

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 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;

##### 1. Faktor Data dan Informasi

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, memiliki prosedur waktu penyelesaian sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 24 Tahun 2024, berdasarkan wawancara dengan masyarakat mengenai waktu perizinan dapat dikatakan sesuai dengan yang tertera di *web*, kemudian dalam hal kolaborasi kedua pihak memiliki tanggung jawab sesuai dengan tupoksi masing-masing.

##### 2. Faktor Terkait Teknologi

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. Selain itu terkait Ketidakcocokan dan

Kompleksitas Teknologi pada aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa sifatnya terbuka sehingga dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Terkait kompleksitas, terdapat kendala pada aplikasi SSW Alfa pada *web* sering terjadi *error* yang menghambat pemohon dalam proses pengajuan perizinan

### 3. Faktor Organisasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya belum mewujudkan Faktor Organisasi dalam hal ketersediaan Sumber Daya Manusia dikarenakan secara fakta dilapangan masih 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 seperti melalui *whatsaap* “TAKON SOBAT”, telepon dan juga secara tatap muka melalui loket pengaduan yang ada di UPTSA Pusat maupun Timur.

### 4. Faktor Kelembagaan

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 Windi (SSW) Alfa di Kota Surabaya. Peraturan Walikota Nomor 24 tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2023 tetang Perizinan dan Non Perizinan Di Kota Surabaya. Selain itu keamanan data pihak Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam menjamin kemanan 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.

#### 5. Faktor Kontekstual

pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sbelum mewujudkan 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 DPMPSTP Kota Surabaya mengadakan penambahan Mall Pelayanan Publik (MPP) sehingga secara dengan penambahan tempat seharusnya juga ada penambahan Sumber Daya Manusia

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yaitu;

1. Meningkatkan sosialisasi yang intensif dan efektif kepada masyarakat tentang prosedur pengurusan perizinan melalui SSW Alfa. Hal ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa
2. Menambah Sumber Daya Manusia yang ada dikarenakan adanya penambahan tempat Mall Pelayanan Publik dan juga menambah Sumber Daya Manusia TIK.