

## Faktor Sukses *E-Government* dalam Pelayanan Perizinan Melalui *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya

Eric Septian, Arimurti Kriswibowo\*

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

\*arimurti.adne@upnjatim.ac.id

### Abstract

*E-government implementation in Indonesia is faced with several obstacles, including regulatory conflicts, limited facilities, shortage of human resources, and lack of public understanding. Surabaya City Government successfully overcame these challenges by launching Surabaya Single Window (SSW) Alfa application for licensing. The purpose of this research is to explain and analyze e-government success factors in Licensing Services through Surabaya Single Window (SSW) Alfa in Surabaya City. The research method used is a qualitative case study method written descriptively using e-government success factors. Data collection was done through interviews, observation, and documentation. The results obtained in this study are 1) DPMPTSP Surabaya City and DINKOMINFO Surabaya City have a clear assessment basis and questionnaires to assess the quality of the SSW Alfa application, 2) DPMPTSP Surabaya City and DINKOMINFO Surabaya City have maintained the quality of staff skills through internal training and provided various facilities related to staff skills for other OPDs, 3) There is still a shortage in the availability of human resources, but in handling public complaints, DPMPTSP Surabaya City provides various channels. 4) DPMPTSP of Surabaya City and DINKOMINFO of Surabaya City have had basic regulations as a reference for the implementation of SSW Alfa, and overcome budget constraints by using the general budget, 5) There are constraints on the limited number of ICT human resources at DINKOMINFO Surabaya City, as well as additional human resources at DPMPTSP Surabaya City to support the Public Service Mall (MPP).*

**Keywords:** *Success Factors; E-Government; Licensing Services; SSW Alfa*

### Abstrak

Implementasi *e-government* di Indonesia dihadapkan pada beberapa hambatan, termasuk konflik regulasi, keterbatasan sarana, kekurangan sumber daya manusia, dan kurangnya pemahaman masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya berhasil mengatasi tantangan ini dengan meluncurkan aplikasi *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* untuk perizinan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis faktor sukses *e-government* dalam Pelayanan Perizinan melalui *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya. Metode penelitian penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif studi kasus yang ditulis secara deskriptif menggunakan *e-government success factors*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah 1) DPMPTSP Kota Surabaya serta DINKOMINFO Kota Surabaya telah memiliki dasar penilaian yang jelas dan kuesioner untuk menilai kualitas aplikasi SSW Alfa, 2) DPMPTSP Kota Surabaya serta DINKOMINFO Kota Surabaya telah menjaga kualitas keterampilan staf melalui pelatihan internal dan menyediakan berbagai fasilitas terkait keterampilan staf untuk OPD lain, 3) Masih terdapat kekurangan dalam ketersediaan sumber daya manusia, namun dalam menangani keluhan masyarakat, DPMPTSP Kota Surabaya menyediakan berbagai

macam kanal. 4) DPMPSTSP Kota Surabaya serta DINKOMINFO Kota Surabaya telah memiliki peraturan dasar yang menjadi acuan penerapan SSW Alfa, serta mengatasi kendala anggaran dengan menggunakan anggaran umum, 5) Adanya kendala keterbatasan jumlah sumber daya manusia TIK di DINKOMINFO Kota Surabaya, serta penambahan sumber daya manusia di DPMPSTSP Kota Surabaya untuk menunjang Mall Pelayanan Publik (MPP).

***Kata Kunci: Faktor Sukses; E-Government; Pelayanan Perizinan; SSW Alfa***

## **Pendahuluan**

Dalam era globalisasi, akses data melalui internet memungkinkan layanan yang dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti handphone dan komputer (Nabila Aulia Ayu Rahmatika, 2023). Pada masa reformasi, permintaan akan pelayanan publik yang berkualitas meningkat, mendorong pemerintah untuk berinovasi dalam penyediaan layanan online (Suryadevi & Fanida, 2020). Di era reformasi ini upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik memainkan peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik, terutama di negara-negara berkembang (Suryadevi & Fanida., 2020). Kendala dalam adopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), seperti infrastruktur yang buruk dan kurangnya SDM TI, dapat menghambat kemajuan dalam pelayanan publik (Napitupulu et al., 2018). Dalam pelaksanaan pelayanan publik, masalah seperti kurangnya transparansi dan kesalahan komunikasi seringkali muncul (Suryadevi & Fanida., 2020), seperti yang dimuat dalam berita dibawah ini;

Kualitas pelayanan publik bergantung pada aspek pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan pengelolaan kelembagaan. Dari segi pola penyelenggaraan, pelayanan publik mempunyai berbagai kelemahan, antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang aksesibel, kurang terkoordinasi, birokratis, kurang mau mendengarkan keluhan/kesah/masukan/aspirasi warga, dan inefisiensi. Dilihat dari sumber daya manusia, kelemahan utama berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Sedangkan jika dilihat dari sisi pengelolaan kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, penuh hierarki sehingga menjadikan pelayanan berbelit-belit (birokrasi) dan tidak terkoordinasi.

Berdasarkan berita diatas, pelaksanaan pelayanan publik masih belum berjalan optimal jika tidak mempertimbangkan banyak faktor. Masih terdapat beberapa permasalahan pokok dalam pelayanan publik di Indonesia, seperti rendahnya kualitas produk layanan publik, rendahnya akses bagi kelompok rentan, dan mekanisme pengaduan yang tidak jelas (Reza, 2020). Banyak produk layanan yang tidak sesuai dengan janji yang diiklankan, seperti jalan yang mudah rusak, sikap petugas yang kurang ramah dan prosedur birokrasi yang rumit (Reza, 2020). Ini menunjukkan kurangnya komitmen penyedia layanan dalam memberikan kualitas terbaik (Reza, 2020).

Menurut Cahyati (2023) mutu layanan masih menjadi topik yang terus dibicarakan, dibuktikan dengan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat serta meningkatnya keluhan dari masyarakat. Salah satunya di Indonesia, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat baik yang diinformasikan secara langsung kepada pimpinan unit layanan ataupun media massa yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia, terkait meningkatnya laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia di bawah ini:

Tabel 1. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik ORI

No.	Tahun	Jumlah
1	2020	7,204
2	2021	7,186
3	2022	8,292

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dengan meningkatnya laporan pengaduan masyarakat tiap tahun, hal ini memperjelas bahwa kualitas birokrasi yang dimiliki oleh Indonesia masih belum berjalan optimal. Hal tersebut didukung dengan keluhan dari masyarakat yang masuk yaitu, penundaan yang berlarut oleh instansi-instansi pemerintah sebanyak 31,57%. Secara berurutan, kategori maladministrasi tertinggi setelah penundaan berlarut-larut adalah kategori penyimpangan prosedur yang sebesar 24,77% dan tidak memberikan pelayanan sebesar 24,39% (Ombudsman, 2020). Selain itu, terdapat laporan masyarakat terkait pelayanan perizinan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia tahun 2021-2023, berikut datanya;

Tabel 2. Laporan Masyarakat Terkait Perizinan Tahun 2021-2023

No.	Tahun	Jumlah
1	2021	156
2	2022	123
3	2023	40

Sumber: Ombudsman RI, 2023

Berdasarkan data di atas, Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait perizinan mengalami penurunan dari tahun 2021-2023. Hal ini mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan birokrasi demi memberikan pelayanan terbaik, sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Dinda Fitri Ayu Rahmawati, 2022). Pemerintah harus memastikan pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat, dan terukur, untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Secara historis, pelayanan publik merupakan fungsi dasar pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat maupun anggotanya (Azizah & Kriswibowo, 2021). Pelayanan administrasi yang sistematis dapat mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (Bambang, Irawan & Nizar, 2021). Pertumbuhan teknologi harus dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi-inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, termasuk penggunaan teknologi data untuk inovasi mutu pelayanan publik (Tamara & Widiyarta, 2023). *E-government* menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, di mana peningkatan pelayanan publik dianggap sebagai hak sosial dasar masyarakat (Vita Elysa, 2017). Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan *e-government* di Indonesia jika dibandingkan dengan negara Asia Tenggara lainnya, menunjukkan peringkat ke-5, berikut datanya;

Tabel 3. *Ranking E-Government Development* Negara Asia Tenggara Tahun 2022

No	Negara	Nilai/Poin
1	Singapura	0,91
2	Malaysia	0,77
3	Thailand	0,77
4	Brunei Darussalam	0,73

5	Indonesia	0,72
6	Filipina	0,65
7	Kamboja	0,51
8	Myanmar	0,5
9	Timor Leste	0,44
10	Laos	0,38

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/05/sistem-e-government-indonesia-peringkat-ke-5-di-asia-tenggara, 2023>

Berdasarkan data di atas, Indonesia masih berada di bawah Brunei Darussalam, Thailand, Malaysia, dan Singapura dalam peringkat *e-government* di Asia Tenggara, menurut United Nations Survey 2022, dengan peringkat ke-77 secara global (Viona & Khairiyah, 2022). Meskipun Indonesia telah mengalokasikan dana yang besar untuk pengembangan *e-government*, masih terdapat beberapa hambatan dan tantangan, seperti konflik regulasi, keterbatasan sarana, kekurangan sumber daya manusia, dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang *e-government* (Mellyana Eka Mardiana, Rizki Aulia Adinda, 2021). Masalah lain dalam implementasi *e-government* termasuk infrastruktur, faktor kelembagaan, rendahnya pemahaman tentang *e-government*, serta regulasi dan kebijakan (Satriya dalam Adinda, 2021). Hal ini tercermin dalam peringkat Indonesia yang berada di bawah rata-rata dunia dan Asia Tenggara dalam hal *e-government*.

Potensi *e-government* dalam aspek sosial teknologi masyarakat dapat digambarkan sebagai upaya pengintegrasian teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Dengan menggunakan platform digital, *e-government* memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan dan mengakses informasi yang relevan secara lebih efektif, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan (Utami, 2023). Selain itu, *e-government* juga dapat membantu meningkatkan aksesibilitas layanan publik, memperluas jangkauan, dan mengurangi biaya operasional, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan menggunakan layanan pemerintahan (Sakir et al, 2024).

Pemanfaatan *e-government* dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah (Ashaye & Irani, 2019). Meskipun demikian, terdapat kecenderungan bagi aparat pemerintah untuk tetap menggunakan cara tradisional dalam pelayanan, seperti tatap muka langsung atau surat-menyurat (Amy, 2022). Implementasi *e-government* diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dengan cepat, namun keberhasilannya membutuhkan faktor-faktor pendukung yang kuat (Laili & Kriswibowo, 2022). Kejelasan dari penerapan teknologi informasi saat ini sudah banyak diterapkan di berbagai daerah, salah satunya yaitu di Kota Surabaya. Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintah daerah yang berusaha untuk mewujudkan pemerintahan dengan sistem *e-government* terpadu. Kota Surabaya diakui secara nasional sebagai pelopor *e-government* di Indonesia sejak tahun 2002, yang dibuktikan melalui berita berikut:

Pemerintah Kota Surabaya diakui secara nasional sebagai pionir *e-government* di Indonesia. Sistem *e-government* di Pemerintahan Kota Surabaya telah berdiri sejak tahun 2002. Tepatnya pada saat Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini masih menjabat sebagai Kepala Bagian Pembangunan. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya Antiek Sugiharti menjelaskan, sistem atau aplikasi yang pertama kali lahir pada tahun 2002 adalah E-Procurement. Sistem yang dibuat oleh Walikota Risma berguna untuk memudahkan kinerja pemantauan pelaksanaan kegiatan pembangunan melalui proyek-proyek yang ada.

Dari pemberitaan diatas dapat diketahui bahwa Kota Surabaya sebagai ibu kota provinsi Jawa Timur memiliki peran strategis dalam skala nasional sebagai pusat pelayanan kegiatan, sehingga sangat mendukung percepatan pembangunan di Kota Surabaya. Dengan luas wilayah 326,36 km<sup>2</sup>, kota ini juga mempunyai penduduk terbanyak kedua setelah Kota Jakarta. Terdapat 31 kecamatan dan 154 kelurahan di Kota Surabaya (RPJMD Kota Surabaya 2016-2021), hal tersebut didukung dengan tabel dibawah ini;

Tabel 4. Jumlah Penduduk di Kota Surabaya Tahun 2020-2022

No	Tahun	Jumlah Penduduk
1	2020	2.874.314
2	2021	2.880.284
3	2022	2.887.223

Sumber: Badan Pusat Statistika Kota Surabaya, (2023)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa jumlah penduduk Kota Surabaya mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2020 terdapat 2.874.314 jiwa, kemudian pada tahun 2021, yaitu dengan 2.880.284 jiwa, dan tahun 2022 berjumlah 2.887.223 jiwa. Kepadatan penduduk dinilai mempengaruhi kualitas pelayanan di suatu daerah, sehingga menarik untuk dilihat apakah daerah dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi mampu memberikan pelayanan yang baik dan merata (Antara & Suryana, 2020). Mengenai hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melakukan sebuah inovasi dalam hal *e-government*, salah satu tujuannya yaitu sebagai kemudahan pelayanan dan pendekatan dari pemerintah kepada masyarakat di Kota Surabaya.

Kota Surabaya sebagai salah satu kota yang telah mengalami transformasi dalam bidang inovasi pelayanan dengan mengadopsi teknologi melalui *e-government*. Pemerintah Kota Surabaya berlomba-lomba untuk bekerja sama agar dapat menciptakan suatu layanan berbasis elektronik sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat (Rachman, 2022). Hal ini terbukti dengan tingkat kematangan *e-government* di Kota Surabaya yang menjadi penanda Peringkat *E-Government* Indonesia (PeGI) Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2018 yang menempatkan *e-government* Kota Surabaya pada level satu (Sangat Baik) diantara banyak kota/kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Pelayanan yang ada di Kota Surabaya sebagian menggunakan teknologi, baik berupa *website* maupun aplikasi yang menunjang terjalinnya hubungan antara pemerintah dan pemerintah, pemerintah dan masyarakat serta pemerintah dan pengusaha (Yunas, 2020). Pengaplikasian *e-government* pada pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah harus mengarah pada pelayanan masyarakat yang lebih baik, cepat dan efektif serta menggunakan prinsip manajemen publik yang baik (Susianto et al., 2022). Namun Kota Surabaya termasuk dalam kota/kabupaten di Jawa Timur dengan jumlah laporan terbanyak menurut Laporan Triwulan I Ombudsman Tahun 2022, dibawah ini:

Tabel 5. Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan berdasarkan Kota/Kabupaten

No	Kota/Kabupaten	Jumlah Pengaduan
1	Bangkalan	2
2	Banyuwangi	2
3	Blitar	1
4	Bojonegoro	3
5	Bondowoso	3
6	Gresik	1
7	Jember	4
8	Kediri	4
9	Madiun	1

10	Magetan	1
11	Malang	1
12	Ngawi	1
13	Pamekasan	1
14	Pasuruan	3
15	Probolinggo	3
16	Sidoarjo	7
17	Situbondo	1
18	Sumenep	3
19	Tuban	1
20	Tulungagung	13
21	Batu	3
22	Kediri	6
23	Madiun	1
24	Malang	9
25	Mojokerto	2
26	Pasuruan	1
27	Probolinggo	1
28	Surabaya	39

Sumber: Laporan Triwulan I Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022

Berdasarkan data di atas Kota Surabaya masuk dalam jumlah pengaduan sebesar 39. Hal ini membuktikan bahwa masih relatif buruknya pelayanan publik di Surabaya. Oleh karena itu Kota Surabaya meluncurkan beberapa aplikasi yang bersumber pada data yang diinformasikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya, yang dikelompokkan cocok dengan jenis *e-government* di Kota Surabaya terdapat sepuluh kategori dengan lima puluh tiga jenis aplikasi *e-government* (Yunas, 2020), sebagai berikut:

Tabel 6. Aplikasi *E-Government* Pemerintah Kota Surabaya

No	Kategori	Jenis Aplikasi
1	<i>e-Budgeting</i>	<i>e-Budgeting, e-DPA, e-Project, e-Procurement, e-Delivery, e-Payment, e-Accounting, e-inventory, e-SIMBADA, e-Controlling, e-Peformance, e-Tax, e-Audit, dan Fasum-fasos</i>
2	<i>e-Planning</i>	<i>e-Musreimbang, e-DevPlan, e-Deployment</i>
3	<i>e-SDM</i>	Tes CPNS, Sistem gaji berkala, Kenaikan pangkat, mutasi dan pensiunan
4	<i>e-Monitoring</i>	Surabaya Command Center, CCTV/SITS, penertiban reklame, pajak dan retribusi, operasi yustisi, monitoring sampah, monitoring pemakaman, monitoring ketinggian air
5	<i>e-Education</i>	Sistem Penerimaan murid baru, Tryout online, Rapor online, Penerimaan kepala sekolah online dan radio visual
6	<i>e-Office</i>	<i>e-Surat, e-Jadwal</i>
7	<i>Surabaya Tax</i>	Pajak restoran, Pajak parkir, Pajak hotel dan PBB.
8	<i>e-Permit</i>	<i>Surabaya Single Window (SSW) online dan mobile serta e-Lampid</i>
9	<i>e-Dishub</i>	Uji kir, Traffic Management System, Sistem Monitoring parkir, perijinan, terminal, dan angkutan
10	<i>Media Center</i>	<i>e-Wadul, e-Sapawarga, Official Website Surabaya.go.id, twitter, Facebook, Youtube dan call center/SMS</i>

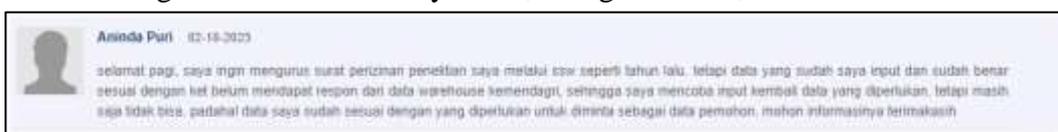
Sumber: Data Dinas Komunikasi Serta Informatika Kota Surabaya (Yunas, 2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Kota Surabaya meluncurkan beberapa aplikasi sebagai penunjang pelayanan di Kota Surabaya. Perihal tersebut didasari oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Bab II Pasal 3 ayat 2 tentang Pemanfaatan Teknologi Data Serta Komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah wilayah guna mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik menggunakan teknologi data yang akuntabel serta transparan. Pemerintah Kota Surabaya telah melaksanakan banyak inovasi *e-government* salah satunya yakni Pelayanan Publik serta non perizinan, bersumber pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 yang kemudian diubah dengan Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2023 tentang Pelayanan Serta Ataupun Non Perizinan Terpadu di Kota Surabaya. Pada 14 Maret 2013, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan salah satu program *Surabaya Single Window* (SSW) yang dimana program ini dikelola oleh Dinas Komunikasi serta Informatika (DISKOMINFO) Kota Surabaya. Namun dalam pelaksanaan program SSW tak sedikit ditemukan beberapa permasalahan yang ada, mulai dari proses pelayanan pada saat mengunggah berkas sampai tidak ada transparansi jalannya dokumen (Dinda Fitri Ayu Rahmawati, 2022).

Menurut Kurniawan (Dinda Fitri Ayu Rahmawati, 2022) menjelaskan bahwa aplikasi SSW belum mencakup semua jenis perizinan dari dinas lain yang ada di Kota Surabaya sehingga masih terdapat pengurusan perizinan yang mengharuskan untuk pemohon datang ke dinas terkait, selain itu SSW juga belum terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS). Dari beberapa permasalahan pada aplikasi SSW, pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam hal perizinan dengan meluncurkan aplikasi bernama *Surabaya Single Window* (SSW) *Alfa* yang merupakan penerus SSW pada tanggal 1 Agustus 2021 atas instruksi Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya, seperti yang dilansir dalam berita di bawah ini:

Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi mengatakan sebenarnya SSW Alfa meneruskan apa yang sudah ada sekaligus menyempurnakan SSW yang sudah ada. Ia pun memastikan, aplikasi ini sudah diuji coba dan akan diluncurkan dalam waktu dekat, dan mulai Senin sudah bisa digunakan warga.

Dengan adanya aplikasi SSW Alfa ini diharapkan dapat memangkas proses pelayanan yang lama dan berbelit-belit, selain itu program SSW Alfa juga dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam memantau proses perizinan yang sedang diurus. Sebelum diresmikannya program *Surabaya Single Windows* (SSW) *Alfa*, seluruh layanan perizinan dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu yang lebih lama. Meskipun demikian, di dalam aplikasi SSW Alfa ini masih banyak terdapat kekurangan yaitu kurangnya fasilitas penunjang program yang membuat aplikasi sering *error*, yang dibuktikan dengan keluhan dari masyarakat, sebagai berikut;



Gambar 1. Komentar yang Masuk di Laman UPTSA

Sumber: diperoleh melalui situs kritik dan saran UPTSA,  
<https://uptsa.surabaya.go.id/detil.php?p=kri>, diakses pada 14 September 2023)



Gambar 2. Komentar yang Masuk di Laman UPTSA

Sumber: diperoleh melalui situs kritik dan saran UPTSA,  
<https://uptsa.surabaya.go.id/detil.php?p=kri>, diakses pada 14 September 2023)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa aplikasi masih terjadi error, selain itu masih belum ada jaminan keamanan data pengguna. Aplikasi SSW Alfa mengakomodir semua jenis perizinan milik Pemerintah Kota Surabaya secara online, seluruh izin dapat langsung diproses secara bersamaan, rentang waktu penyelesaian beragam, mulai dari 14 hari sampai 30 hari tergantung jenis izin yang diajukan (Prasetya, 2017). Terdapat 20 layanan mandiri / parsial terkait perizinan yang dapat diurus melalui SSW Alfa, yaitu;

1. Layanan Perizinan Lingkungan Hidup
2. Layanan Kebudayaan, Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata
3. Layanan Pendidikan
4. Layanan Kesehatan
5. Layanan Perhubungan Angkutan dan Lalu Lintas
6. Layanan Sumber Daya Air dan Bina Marga
7. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
8. Layanan Penanggulangan Bencana
9. Layanan Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
10. Layanan Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman & Pertanian
11. Layanan Sosial Kemasyarakatan
12. Layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan
13. Layanan Perindustrian Ketenagakerjaan
14. Layanan Pertanian dan Ketahanan Pangan
15. Layanan Perpustakaan dan Kearsipan
16. Layanan Penelitian / Magang PKL
17. Layanan Metrologi Legal
18. Layanan Kelurahan
19. Layanan RT / RW
20. Layanan Pajak dan Reklame

Layanan aplikasi *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* dapat dilakukan secara mandiri secara *online*. Meskipun *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* ini merupakan penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya bukan berarti aplikasi *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* dapat menyelesaikan segala permasalahan terkait perizinan. Apabila dalam pelaksanaannya, jika tidak diimbangi dengan sosialisasi ke masyarakat, sumber daya manusia yang memadai, sarana dan prasarana yang mendukung, yang dimana hal ini menjadi pertimbangan dalam pelaksanaan *e-government*, seperti yang dikatakan Setianingrum, Sumaryadi, & Wargadinata, 2020) dalam penelitiannya menjelaskan permasalahan dalam pelaksanaan *e-government* yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga terjadi kesenjangan pengguna yang belum menyeluruh dan merata, kekurangan SDM, dan infrastruktur yang belum memadai.

Menurut Aladwani et al (Bambang, Irawan; Nizar, 2021) Penelitian mengenai *e-government* telah berkembang pesat dan telah mencakup berbagai subtema seperti pembahasan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan penerapan *e-government*, pembahasan konsep dan teori *e-government* itu sendiri hingga perbandingan penerapannya di berbagai negara, seperti negara berkembang dan negara maju. Menurut Gil Garcia dalam Hidayat (Bambang, Irawan & Nizar, 2021) *e-government* tidak hanya mengurus permasalahan efisiensi biaya dan kecanggihan teknologi saja namun juga erat kaitannya dengan perwujudan nilai-nilai yang mencerminkan *good governance* seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis *e-government success factors* dalam buku “*Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*” oleh J. Ramon Gil-Garcia

(2012). Dengan faktor-faktor ini dapat menjadi acuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kondisi, atau faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan *e-government* melalui 5 faktor oleh J. Ramon Gil-Garcia (2012) yakni; 1) *Data and Information Factors*, 2) *Technology Related Factors*, 3) *Organizational Factors*, 4) *Institutional Factors*, dan 5) *Contextual Factor*. Berdasarkan latar belakang dan uraian data-data diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis Faktor Sukses *e-government* dalam Pelayanan Perizinan melalui *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya.

## Metode

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena dalam penelitian ini penulis berupaya untuk menganalisis dan menjelaskan Faktor Sukses *e-government* dalam Pelayanan Perizinan melalui *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya melalui lima faktor oleh J. Ramon Gil-Garcia (2012), sehingga dapat menjadi acuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kondisi, atau faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan *e-government*. Adapun penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *snowball sampling* dan purposive sampling. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan khusus tersebut misalnya orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dialah yang berwenang sehingga memudahkan peneliti dalam mendalami objek/situasi sosial yang diteliti (Abdussamad, 2021). Sedangkan teknik *snowball sampling* diartikan suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus (Abdussamad, 2021). Pada penelitian ini informan dipilih untuk mendukung penelitian yaitu Kepala Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Non Berusaha dan Pelayan Non Perizinan; Staff Pelayanan Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan; Kepala Tim Kerja Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya; Koordinator PTSP. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *interactive* model dari (Miles & huberman, 2014). Pemilihan analisis data model interaktif dikarenakan dapat menyimpulkan dan menyederhanakan data secara efektif dan efisien yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Sehingga hasil dari penelitian ini bersifat objektif, valid, dan akurat.

## Hasil dan Pembahasan

Menurut Mellyana et al. (2021) keberhasilan implementasi *e-government* pada dasarnya akan berjalan dengan baik apabila memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sebagai penggunanya. Integrasi layanan dengan teknologi dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang ada agar masyarakat menjadi lebih sejahtera. Selain itu, dukungan dari masyarakat juga diperlukan agar program-program yang dibuat pemerintah dapat berjalan dengan baik. Dalam penerapan *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya analisis *e-government success factors* dalam buku “*Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*” oleh J. Ramon Gil-Garcia (2012). Dengan faktor-faktor ini dapat menjadi acuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kondisi, atau faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan *e-government* melalui 5 faktor oleh J. Ramon Gil-Garcia (2012) yakni; 1) *Data and Information Factors*, 2) *Technology Related Factors*, 3) *Organizational Factors*, 4) *Institutional Factors*, dan 5) *Contextual Factor*.

## 1. Faktor Data dan Informasi

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengarah pada transformasi digital sektor publik, khususnya pemerintahan. Sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, pemerintah mengoptimalkan penggunaan TIK dengan menerapkan *electronic government* atau *e-government*. Menurut Malodia (Firmansyah et al., 2023) penerapan *e-government* secara inklusif melibatkan aspek sosial untuk memastikan penyampaian layanan pemerintah yang efisien dengan transparansi, keandalan, dan akuntabilitas. Menurut Khan (Firmansyah et al., 2023) konektivitas dalam sistem TIK membuka peluang dalam meningkatkan inisiatif dan alat partisipasi warga dan interaksi dengan masyarakat.

Pertama, dalam hal menjaga kualitas informasi dan data pada *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* pihak Dinas komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya menggunakan menggunakan kuisisioner baik dalam aplikasi pada saat ingin mencetak perizinan secara mandiri maupun pada saat mengurus perizinan secara langsung. Kuisisioner ini lah yang menjadi bahan evaluasi penilaian kualitas aplikasi *Surabaya Single Window (SSW) Alfa*. Dengan adanya penilaian kualitas informasi yang ada di SSW alfa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini selaras dengan penelitian (Lestari et al., 2021) pemerintah menerapkan *e-government* sebagai salah satu langkah yang dilakukan dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Suatu bentuk layanan yang penggunaannya menjadi lebih fleksibel dan juga meningkatkan kepuasan pengguna atau masyarakat dan pemerintah sendiri yang merasakannya. Menurut Mustafa (Lestari et al., 2021) pelayanan yang diberikan dalam sistem *e-government* akan menjadikan pelayanan dan proses pemerintahan menjadi lebih transparan dan efektif bagi masyarakat dan perusahaan, serta memberikan banyak manfaat bagi masyarakat seperti waktu pelayanan yang dibutuhkan lebih sedikit, dan masyarakat juga dapat memperoleh informasi pemerintahan dengan mudah.

Kedua dalam hal kolaborasi, kolaborasi dan pembagian informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya sebagai Koordinator pelaksana berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai OPD yang mengelola sistem aplikasi SSW Alfa. Dengan adanya kolaborasi antar instansi ini Kolaborasi dapat dilakukan dengan pihak ketiga/swasta untuk mengatasi masalah finansial. Selain itu, kolaborasi yang dilakukan antar instansi bertujuan untuk penguatan instansi terkait dalam pengembangan *e-government* (Rozikin et al., 2020).

Dalam hal ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah mewujudkan Faktor Data dan Informasi, mereka memiliki dasar penilaian yang jelas berupa kuisisioner dalam menilai kualitas aplikasi SSW Alfa dalam memudahkan pelayanan, kemudian dalam hal kolaborasi kedua pihak memiliki tanggung jawab sesuai dengan tupoksi masing-masing.

## 2. Faktor Terkait Teknologi

ICT atau teknologi digital dan Internet merupakan bagian penting dari implementasi *e-government*. Faktor teknologi yang mendukung dan memungkinkan implementasi *e-government* diperlukan untuk keberhasilan percepatan difusi *e-government*. Faktor-faktor penting untuk keberhasilan inisiatif teknologi informasi (TI) dalam organisasi swasta maupun publik meliputi kecocokan teknologi, kebaruan, dan kompleksitas teknologi yang mempengaruhi hasil proyek. Keterampilan staf juga sangat penting, karena kurangnya keterampilan teknis dapat menghambat keberhasilan proyek Teknologi Informasi (TI). Proyek-proyek baru berbeda dengan desain untuk

meningkatkan sistem yang ada, dan sistem warisan membawa tantangan tambahan seperti masalah kompatibilitas. Hal ini selaras dengan penelitian Kurnia et al. (2023) yang mengatakan kemampuan sumber daya manusia atau pegawai yang berkompeten untuk mengolah layanan *e-government* perlu diperhatikan agar layanan *e-government* bisa diterapkan dengan baik sehingga bisa memberikan *value* atau manfaat dalam peningkatan kinerja pegawai dan pemberian pelayanan publik yang lebih baik.

Pertama, terkait keterampilan staff memiliki pelatihan dalam meningkatkan kualitas keterampilan dalam mengelola aplikasi *Surabaya Single Window (SSW) Alfa*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya sebagai koordinator penyelenggara melakukan penyuluhan terkait perizinan selain kepada masyarakat juga kepada OPD lain seperti kelurahan dan kecamatan. Dengan adanya pelatihan ini berfungsi untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, hal ini didukung penelitian Akhmad & Rahman (2022) yang mengatakan peningkatan kualitas aparatur pemerintah merupakan bagian integral dari pada upaya pendayagunaan aparatur negara, yaitu segala usaha untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Hal ini berbeda dengan penelitian Pursida et al. (2023) di Kota Bekasi mengatakan bahwa adanya ketidakpahaman penggunaan aplikasi disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

Kedua, terkait Ketidakcocokan dan Kompleksitas Teknologi merupakan Teknologi baru seringkali memerlukan pemahaman mendalam tentang bagaimana mengintegrasikannya dengan sistem yang sudah ada dan menyesuaikannya dengan kebutuhan organisasi. Jumlah pengguna gadget yang semakin hari semakin meningkat merupakan bukti bahwa kemudahan akses pelayanan melalui teknologi dan informasi berkembang secara pesat (Auliyaa et al., 2022). Dalam hal ini pemerintah atau pemangku kebijakan pun turut serta hadir dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi melalui pelayanan berbasis *e-government*, sebagai wujud optimalisasi pelayanan publik berbasis elektronik untuk masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut dalam pelaksanaan *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya pihak DPMPTSP menyediakan berbagai kanal baik online maupun offline dalam menjangkau masyarakat. Hal ini selaras dengan penelitian Pursida et al. (2023) yang mengatakan bahwa fasilitas interaksi yang disediakan berfungsi sebagai alat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dengan menggunakan teknologi internet dan fasilitas multimedia lainnya. Pemerintah menyediakan saluran agar masyarakat dapat berdiskusi dengan unit tertentu dengan menggunakan teknologi internet yang memungkinkan terjadinya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam hal ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah mewujudkan Faktor Terkait Teknologi, mulai dari menjaga kualitas keterampilan staff melalui pelatihan secara internal hingga menyediakan fasilitas terkait keterampilan staff untuk OPD lain seperti di kelurahan dan kecamatan. Kemudian dalam Ketidakcocokan dan Kompleksitas Teknologi pelaksanaan *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya pihak DPMPTSP menyediakan berbagai kanal baik online maupun offline dalam menjangkau masyarakat.

### **3. Faktor Organisasi**

Faktor organisasi mengacu pada berbagai aspek di dalam lingkungan organisasi yang mempengaruhi keberhasilan inisiatif TI (teknologi informasi). Adanya tantangan berupa kurangnya keselarasan antara proyek TI (teknologi informasi) dan tujuan organisasi, serta adanya tujuan yang saling bertentangan di sektor publik. Politik

organisasi juga berperan penting, dengan partisipasi berbagai organisasi publik dan banyaknya pemangku kepentingan yang memiliki tujuan berbeda. Selain itu, Politik organisasi juga merupakan faktor penting untuk inisiatif TI (teknologi informasi) Banyak inisiatif *e-government* memerlukan partisipasi berbagai organisasi publik. Mengenai keselarasan menurut Nurdien Ashshidiqy (2019) dalam penelitiannya menjelaskan Keselarasan antara strategi bisnis dan teknologi informasi (TI) merupakan permasalahan yang kompleks dan multidimensi. Seringkali keputusan untuk melakukan pengembangan di bidang teknologi informasi hanya didasarkan pada kemampuan perangkat lunak yang canggih tanpa melihat lebih jauh apakah perangkat lunak tersebut memenuhi kebutuhan jangka panjang organisasi. Selain itu, politik organisasi juga merupakan faktor penting untuk inisiatif TI. Banyak inisiatif *e-government* memerlukan partisipasi berbagai organisasi publik.

Pertama, Keselarasan Strategis dan Manajemen Proyek pada tujuan organisasi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika terus berusaha dalam pengurusan perizinan dan kemudahan berusaha di Kota Surabaya yang sesuai dengan tujuan dari Kota Surabaya itu sendiri, salah satunya pada Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2024 yang merubah Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2023. Kedua, terkait politik organisasi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dalam menanggapi keluhan yang masuk, pihaknya menyediakan berbagai macam kanal seperti melalui whatsapp “TAKON SOBAT”, telepon dan juga secara tatap muka melalui loket pengaduan yang ada di PTSP Pusat maupun Timur. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Pursida et al. (2023) pada *website* SILAT yang menjelaskan bahwa telah terdapat fasilitas interaksi yaitu berupa *email*, nomor telepon dan *live chat*. Selain itu, dalam *website* SILAT juga telah mencantumkan akun *facebook*, *twitter* dan *youtube* milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Selain itu, dalam *website* SILAT juga telah terdapat fitur saran dan pengaduan.

Dalam hal ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah mewujudkan Faktor Organisasi, Keselarasan Strategis dan Manajemen Proyek pada tujuan organisasi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika terus berusaha dalam pengurusan perizinan dan kemudahan berusaha di Kota Surabaya yang sesuai dengan tujuan dari Kota Surabaya itu sendiri, salah satunya pada Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2024 yang merubah Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2023. Kemudian pada politik organisasi dalam menanggapi keluhan yang masuk, pihaknya menyediakan berbagai macam kanal seperti melalui whatsapp “TAKON SOBAT”, telepon dan juga secara tatap muka melalui loket pengaduan yang ada di PTSP Pusat maupun Timur. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Pursida et al. (2023) pada *Website* SILAT yang menjelaskan bahwa telah terdapat fasilitas interaksi yaitu berupa *e-mail*, nomor telepon dan *live chat*. Selain itu, dalam *website* SILAT juga telah mencantumkan akun *facebook*, *twitter* dan *youtube* milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Selain itu, dalam *website* SILAT juga telah terdapat fitur saran dan pengaduan.

#### **4. Faktor Kelembagaan**

Menurut Dawes (Apriliyanti et al., 2020) faktor kelembagaan mempengaruhi penyebaran dan implementasi *e-government* faktor kelembagaan tersebut meliputi undang-undang atau peraturan hukum. Perundang-undangan dan Peraturan. Menurut Dawes et al (Gil Garcia, 2012) dalam mengambil keputusan apa pun, termasuk keputusan mengenai proyek TI, manajer publik harus mempertimbangkan sejumlah besar undang-undang dan peraturan. Pengaturan kelembagaan dapat dipahami sebagai hukum, norma,

dan sistem makna yang membatasi cara orang bertindak dalam lingkungan organisasi. Institusi bukan hanya undang-undang dan peraturan, namun juga norma, tindakan, atau perilaku yang diterima atau diterima begitu saja oleh masyarakat. Perundang-undangan dan peraturan (Garcia, 2012) pada *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* peraturan yang mendasari penerapan aplikasi *Surabaya Single Window (SSW) alfa* ialah Peraturan Walikota Nomor 24 tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan Di Kota Surabaya. Karena pada hakikatnya dalam penyelenggaraan *e-government* pemerintah daerah harus mempunyai asas atau prinsip legalitas sebagai dasar tindakan pemerintah yang akan dilakukan. Terhadap isu hukum tersebut, perlu dilakukan suatu penelitian hukum terkait dengan kedudukan hukum pelaksanaan *e-government* pada pemerintahan daerah dalam perspektif pembangunan ekonomi daerah di Indonesia, serta melakukan kajian hukum terhadap penerapan konsep *e-government* (Irma et al., 2023).

Selain itu terkait keamanan data, menurut menurut Kusuma (Lestari et al., 2021) adanya ancaman yang dapat menyebabkan terhambatnya pelaksanaan *e-government* ini yaitu adanya *hacker* yang dapat melakukan kejahatan siber (*cyber crime*). Jika data-data pribadi seseorang bisa diakses oleh semua orang melalui internet maka tingkat keamanan *e-government* tersebut tidak aman. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam menjamin keamanan data yang berdasarkan peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi selain itu, terkait anggaran dalam SSW Alfa tidak adanya anggaran khusus untuk aplikasi SSW Alfa itu sendiri melainkan anggaran untuk menunjang pelaksanaan aplikasi SSW Alfa. Dalam hal ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah mewujudkan Faktor Kelembagaan, dikarenakan memiliki peraturan dasar yang menjadi acuan penerapan *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya. peraturan yang mendasari penerapan aplikasi *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* ialah Peraturan Walikota Nomor 24 tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan Di Kota Surabaya. Selain itu keamanan data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya 98 berdasarkan peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, kemudian pada SSW Alfa tidak adanya anggaran khusus untuk aplikasi SSW Alfa itu sendiri melainkan anggaran untuk menunjang pelaksanaan aplikasi SSW Alfa.

## 5. Faktor Kontekstual

Faktor lingkungan yang mempengaruhi organisasi mencakup teknologi, hukum, budaya, politik, ekonomi, demografi, dan ekologi. Penelitian sistem informasi menunjukkan bahwa variabel lingkungan mempengaruhi desain dan penggunaan teknologi dalam organisasi. Faktor eksternal seperti pasar tenaga kerja, persaingan, dan politik dapat mempengaruhi hasil inisiatif TI (teknologi informasi) (Garcia, 2012). Determinisme lingkungan menyatakan bahwa faktor eksternal membentuk karakteristik organisasi dan mempengaruhi hasil teknologi, meskipun intervensi manajemen juga penting. Konteks organisasi adalah faktor penting bagi keberhasilan inisiatif TI, dan para manajer harus mempertimbangkan hubungan kompleks antara berbagai faktor untuk mencapai kesuksesan. Dua sub indikator dari faktor kontekstual dalam organisasi adalah faktor eksternal dan faktor internal.

Dalam hal ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya belum mewujudkan Faktor Kontekstual, pada faktor eksternal Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempertimbangkan faktor lingkungan yang

mempengaruhi organisasi salah satunya ekonomi. Sehingga pada SSW Alfa dalam melakukan pengurusan izin tidak dipungut biaya sama sekali alias gratis, selain itu faktor internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mengalami kendala keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia TIK, namun pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya untuk saat ini Sumber Daya Manusia sudah memadai namun dikarenakan DPMPTSP Kota Surabaya mengadakan penambahan Mall Pelayanan Publik (MPP) sehingga secara dengan penambahan tempat seharusnya juga ada penambahan Sumber Daya Manusia. Kemudian terkait sarana dan prasarana di DPMPTSP sudah memadai dan memberikan akses layanan publik bagi kelompok rentan (miskin, perempuan) dan penyandang disabilitas, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Tamara,2023) pada aplikasi SIMPONIE di Kabupaten Serang terkait sarana dan prasarana penunjang kesuksesan penerapan SIMPONIE seperti komputer dan printer sudah tersedia, namun masih terkendala pada jaringan atau internet. Namun pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mengalami terkendala terkait anggaran dan pengadaan barang yang cukup rumit jika ingin membuat suatu aplikasi pemerintah.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan perizinan melalui *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa di Kota Surabaya meliputi keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan anggaran. Dari segi faktor organisasi dan kontekstual, ketersediaan SDM yang terbatas di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya serta kebutuhan penambahan SDM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, terutama dengan adanya penambahan Mall Pelayanan Publik (MPP), menjadi tantangan utama. Kekurangan SDM dapat menghambat efektivitas dan efisiensi operasional aplikasi SSW Alfa. Selain itu, dari segi faktor kelembagaan, tidak adanya anggaran khusus untuk aplikasi SSW Alfa menjadi kendala dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem. Anggaran yang dialokasikan hanya untuk menunjang pelaksanaan, bukan untuk peningkatan aplikasi itu sendiri.

Kegagalan yang mungkin terjadi akibat tantangan tersebut meliputi gangguan operasional dan penurunan kualitas layanan. Kurangnya SDM dan keterampilan yang tidak memadai dapat menyebabkan gangguan dalam operasional aplikasi SSW Alfa, yang mengakibatkan proses perizinan menjadi lambat atau bahkan terhenti. Keterbatasan anggaran dan SDM juga dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan, yang pada akhirnya mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dan penurunan kepercayaan terhadap sistem *e-government*.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan peneliti mengenai Faktor Sukses *e-government* dalam Pelayanan Perizinan Melalui *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa di Kota Surabaya dengan menggunakan *e-government success factors* sebagai berikut; Faktor Data dan Informasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah memiliki dasar penilaian yang jelas berupa kuesioner dalam menilai kualitas aplikasi SSW Alfa dalam memudahkan pelayanan, kemudian dalam hal kolaborasi kedua pihak memiliki tanggung jawab sesuai dengan tupoksi masing-masing; Faktor Terkait Teknologi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah menjaga kualitas keterampilan staff melalui pelatihan secara internal hingga menyediakan fasilitas terkait keterampilan staff untuk OPD lain seperti di kelurahan dan kecamatan. Kemudian dalam kemudahan akses teknologi pelaksanaan *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa di Kota Surabaya pihak DPMPTSP menyediakan berbagai kanal baik *online* maupun *offline* dalam menjangkau masyarakat; Faktor Organisasi, Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, masih terdapat kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia. Namun pada politik organisasi dalam menangani keluhan masyarakat pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya pihaknya menyediakan berbagai macam kanal; Faktor Kelembagaan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota telah memiliki peraturan dasar yang menjadi acuan penerapan *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya. Peraturan Walikota Nomor 24 tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan Di Kota Surabaya. Selain itu keamanan data pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam menjamin keamanan data yang berdasarkan peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi selain itu, terkait anggaran dalam SSW Alfa tidak adanya anggaran khusus untuk aplikasi SSW Alfa itu sendiri melainkan anggaran untuk menunjang pelaksanaan aplikasi SSW Alfa; Faktor Kontekstual, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mengalami kendala keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia TIK, sedangkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya untuk saat ini Sumber Daya Manusia sudah memadai namun dikarenakan DPMPTSP Kota Surabaya mengadakan penambahan Mall Pelayanan Publik (MPP) sehingga secara dengan penambahan tempat seharusnya juga ada penambahan Sumber Daya Manusia.

#### **Daftar Pustaka**

- Akhmad, Z., & Rahman. (2022). Implementasi Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 13(1), 21–35.
- Amy, R. J. R. (2022). *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Rajawali Press.
- Antara, I. G. M. Y., & Suryana, I. G. P. E. (2020). Pengaruh Tingkat Kepadatan Penduduk Terhadap Indeks Pembangunan Manusia di Provinsi Bali. *Media Komunikasi Geografi*, 21(1), 63.
- Apriliyanti, I. D., Kusumasari, B., Pramusinto, A., & Setianto, W. A. (2020). Digital Divide in ASEAN Member States: Analyzing The Critical Factors For Successful E-Government Programs. *Emerald Publishing Limited*, 440–460.
- Ashaye, O. R., & Irani, Z. (2019). The Role Of Stakeholders In The Effective Use Of E-Government Resources In Public Services. *International Journal of Information Management*, 49(May), 253–270.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–512.
- Azizah, N., & Kriswibowo, A. (2021). Penerapan e-Management Sebagai Bentuk Efisiensi Tata Kelola Organisasi Pada Yayasan Ponpes Al-Idris Surabaya. *Jurnal Aplikasi Teknik Dan Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 87–92.
- Bambang, Irawan; Nizar, H. (2021). *E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*. Mulawarman University Press.
- Cahyati, T. (2023). *Improving Public Service Quality Through the Development of Online Service Innovations in Public Sector Organizations in Indonesia*. 13(1), 145–154.
- Dinda Fitri Ayu Rahmawati, D. H. (2022). Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 11(2), 155–166.

- Firmansyah, A., Santosa, P. I., & Utomo, P. P. (2023). Faktor-Faktor Determinan Pemanfaatan E-Government oleh Masyarakat di Kota Probolinggo. *Journal of Governance and Social Policy*, 4(1), 83–106.
- Garcia, J. R. G. (2012). *Enacting Electronic Government Success: An integrative Study of government Wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*. Springer.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127-135.
- Irma, N., Ginting, B., Agusmidah, & Leviza, J. (2023). Penerapan E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Binjai. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 2(6), 454–466.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. N., & Wargadinata, E. (2020). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 843-854.
- Kurnia, C., Posumah, J. H., & Novva Novita Plangiten. (2023). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, IX(4), 489–496.
- Laili, S. N., & Kriswibowo, A. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Elements of Successful Application of. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 295–301.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Matthew B. Miles; Michael hubberman; Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mellyana et al. (2021). Analisis Faktor Keberhasilan Implementasi Egovernment Di Bandung, Batam, Dan Surabaya. 1, 598–609.
- Nabila Aulia Ayu Rahmatika. (2023). *Inovasi Dan Optimalisasi Penerapan Surabaya Single Window (Ssw) Terkait Pelayanan Di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya*. Praja Observer.
- Napitupulu, D., Syafrullah, M., Rahim, R., Amar, A., & Sucahyo, Y. G. (2018). Content validity of critical success factors for e-Government implementation in Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 352(1).
- Nurdien Ashshidiqy, H. A. (2019). Penyelarasan Teknologi Informasidengan Strategi Bisnis. *Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(1).
- Prasetya, Y. B. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Program Surabaya Singel Windows (SSW) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPSTA) Kota Surabaya. 1–11.
- Pursida, V. L., Saefulrahman, I., & Yuningsih, N. Y. (2023). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(1), 43–56.
- Rachman, R. F. (2022). Optimalisasi Teknologi Informasi & Komunikasi dalam Inovasi Surabaya Single Window. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 6(2), 1428–1441.
- Reza, I. F. (2020). Strategi Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Indonesia Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Wacana Publik*, 14(01), 7–12.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61–80.

- Sakir et al. (2024). *Implementation Of E-Government In Public Services: A Case Study On The Department Of Population And Civil Registration Of Bone District. Publicus: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 181-193.
- Suryadevi, R. K., & Fanida, E. 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).
- Susianto, D., Ridhawati, E., & Sucipto, S. (2022). Implementasi E-Government Berbasis Android Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Sains Dan Teknologi*, 7(3), 179.
- Tamara, G., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online melalui “SIMPONIE” di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 23–27.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. Papatung: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.
- Viona, J., & Khairiyah. (2022). Transformation Of Government Management Based On E-Government (Case Study: Padang City Government Constraints in the Implementation of e-Government). *Jurnal Suara Politik*, 1(1), 22–28.
- Vita Elysa, & dkk. (2017). Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Indonesia. *Tangerang Selatan: Universitas Terbuka*.
- Yunas, N. S. (2020). Implementasi E-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan*, 4(1), 13–23.