasi yang transparan, serta memudahkan permohonan perijinan yang berpengaruh terhadap perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya.

Diamati dari sasaran yang ingin dicapai, program *Surabaya Single Window (SSW)* tersebut menjadi suatu bentuk dari *e-government* dalam melakukan pelayanan publik, dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki harapannya program SSW dapat diimplementasikan sesuai dengan arah dan tujuan yang telah ditetapkan dan akan menciptakan keefektifan dan keefisienan dalam mengurus perizinan yang tadinya sangat berbelit prosedurnya menjadi lebih efektif dikarenakan prosedur pengurusan melalui sistem *online*. Jika dikaitkan dengan penggunaan teknologi untuk mendukung sistem dari program *Surabaya Single Window (SSW)*, dirasa masih diperlukan upaya untuk melakukan sosialisasi oleh pemerintah Kota Surabaya baik melalui seminar maupun pelatihan langsung penggunaan website *Surabaya Single Window (SSW)* baik aparat yang bertugas dalam hal pelayanan perizinan berbasis *online* maupun pengguna *Surabaya Single Window (SSW)* untuk memudahkan dalam melakukan interaksi berbasis *online* untuk mengurus perizinan. Sebagai contoh tampilan website *Surabaya Single Window (SSW)* ini tidak terlalu ramai dan sangat simpel. Namun, bukan berarti dengan tampilan web seperti ini mampu membuat semua masyarakat merasa mudah untuk mengaksesnya. Tingkat kesadaran akan teknologi yang berbeda antara satu orang dengan orang lain membuat pelayanan perijinan melalui website ini tidak bisa dinikmati oleh semua kalangan.



Gambar 1. Tampilan awal website *Surabaya Single Window* (SSW)

## b. Evaluasi Input

Evaluasi input merupakan evaluasi yang bertujuan menyediakan informasi untuk menentukan bagaimana menggunakan sumberdaya yang tersedia dalam mencapai tujuan program. Evaluasi ini juga untuk menentukan kesesuaian lingkungan dalam membantu pencapaian tujuan program. Evaluasi masukan (*Input Evaluation*) ini membantu mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, dan bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Dalam program *Surabaya Single Window* (SSW), sumberdaya berupa modal, teknologi informasi serta kualitas dan kapasitas sumber daya manusia memegang peranan penting dalam keberhasilan dari program *Surabaya Single Window* (SSW).

Dilihat dari pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW), sumber daya manusia dalam pengoperasian *Surabaya Single Window* (SSW) sudah cukup mengakomodir kebutuhan dari pengguna *Surabaya Single Window* (SSW) dalam hal perizinan. Satuan kerja perangkat daerah memiliki tupoksi secara jelas dalam pengoperasian *Surabaya Single Window* (SSW). Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) saling terhubung dengan Sistem Informasi Management (SIM) di beberapa SKPD atau unit kerja yang dikoordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan selanjutnya Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sebagai tempat untuk melakukan verifikasi bagi pemohon. Mekanisme pemrosesan program SSW ini dapat dilakukan secara paralel, yakni beberapa izin yang diajukan pemohon dapat diproses secara simultan, tidak saling tunggu antara izin satu dengan izin lainnya.

Pegawai yang berinteraksi langsung dengan pemohon dan yang sering membantu pemohon untuk melakukan *scanning* dan *upload* memang dituntut memiliki kemampuan IT yang memadai, pegawai tersebut umumnya berstatus non pegawai. Untuk menunjang jaringan yang mendukung program *Surabaya Single Window*



(SSW), ditempatkan petugas IT sebanyak 2 orang. Biasanya petugas IT ini bertempat di ruang *server*. Dengan sistem yang begitu rumit, penempatan tenaga IT yang hanya berjumlah 2 orang dirasa kurang. Walaupun, server dari UPTSA dan DCKTR sifatnya hanya membantu database yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika namun jumlah ini dinilai kurang mengakomodir dari banyaknya pemohon yang mengurus perijinan melalui *Surabaya Single Window* (SSW). Sistem yang berjalan membutuhkan sinergi yang tinggi antara tiap SKPD. Dalam bahasan mengenai sumber daya yang tersedia baik teknologi maupun SDM, menurut penulis kekurangan sumberdaya manusia dalam bidang IT bisa menyebabkan kurang optimalnya penerapan Program *Surabaya Single Window* di Kota Surabaya.

### c. Evaluasi Proses

Evaluasi proses merupakan model CIPP yang diarahkan untuk mengetahui seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan dan apakah program terlaksana sesuai dengan rencana atau tidak. Evaluasi proses juga digunakan untuk mendeteksi atau memprediksi rancangan prosedur atau rancangan implementasi selama tahap implementasi, menyediakan informasi untuk keputusan program dan sebagai rekaman atau arsip prosedur yang telah terjadi. Selama pengoperasian program *Surabaya Single Window* (SSW) terhitung sejak tahun 2013 setelah disahkan, masih terdapat banyak kendala. Namun, apabila dibandingkan dengan mekanisme lama yang menyusahkan pemohon dan menimbulkan citra buruk pemerintah di mata masyarakat, program *Surabaya Single Window* (SSW) dinilai sudah cukup efektif untuk meyakinkan masyarakat bahwa proses perijinan sekarang lebih cepat, mudah, dan transparan.

Sosialisasi program *Surabaya Single Window* (SSW) dimulai semenjak program diluncurkan pada 14 Maret 2013. Sosialisasi dilakukan dengan mengundang organisasi pengusaha, *real estate* dan konsultan yang sering berhubungan dengan masalah perijinan. Sosialisasi program selama pengoperasian *Surabaya Single Window* dilakukan dengan 3 cara, yaitu dengan menyelenggarakan forum-forum yang mengundang SKPD-SKPD terkait, media massa dan para stakeholder, pengadaan brosur, banner, dan selebaran mengenai program *Surabaya Single Window* (SSW), dan melalui sosialisasi di media sosial Facebook yang bekerjasama dengan Media Center Pemerintah Kota Surabaya. Melalui SSW, seluruh ijin dapat langsung diproses secara bersamaan. Rentang waktu penyelesaian perijinan di SSW beragam, mulai 14 hari hingga 30 hari, tergantung jenis ijin yang diajukan. Untuk diketahui, beberapa ijin yang bisa diurus melalui SSW yakni surat Keternagan Rencana Kota (SKRK), Amdal Lalin, UKL-UPL, izin gangguan (HO), izin mendirikan bangunan (IMB), dan tanda daftar usaha pariwisata (TDUP).

Adapun alur pengajuan perijinan via SSW, masyarakat bisa mengakses situs SSW. [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id) kemudian klik layanan [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id). setelah melengkapi persyaratan, pemohon tinggal datang ke kantor UPTSA untuk verifikasi ke petugas di loket DCKTR. Jika masih ada kekurangan, pemohon akan diberi tahu agar berkas segera dilengkapi. Setelah lengkap, baru akan dilakukan cek lapangan. Masyarakat juga mengetahui sejak awal manfaat dan resiko kesalahan dalam perencanaan bisa diminimalisir. Masyarakat mendapatkan kepastian mengenai persyaratan dan waktu. Biaya pengurusan juga lebih sedikit dibanding perijinan manual. Karena seluruh proses perijinan SSW menggunakan sistem elektronik yang telah terintegrasi dan

dapat di akses secara online, mem-perkecil kemungkinan tatap muka antara pemohon dengan petugas di beberapa SKPD sehingga tidak ada biaya-biaya tambahan. Pengurusan perijinan melalui SSW juga menutup peluang keterlibatan calo karena semua dilakukan serba online. Keberadaan SSW membuat masyarakat antusias mengurus perijinan. Mereka telah merasakan manfaat besar SSW.

Antusiasme masyarakat terlihat dari jumlah permohonan yang masuk. Pada tiga bulan sebelum SSW (Februari-April 2013). Data yang masuk mencapai 20.706 Sementara tiga bulan setelah di *launching*, data yang masuk meningkat menjadi 24.118. Jika dirinci, keseluruhan jenis ijin yang masuk melalui SSW mulai dari SKRK, IMB, HO, dan TDUP, juga cenderung meningkat. Pada Mei 2013, Ada 1410 ijin yang masuk. Lalu pada Juni 2013 ada sekitat 1151 ijin. Jumlah itu naik drastis pada juli 2013 menjadi 1708 ijin. Sempat turun menjadi 764 ijin pada Agustus 2013, tetapi kembali naik dua kali lipat menjadi 1435 ijin pada September 2013. Ambil contoh pengurusan ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Pada Mei 2013, jumlah ijin yang masuk ada 702 ijin. Di bulan Juni, ada 669 ijin. Lalu pada Juli, ada 896 ijin. Pada Agustus jumlahnya sempat turun menjadi 374 ijin karena memasuki bulan puasa dan libur Hari Raya. Namun, pada September, jumlahnya kembali naik, bahkan dua kali lipat menjadi 711 ijin. Begitu juga ijin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Dari 34 ijin di bulan Mei, lantas bertambah menjadi 38 ijin di bulan Juni dan kembali naik menjadi 48 ijin di bulan Juli. Pada bulan Agustus, jumlah ijin TDUP turun menjadi 28 ijin tetapi naik dua kali lipat pada September 2013 menjadi 58 ijin.

Pengawasan terhadap proses administrasi penerbitan ijin ini dilakukan secara periodik tiap 6 bulan dilakukan pemeriksaan internal oleh Tim Audit Internal di UPTSA Kota Surabaya untuk mengecek kesesuaian proses dan produk admin-istrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan SKPD. Selain itu, dikarenakan SKPD yang terkait dengan program *Surabaya Single Window* (SSW) ini lebih dari satu dinas, maka dilakukan koordinasi dengan SKPD terkait yang intensitasnya minimal sebulan 2 kali. Jumlah pertemuan ini bisa saja lebih apabila ada permasalahan yang terkait program *Surabaya Single Window* (SSW).

Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW), yang pertama adalah kendala teknis operasional, permasalahan umumnya terjadi dalam lingkup teknis operasional seperti terjadinya error jaringan dan listrik mati. Hal ini mengakibatkan pengiriman berkas dari UPTSA ke SKPD terkait menjadi agak terganggu. Selain itu ternyata dengan adanya pemangkasan, tidak semua perijinan bisa diajukan menjadi lebih cepat, ada salah satu perijinan yang malah menjadi lebih lama pemrosesannya. Kendala berikutnya yaitu berhubungan dengan budaya organisasi. Berbagai kemudahan yang ditawarkan melalui program *Surabaya Single Window* (SSW) semata demi mewujudkan pelayanan prima yang sejalan dengan semangat KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi). Namun, ketika awal peluncuran program tidak semua jajaran birokrasi menerima perubahan ini dengan senang hati. Pemampatan pengurusan ijin dan kebijakan baru yang melarang SKPD-SKPD terkait untuk menerima berkas dianggap sebagai hilangnya “pundi-pundi uang” bagi sebagian birokrat. Maka, tidak jarang terjadi konflik di awal-awal pengoperasian. Komitmen pemimpin dibutuhkan ketika organisasi di bawah pimpinannya mengalami konflik internal. Organisasi internal pemerintah masih belum mau bekerjasama secara total demi menjalankan pelayanan publik yang prima bagi

masyarakat. Kebanyakan aparaturnya masih merasa nyaman dengan proses perijinan yang lama.

#### **d. Evaluasi Produk**

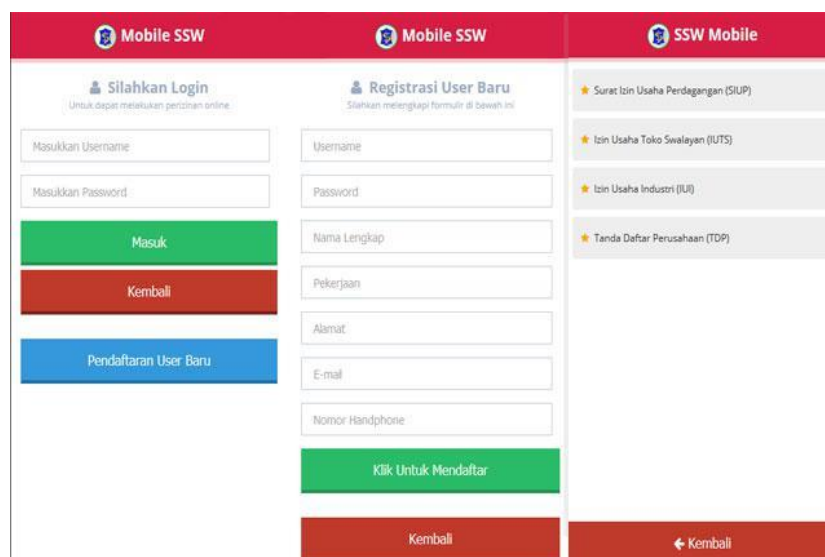
Evaluasi produk ialah untuk melayani daur ulang suatu keputusan dalam program. Dari evaluasi produk diharapkan dapat membantu pimpinan proyek dalam mengambil suatu keputusan terkait program yang sedang terlaksana, apakah program tersebut dilanjutkan, berakhir, ataukah ada keputusan lainnya. Keputusan ini juga dapat membantu untuk membuat keputusan selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa yang dilakukan setelah program itu berjalan. Berdasarkan artikel yang telah dikumpulkan oleh penulis, disimpulkan bahwa antusiasme masyarakat cukup tinggi, dilihat dari banyaknya jumlah ijin yang masuk selama setahun pelaksanaan program. Namun, di samping itu banyak juga masyarakat yang memilih untuk tidak memanfaatkan layanan perijinan online melalui website tersebut dengan alasan tidak paham untuk mengoperasikan alat bantu berupa komputer, tidak terbiasa bertransaksi secara *online*, dan gagap teknologi (*gaptek*). Terkait dengan program *Surabaya Single Window (SSW)* itu sendiri, sasaran program yang menjadikan masyarakat sebagai obyek dan pengguna layanan dianggap tidak tercapai. Karena di lapangan masih ditemukan masyarakat yang melimpahkan berkas-berkasnya untuk diserahkan ke petugas *front office*.

Proses selanjutnya yaitu scanning dan uploading pun dilakukan oleh petugas tersebut. Tingkat penguasaan IT yang berbeda antara satu individu dengan individu lainnya membuat pelayanan perijinan melalui web ini belum terlihat efektivitasnya selama tiga tahun ini terhitung dari tahun 2013 setelah disahkan sampai dengan tahun 2016. Diharapkan pemerintah dapat secara berkelanjutan melakukan pembangunan kapasitas SDM aparaturnya maupun masyarakat juga memfasilitasi teknologi informasi untuk mengoptimalkan fungsi dari *Surabaya Single Window (SSW)*.

Dari sumber berupa wawancara dengan Hefli Syarifudin Madjid, Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya yang disiarkan melalui *suarasurabaya.net*, Surabaya Single Window (SSW) layanan perizinan *online* Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya yang berbentuk *mobile application* rencananya di-*launching* April 2016 ini. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Hefli Syarifuddin Madjid, "Masih kami sempurnakan beberapa bagiannya, mungkin bulan ini kalau sudah siap sudah bisa diresmikan," ujarnya kepada **suarasurabaya.net**, Sabtu (9/4/2016). Sebelumnya, Eko Agus Supiadi Sapoeetra Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal (BKPPM) Surabaya mengatakan aplikasi ponsel cerdas akan memudahkan pengusaha. "Tentu lebih mudah, karena bisa diakses di handphone, ya. Nanti cetaknya tinggal ke kecamatan terdekat, tidak perlu menunggu saya," katanya ketika kepada wartawan, Jumat (8/4/2016).

Untuk sementara ini, pelayanan yang termuat dalam *SSW Mobile Apps* antara lain pendaftaran izin usaha perdagangan dan perindustrian, pendaftaran usaha pariwisata, dan pendaftaran kependudukan. Dalam aplikasi ini, pengguna juga bisa melakukan monitoring proses perizinan yang dilakukan oleh Pemkot Surabaya. Pengguna juga bisa melakukan kontak dengan admin aplikasi di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang membidangi.





Gambar 2. Tampilan Surabaya Single Window (SSW) via Mobile Application

## 5 Kesimpulan

*Surabaya Single Window (SSW)* merupakan salah satu layanan pengurusan perizinan pemerintah Kota Surabaya yang terintegrasi secara *online*. Program ini bertujuan untuk mempermudah layanan perizinan bagi masyarakat dengan pihak pemerintah Kota Surabaya. Tetapi dalam pelaksanaannya selama kurang waktu 3 tahun terhitung sejak tahun 2013 setelah disahkan sampai dengan tahun 2016, pelaksanaan program *Surabaya Single Window (SSW)* belum berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan yaitu dari segi penguasaan IT masyarakat yang masih rendah, kendala teknis operasional, sumber daya manusia, dan budaya organisasi beberapa SKPD yang belum mau dan mampu untuk berubah. Apabila hal-hal tersebut tidak ditindaklanjuti dengan tegas, maka untuk ke depannya program *Surabaya Single Window (SSW)* tidak akan mencapai efektivitasnya dalam melakukan pelayanan publik. Pada akhirnya, program *Surabaya Single Window (SSW)* ini belum cukup mampu menimbulkan kesan perijinan online yang mudah, cepat, dan transparan kepada masyarakat. Pihak pelaksana dianggap kurang mengetahui kemampuan masyarakat yang belum bisa menggunakan layanan berbasis digital.

Rekomendasi dari penulis agar program *Surabaya Single Window (SSW)* dapat secara efektif digunakan adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala pada SKPD yang terkait agar mengetahui *progress* dari pelaksanaan *Surabaya Single Window (SSW)* dan juga memberikan fasilitas berupa pelatihan IT serta promosi dan sosialisasi berkenaan dengan sistem perijinan *online* agar msyarakat umum juga dapat menggunakan fasilitas *Surabaya Single Window (SSW)*, sehingga keefektifan dan keefisienan dari layanan perijinan dapat tercapai dengan digunakannya *Surabaya Single Window (SSW)* secara tepat dan menyeluruh. Program *Surabaya Single Window (SSW)* tersebut juga perlu mendapatkan dukungan dari kalangan masyarakat juga *stakeholder* yang terlibat dengan pengurusan perijinan melalui on-line, berkenaan dengan model Surabaya Single Window

terbaru berupa layanan perijinan via *mobile application* yang akan dilaunching pada April 2016.

### **Daftar Pustaka**

Arikunto, Suharsini. (2004). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung: Rineka Cipta.

Chelimsky, Elanor. (1989). *Program Evaluation: Pattern and Directions*, 2nd Edition. Washington, DC; American Society for Public Administration.

Situs SSW Kota Surabaya. Diakses melalui: <http://ssw.surabaya.go.id/>

Situs Bapelitbang. <http://bappelitbang.minutkab.go.id/studi-komparasi-e-government-di-bappeko-surabaya/> diakses tanggal 11 Mei 2016 pukul 13.05 WIB