

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bersamaan berkembangnya zaman, dunia mengalami masa globalisasi dimana data dari bermacam belahan dunia bisa diterima dalam genggamannya berbentuk layanan internet melalui *handphone*, komputer, serta fitur komunikasi yang lain. Teknologi informasi serta komunikasi sudah membawa paradigma baru kepada masyarakat (Aulia, 2023). Menurut Jain dalam Mariano (2019) penggunaan teknologi oleh pemerintah, baik di tingkat daerah maupun pusat, untuk mendukung program-program pemerintah dengan melibatkan masyarakat dan penyedia layanan pemerintah dalam berbagai bentuk, seperti pengaduan, permohonan, pembayaran, dan pelayanan informasi lainnya melalui *world wide web*.

Pelayanan di era reformasi seharusnya tersedia secara *online* sehingga masyarakat lebih sering menuntut pelayanan yang berkualitas dan mendorong pemerintah untuk banyak melahirkan inovasi dalam pelayanan publik, dikarenakan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik sangat tinggi (Fanida S. d., 2020). Di era reformasi ini upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik telah memberikan dampak yang sangat besar bagi penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pelayanan publik (Fanida S. &, 2020). Tata kelola yang baik merupakan salah satu isu yang paling hangat diperdebatkan di negara-negara berkembang. Lambatnya adopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) disebabkan oleh terbatasnya sumber daya, seperti buruknya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), dan kurangnya sumber daya manusia Teknologi

Informasi (TI) untuk memelopori kemajuan dan peningkatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Napitulu, 2018). Menurut Heeks dalam Kusuma (2020) menjelaskan bahwa penerapan dan penggunaan TIK di negara maju berbeda dengan di negara berkembang. Permasalahan terkait pelaksanaan pelayanan publik seperti tidak transparannya pelayanan, terjadinya *miss communication* dan sebagainya dilihat dari pola pelaksanaannya, 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...”.

Sumber: (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia>, di akses pada 8 November 2023)

Berdasarkan berita diatas, pelaksanaan pelayanan publik masih belum berjalan optimal jika tidak mempertimbangkan banyak faktor. Terdapat berbagai permasalahan pokok yang dapat ditemui dalam pelayanan publik di Indonesia, seperti: rendahnya kualitas program layanan publik, Akses layanan publik yang rendah atau tidak ada sama sekali bagi kelompok rentan seperti masyarakat miskin, perempuan, penyandang disabilitas, dan lainnya, serta mekanisme pengaduan dan penyelesaian yang tidak jelas (Reza, 2020). Produk layanan yang disediakan pemerintah sering kali tidak sesuai dengan janji yang tercantum dalam iklan layanan atau visi dan misi organisasi publik. Banyak layanan yang kualitasnya tidak memenuhi standar yang berlaku, seperti jalan yang mudah rusak setelah dibangun,

sikap petugas yang tidak nyaman bagi masyarakat, serta prosedur birokrasi yang berbelit-belit. Hal ini menunjukkan kurangnya komitmen penyedia layanan untuk memberikan kualitas terbaik atas layanan yang diberikan oleh pemerintah (Reza, 2020).

Menurut Admin et al., dalam 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 1.1 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 1. 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 dari tahun 2021-2023 mengalami penurunan jumlah laporan. Dengan adanya laporan ini kepada pemerintah dalam sektor publik, menjadikan pemerintah melakukan reformasi birokrasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada Bab II Pasal 3b, yang menekankan terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan dan korporasi yang baik, dengan begitu pemerintah sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik kepada publik (Rahmawati, 2022). Dari uraian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, menekankan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat, dan terukur merupakan amanah yang harus dijalankan oleh penyedia jasa dalam memberikan layanan. Ini dilakukan sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam

hal pelayanan publik. Secara historis, pelayanan publik merupakan fungsi dasar pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat maupun anggotanya (Azizah & Kriswibowo, 2021)

Pelayanan administrasi dapat diberikan secara sistematis dengan menyusun standar pelayanan publik guna menggapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Hidayat, 2021). Bersamaan dengan adanya pertumbuhan teknologi yang mutakhir, sebuah keharusan pemerintah mempraktikkan kemajuan teknologi tersebut untuk mendukung proses pelayanan publik dengan membuat inovasi-inovasi yang berguna untuk masyarakat. Dalam pelayanan publik haruslah menggunakan teknologi data dalam usaha inovasi mutu pelayanan publik, perihal ini pula yang mendesak pemerintah melaksanakan percepatan dalam *E-Government* yaitu suatu upaya dalam menghasilkan pemerintahan yang berbasis elektronik (Tamara, 2023). Selain itu, *E-Government* juga sebagai bentuk usaha pemerintah guna meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik, aparatur pemerintah mulai dari pusat hingga tingkat daerah berlomba-lomba untuk memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet (Tamara, 2023). *Electronic Government (E-Gov)* ini tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Selain itu, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, *E-Government* memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memfasilitasi penyampaian informasi kepada masyarakat secara lebih efektif. Penting untuk diingat dan dipahami bahwa, sesuai dengan amanat Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 Ayat (3), peningkatan pelayanan publik harus menjadi perhatian khusus pemerintah

karena pelayanan publik merupakan hak sosial dasar masyarakat (*social right*) atau hak dasar (*fundamental right*) (Elysa & dkk, 2017). Tetapi nyatanya dalam pelaksanaan *E-Government* di negara Indonesia jika dibandingkan dengan negara Asia Tenggara lainnya, menunjukkan peringkat ke-5, berikut datanya;

**Tabel 1. 3 Rangking 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 dibawah Brunei Darussalam, Thailand, Malaysia, Singapore. Selain itu, berdasarkan data *United Nation Survey* Tahun 2022 Indonesia masuk dalam peringkat ke 77 dari seluruh dunia. Menurut United Nation dalam Viona (2021) Hal ini menjadi sebuah tantangan bagi Indonesia mengingat program insiatif Indonesia yang didukung dengan penggunaan dana yang besar dalam pengembangan dan implementasi *E-Government*. Banyak kendala dan tantangan dalam penerapan *E-Government* di Indonesia, yaitu konflik pada bidang peraturan dan pedoman penyelenggaraan website pemerintah daerah, keterbatasan fasilitas, kurangnya sumber daya manusia, dan belum meratanya pemahaman masyarakat mengenai penerapan dan penggunaan *E-Government* di Indonesia (Adinda, 2021). Sedangkan menurut

Satriya dalam (Adinda, 2021) menjelaskan hambatan-hambatan implementasi lainnya terkait *E-Government* di Indonesia serta isu-isu terkait implementasi *e-Government* itu sendiri termasuk infrastruktur, faktor kelembagaan, rendahnya pemahaman terhadap *E-Government* serta peraturan dan kebijakan. Hasilnya, tingkatan *E-Government* global tercermin bahwa Indonesia berada jauh di bawah rata-rata global maupun kawasan Asia Tenggara.

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)

Penelitian oleh Ashaye & Irani (2019) menekankan pentingnya *E-Government* dalam pelayanan publik, dengan menjelaskan bahwa pemanfaatan *E-Government* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. *E-Government* memungkinkan pemerintah untuk bekerja lebih baik dan lebih cepat dalam memenuhi kebutuhan publik, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Namun,

*survei* di berbagai negara menunjukkan bahwa banyak aparat pemerintah masih enggan melaksanakan kegiatan secara *online*, karena lebih memilih metode pelayanan tradisional seperti pertemuan tatap muka dan surat-menyurat (Rahmayanti, 2022).

Penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui implementasi *E-Government* diharapkan agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dengan cepat. Sehingga, di dalam pelaksanaannya membutuhkan faktor-faktor yang mendukung suksesnya penerapan *E-government* pada instansi pemerintah (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....”.

(Sumber: <https://surabaya.go.id/id/berita/46981/test-post>, diakses pada 24 Agustus 2023)

Dari pemberitaan diatas dapat diketahui bahwa Kota Surabaya sebagai ibu kota provinsi Jawa Timur memiliki peran strategis secara nasional sebagai pusat layanan kegiatan, yang 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 1.4 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)  
<https://surabayakota.bps.go.id/indicator/12/236/1/jumlah-penduduk-surabaya-menurut-jenis-kelamin-dan-kelompok-umur.html>

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 mempengaruhi kualitas pelayanan di suatu daerah, sehingga menarik untuk diketahui apakah daerah dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi mampu memberikan pelayanan yang baik dan adil (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 telah mengalami transformasi signifikan dalam inovasi pelayanan dengan mengadopsi teknologi melalui *E-Government*. Pemerintah Kota Surabaya belomba-lomba untuk bekerjasama agar dapat menciptakan suatu layanan berbasis elektronik sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat (Rachman, 2022). Hal ini terbukti dengan tingkat kesiapan *E-Government* Kota Surabaya yang menjadi penanda peringkat Pada tahun 2018, Kementerian Komunikasi dan

Informatika (Kominfo) Indonesia, melalui *E-Government* Indonesia (PeGI), menempatkan E-Government Kota Surabaya di level satu (Sangat Baik) di antara banyak kota/kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Banyak pelayanan di Kota Surabaya kini menggunakan teknologi, baik melalui *website* maupun aplikasi, yang mendukung hubungan antara pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan masyarakat, serta pemerintah dengan pengusaha (Yunas, 2020). Penggunaan *E-Government* dalam pelayanan publik oleh pemerintah daerah bertujuan untuk menyediakan layanan masyarakat yang lebih baik, cepat dan efektif serta menggunakan prinsip manajemen publik yang baik (Susianto, 2022). Namun Kota Surabaya termasuk dalam kota/kabupaten di Jawa Timur dengan jumlah laporan terbanyak menurut Laporan Triwulan I Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022, dibawah ini;

**Tabel 1. 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

No	Kota/Kabupaten	Jumlah Pengaduan
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 1.6 Aplikasi *E-Government* Pemerintah Kota Surabaya**

No	Kategori	Jenis Aplikasi
1	<i>E-Budgeting</i>	<i>E-Budgeting</i> , <i>E-DPA</i> , <i>E-Project</i> , <i>E-Procurement</i> , <i>E-Delivery</i> , <i>E-Payment</i> , <i>E-Accounting</i> , <i>E-Inventory</i> , <i>E-SIMBADA</i> , <i>E-Controlling</i> , <i>E-Performance</i> , <i>E-Tax</i> , <i>E-Audit</i> , Dan <i>Faswa-Fasos</i>
2	<i>E-Planning</i>	<i>E-Misreimbang</i> <i>E-Devplan</i> <i>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</i> <i>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</i> dan <i>mobile</i> serta <i>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-Waduh</i> , <i>E-Sapawarga</i> , Official Website Surabaya.go.id, twitter, Facebook, Youtube dan call center/SMS

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 menerapkan 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, Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013, yang kemudian diubah menjadi 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 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 (Rahmawati & Diana, 2022).

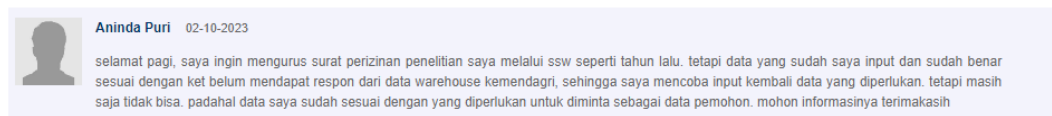
Menurut Kurniawan dalam Rahmawati (2022) menjelaskan bahwa aplikasi SSW belum mencakup semua jenis perizinan dari dinas lain di Kota Surabaya, masih ada pengurusan perizinan yang mengharuskan pemohon datang langsung ke dinas terkait, dan SSW juga belum terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS). Mengatasi beberapa masalah pada aplikasi SSW, Pemerintah Kota Surabaya berupaya memberikan pelayanan perizinan yang lebih baik dengan meluncurkan aplikasi *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa, penerus SSW, pada 1 Agustus 2021 atas instruksi Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi, seperti yang di lansir 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...”.

Sumber: (<https://www.surabaya.go.id/id/berita/63824/sempernakan-surabaya-single-window-wali-kota-eri-semua-perijinan-di-surabaya-melalui-aplikasi>, diakses pada 14 September 2023)

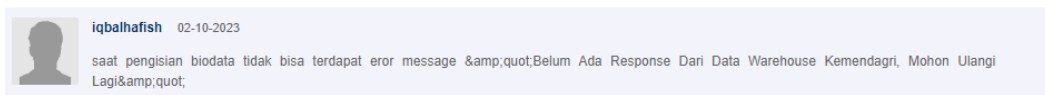
Dengan adanya aplikasi SSW Alfa ini diharapkan dapat memangkas proses proses pelayanan manual yang panjang dan rumit kini dapat diatasi dengan program SSW Alfa yang mempermudah masyarakat memantau proses perizinan yang

sedang diurus. Sebelum peresmian Surabaya Single Windows Alfa, seluruh layanan perizinan dilakukan secara manual sehingga memakan waktu 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. 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 1. 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 melalu 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* dapat dilakukan secara mandiri secara *online*. Meskipun *Surabaya Single Window Alfa* ini merupakan penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya bukan berarti aplikasi *Surabaya Single Window 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 di katakan Setianingrum et all (2021) 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 all dalam Hidayat (2021) penelitian terkait *E-Government* telah berkembang pesat dan mencakup berbagai subtopik seperti membahas faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi *E-Government*, membahas konsep dan teori *E-Government* itu sendiri serta perbandingan implementasinya di berbagai negara, seperti negara berkembang dan negara maju. Menurut Gil Garcia dalam Hidayat (2021) *E-Government* tidak hanya menangani persoalan efisiensi biaya dan perkembangan teknologi, namun juga erat kaitannya dengan pencapaian nilai-nilai yang mencerminkan tata kelola yang baik seperti transparansi, keterbukaan, keakuratan 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 penjelasan latar belakang diatas penulis melakukan penelitian berjudul



**“Faktor Sukses *E-Government* Dalam Pelayanan Perizinan Melalui *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* Di Kota Surabaya.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian yang dapat dirumuskan adalah bagaimana Faktor Sukses *E-Government* dalam pelayanan perizinan melalui *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis Faktor Sukses *E-Government* dalam Pelayanan Perizinan melalui *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis seperti berikut:

- a. Menambah dan memperluas pengetahuan mahasiswa hingga masyarakat mengenai Faktor Sukses *E-government* dalam pelayanan perizinan melalui aplikasi *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya.
- b. Memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik UPN "Veteran" Jawa Timur.

- c. Menambah referensi dan literatur ilmiah di perpustakaan sehingga meningkatkan pengetahuan dan menambah kajian-kajian untuk penelitian di masa mendatang.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat Praktis yang diharapkan didapat pada penelitian ini ialah, sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
  - a. Penelitian ini berguna untuk menunjang pendidikan dan bahan perbandingan bagi penelitian lain dalam melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, serta sebagai referensi akademis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.
  - b. Dapat dijadikan referensi bagi penulis di program studi Administrasi Publik.
2. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota (DPMPTSP) Surabaya
  - a. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan manfaat untuk penerapan *E-Government* dalam pelayanan perizinan melalui aplikasi *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* di Kota Surabaya.
3. Bagi Mahasiswa
  - a. Dapat memperluas pengetahuan mengenai Faktor Sukses *E-Government* Dalam Pelayanan Perizinan Melalui *Surabaya Single Window (SSW) Alfa* Di Kota Surabaya
  - b. Dapat menerapkan teori atau pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan di program studi Administrasi Publik.