

**FAKTOR SUKSES *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PERIZINAN
MELALUI *SURABAYA SINGLE WINDOW* (SSW) ALFA DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

**ERIC SEPTIAN ANANTHA
NPM. 20041010234**

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**FAKTOR SUKSES E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PERIZINAN
MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) ALFA DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

ERIC SEPTIAN ANANTHA
NPM. 20041010234

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**FAKTOR SUKSES E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PERIZINAN
MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) ALFA DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

ERIC SEPTIAN ANANTHA
NPM. 20041010234

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Ganaya: Jurnal
Ilmu Sosial dan humaniora (Terakreditasi Sinta 3), Volume 7 No. 2, Mei 2024**


Menyetujui,

Dosen Pembimbing

TIM PENGUJI

1. Ketua

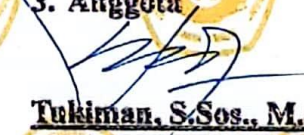

Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007


Drs. Anantha Frathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

2. Sekretaris


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

3. Anggota


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**FAKTOR SUKSES E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PERIZINAN
MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) ALFA DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

ERIC SEPTIAN ANANTHA
NPM. 20041010234

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 21 Juni 2024

Ketua

Sekretaris

Anggota

Drs. Anantha Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eric Septian Anantha
NPM : 20041010234
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Faktor Sukses E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa Di Kota Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakann dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku

Surabaya, 27 Juni 2024
Yang Membuat Pernyataan


AN ANANTHA
NPM. 20041010234

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Faktor Sukses *E-Government* Dalam Pelayanan Perizinan Melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa Di Kota Surabaya**”. Skripsi ini disusun sebagai bentuk kewajiban guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Arimurti Kriswibowo, S.I.P , M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. selain itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardajati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Serta Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian
6. Bapak Tito Rachmanto selaku Kepala Tim Kerja Layanan Teknologi Informasi di Dinkominfo
7. Ibu Mega dan Ibu Dewi selaku Staff Pelayanan Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di DPMPTSP, serta Ibu Chadijah selaku Koordinator PTSP
8. Kedua Orangtua tercinta dan kakak peneliti tercinta yang selalu mendukung saya kapanpun dan dimanapun serta selalu menjadi alasan utama saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Risca Nur Fadhilah selaku teman hidup penulis yang selalu menemani penulis dalam menyusun skripsi ini.
10. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Peneliti memiliki harapan besar bahwa penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai acuan maupun referensi bagi peneliti selanjutnya pada khususnya, dan para akademisi pada umumnya.

Surabaya, 22 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 <i>New Public Management</i>	26

2.2.1.1	Pengertian <i>New Public Management</i>	26
2.2.2	Pelayanan Publik	27
2.2.2.1	Definisi Pelayanan Publik	27
2.2.2.2	Prinsip Pelayanan Publik.....	28
2.2.2.3	Azaz Pelayanan Publik	29
2.2.2.4	Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	30
2.2.3	<i>E-Government</i>	31
2.2.3.1	Konsep <i>E-Government</i>	32
2.2.3.2	Faktor Keberhasilan <i>E-Government</i>	33
2.2.4	Pelayanan Perizinan.....	37
2.3	Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Lokasi Penelitian	41
3.3	Fokus Penelitian	42
3.4	Sumber Data	44
3.5	Teknik Penentuan Informan	47
3.6	Teknik Pengumpulan Data	48
3.7	Teknik Analisis Data	49
3.8	Keabsahan Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53

4.1.1	Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.....	53
4.1.2	Visi dan Misi DPMPTSP Kota Surabaya.....	54
4.1.3	Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Surabaya	54
4.1.4	Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Surabaya	55
4.1.5	Komposisi Pegawai DPMPTSP Kota Surabaya.....	57
4.1.6	Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	61
4.1.7	Visi dan Misi DINKOMINFO Kota Surabaya.....	62
4.1.8	Struktur Organisasi DINKOMINFO Kota Surabaya	63
4.1.9	Tugas dan Fungsi DINKOMINFO Kota Surabaya	63
4.2	Gambaran Umum Surabaya Single Window (SSW) Alfa	64
4.3	Hasil Penelitian.....	67
4.4	Pembahasan	96
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1	Kesimpulan.....	108
5.2	Saran	110
	DAFTAR PUSTAKA.....	111
	LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Pelayanan Publik ORI.....	3
Tabel 1.2 Laporan Masyarakat Terkait Perizinan Tahun 2021-2023	4
Tabel 1.3 Rangkaing E-Government Development Negara Asia Tenggara Tahun 2022.....	6
Tabel 1.4 Jumlah Penduduk di Kota Surabaya Tahun 2020-2022.....	9
Tabel 1.5 Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan berdasarkan Kota/Kabupaten	10
Tabel 1.6 Aplikasi E-Government Pemerintah Kota Surabaya	12
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	23
Tabel 3.1 Perincian Fokus dan Subfokus Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Perolehan Data Sekunder.....	46
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai DPMPTSP Kota Surabaya	58
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai ASN Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai PNS Berdasarkan Pangkat/Golongan	59
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Tenaga Operasional Berdasarkan Klasifikasi	60
Tabel 4.5 Komposisi Pegawai Tenaga Operasional Berdasarkan Penempatan Kerja.....	60
Tabel 4.6 Jumlah Permohonan Perizinan Melalui SSW Alfa per 3 Januari 2024	72
Tabel 4.7 Jenis Permohonan Perizinan SSW Alfa per 3 Januari 2024	72
Tabel 4.8 Jumlah Konsultasi pada Klinik Investasi.....	86
Tabel 4.9 Jumlah Data Konsultasi Pemohon Per 5 Maret 2024	86

Tabel 4.10 Jumlah Data Konseling Pemohon Per 24 April 2024 87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Komentar yang Masuk di Laman UPTSA	14
Gambar 1.2 Komentar yang Masuk di Laman UPTSA	14
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 3.1 Komponen Teknik Analisis Data: Interactive Model	51
Gambar 4.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	55
Gambar 4.3 Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	61
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	63
Gambar 4.5 Tampilan Laman Web Surabaya Single Window (SSW) Alfa.....	65
Gambar 4.6 Kuisisioner Cetak Mandiri.....	70
Gambar 4.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat February 2024	71
Gambar 4. 8 Informasi Estimasi Waktu Pelayanan	73
Gambar 4.9 Kompensasi Pelayanan	83
Gambar 4. 10 Whatsapp DPMPTSP	85
Gambar 4. 11 Peraturan Mendasari SSW Alfa	89
Gambar 4.12 Regulasi Acuan Mengenai Perlindungan Data Pribadi	90
Gambar 4. 13 Beranda Simulasi Perhitungan Retribusi	93
Gambar 4. 14 Sarana dan Prasarana Yang Ada di PTSP Pusat	95

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Penelitian	116
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Skripsi kepada Dina Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	120
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	121
Lampiran 4 Dokumentasi Penulis Selama Penelitian	122
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian	125
Lampiran 6 Loa Jurnal	126
Lampiran 7 Surat Publikasi Ilmiah.....	127

ABSTRAK

FAKTOR SUKSES *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PERIZINAN MELALUI *SURABAYA SINGLE WINDOW* (SSW) ALFA DI KOTA SURABAYA

ERIC SEPTIAN ANANTHA

NPM. 20041010234

Terdapat beberapa hambatan dan tantangan dalam implementasi *E-Government* di Indonesia, yaitu konflik pada bidang regulasi serta pedoman pelaksanaan situs web pemerintah daerah, keterbatasan sarana, kekurangan sumber daya manusia serta belum meratanya pemahaman dari masyarakat mengenai pelaksanaan dan penggunaan *E-Government* di Indonesia. Salah satu pemerintah kabupaten dan kota yang telah berhasil menyelesaikan tantangan ini Pemerintah Kota Surabaya yang berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi masyarakat dalam hal perizinan dengan meluncurkan aplikasi yang bernama *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa. 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 yang digunakan ialah metode kualitatif studi kasus yang ditulis secara deskriptif menggunakan *E-Government Success Factors* J. Ramon Gil-Garcia (2012). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan kunci, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah 1) Terwujudnya Faktor Data dan Informasi, 2) Terwujudnya Faktor Terkait Teknologi, Terwujudnya Faktor Organisasi, 4) Terwujudnya Faktor Kelembagaan, 5) Terwujudnya Faktor Kontekstual, namun 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.

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

ABSTRACT

E-GOVERNMENT SUCCESS FACTORS OF LICENSING SERVICES VIA SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) ALFA IN SURABAYA CITY

ERIC SEPTIAN ANANTHA
NPM. 20041010234

There are several obstacles and challenges in the implementation of E-Government in Indonesia, namely conflicts in the field of regulations and guidelines for the implementation of local government websites, limited facilities, lack of human resources and uneven understanding from the public regarding the implementation and use of E-Government in Indonesia. One of the district and city governments that has successfully resolved this challenge is the Surabaya City Government which strives to continue to provide better services for the community in terms of licensing by launching an application called Surabaya Single Window (SSW) Alfa. 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 J. Ramon Gil-Garcia's E-Government Success Factors (2012). Data collection is done through interviews with key informants, observation, and documentation. The results obtained in this study are 1) Realization of Data and Information Factors, 2) The realization of technology-related factors, the realization of organizational factors, 4) The Realization of Institutional Factors, 5)) The Realization of Contextual Factors, but the Communication and Informatics Office of Surabaya City is experiencing constraints on the limited number of ICT Human Resources, but at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Surabaya City for now Human Resources are adequate but because DPMPTSP Surabaya City held an additional Public Service Mall (MPP) so that with the addition of the place there should also be an increase in Human Resources.

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