

**REFORMASI PELAYANAN SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW)
ALFA MENGGUNAKAN PENDEKATAN DYNAMIC GOVERNANCE DI
KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KOTA SURABAYA**

Florentina Virginia Bebhe Gaba

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
virginiaflorentina06@gmail.com

M.Kendry Widiyanto

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
kenronggo@untag-sby.ac.id

Anggraeny Puspaningtyas

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang reformasi pelayanan publik di Kelurahan Menur Pumpungan, Kota Surabaya, melalui penerapan Surabaya Single Window (SSW) Alfa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dan efektivitas SSW Alfa dalam mempermudah proses perizinan serta meningkatkan kesadaran teknologi informasi dan komunikasi di kalangan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan warga dan pejabat kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SSW Alfa telah memberikan kemudahan signifikan bagi warga dalam mengurus perizinan tanpa harus mendatangi kantor kelurahan secara langsung. Warga merasa terbantu dengan adanya pelayanan digital ini, meskipun beberapa di antaranya harus menyesuaikan diri dengan sistem baru. Selain itu, evaluasi dan monitoring rutin dilakukan untuk memastikan efektivitas layanan dan kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas sumber daya manusia di kelurahan melalui pelatihan dan pemanfaatan teknologi juga berkontribusi pada kesuksesan reformasi ini. Kesimpulannya, penerapan SSW Alfa di Kelurahan Menur Pumpungan telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta mendorong masyarakat untuk lebih melek teknologi.

Keywords: *reformasi pelayanan publik, Surabaya Single Window Alfa, teknologi informasi dan komunikasi, Kelurahan Menur Pumpungan, evaluasi dan monitoring*

ABSTRACT

This research discusses public service reform in Menur Pumpungan Urban Village Menur Pumpungan, Surabaya City, through the implementation of the Surabaya Single Window (SSW) Alfa. This research aims to evaluate the impact and effectiveness of SSW Alfa in simplifying the licensing process and increasing awareness of information and communication technology among the public. information and communication technology awareness among community. The research method used is qualitative with data collection techniques in the form of in-depth interviews with residents and village officials. The results showed that SSW Alfa has provided significant convenience for residents in processing licenses without having to go to the village office. for residents in managing licenses without having to go to the village office directly. the urban village office directly. Residents feel helped by the existence of this digital service, although some of them have to adjust to the new system. to the new system. In addition, regular evaluation and monitoring are conducted to ensure service effectiveness and community satisfaction. Improving quality of human resources in urban villages through training and the utilization of technology also contributed to the success of this reform. Conclusion, the implementation of SSW Alfa in Menur Pumpungan urban village has successfully improve the efficiency and effectiveness of public services, as well as encouraging the community to be more technologically literate.

Keywords: *public service reform, Surabaya Single Window Alfa information and communication technology, Menur Pumpungan Village, evaluation and monitoring*

A. PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik merupakan bagian penting dari reformasi pelayanan di Indonesia. Di era digital saat ini, pemerintah Indonesia wajib mengedepankan tata kelola pemerintahan yang dinamis yang mampu mengacu Indonesia pada upaya-upaya peningkatan kualitas serta efisiensi layanan publik kepada masyarakat. Meskipun begitu upaya besar yang sudah di terapkan bukan tidak ada masalah dalam reformasi pelayanan di Indonesia ini. kualitas pelayanan publik di indonesia sering kali juga tidak konsisten antara daerah dan instansi pemerintah yang mana masih terdapat beberapa daerah menghadapi masalah yang cukup serius dimana terkait dengan rendahnya pelayanan serta birokrasi yang lambat. Selain itu juga ketidaktransparan dalam pengelolaan keuangan juga bisa terganggu pada pengelolaan keuangan pemerintah juga termasuk pada pengelolaan dana publik yang melenceng dari prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

Salah satu aspek yang menjadi sorotan dalam Reformasi adalah pelayanan publik. Masyarakat Indonesia menginginkan pelayanan publik yang lebih baik, cepat, dan adil. Masyarakat Indonesia menuntut agar birokrasi pemerintah diterapkan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik yang lebih besar. Seiring dengan perkembangan reformasi, Pemerintah Indonesia mulai mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program untuk meningkatkan pelayanan publik.

Terbentuknya pemerintah yang cepat, responsif, dan efisien diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat penting bagi sejumlah masyarakat di Indonesia secara keseluruhan. Dapat dikatakan bahwa Pemerintah yang efisien serta transparan cenderung memiliki tingkat korupsi yang lebih rendah. Ketika proses administratif dan pengelolaan keuangan pemerintah dikelola dengan baik, kesempatan untuk praktik korupsi akan lebih berkurang.

Reformasi birokrasi adalah perubahan besar dan mendasar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia) Atas dasar keinginan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya memperbaiki proses birokrasi dari tingkat Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah Masyarakat menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan perbaikan tata kelola birokrasi, sebagai cara membentuk pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Tujuan utama dalam reformasi birokrasi adalah ke dalam internalisasi dan eksternalisasi untuk menciptakan aktualisasi birokrasi, yaitu sebagai penerima manfaat dari reformasi birokrasi itu sendiri, birokrasi harus kompeten dan efisien dalam struktur. Artinya bahwa, reformasi birokrasi harus bekerja secara kompeten dan profesional dalam kerangka penyederhanaan struktur yang terukur, tanpa menghambat fungsi atau pencapaian tujuan pemerintahan yang lebih baik (Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, 2013).

Reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik meliputi menjuru ke SDM yang berperilaku sopan dan beretika, juga pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) agar dapat mempercepat administratif. Perbaiki kualitas pelayanan kependudukan dan catatan sipil sering tidak terwujud, sehingga dalam Undang-Undang Nomor 25 Pasal 21 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di tuangkan "prioritas utama dalam penanganan peningkatan kualitas pelayanan". Faktor pendukung pemberian peningkatan pelayanan pada masyarakat didasarkan adanya Undang-Undang Nomor. 24 Tahun 2014 sesuai dengan standar operasional pelayanan, faktor pendukung dengan adanya peraturan pemerintah, ketersediaan fasilitas kerja dan motivasi pimpinan. Peningkatan kualitas yang baik pemerintah harus memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang tersebut, pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan keinginan sesuai dengan hukum perundang-undangan demi setiap warga negaranya atas jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik harus mengadung unsur ketepatan, kecepatan dan kesesuaian sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan untuk memenuhi kepentingan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan dan lainnya (Kumorotomo, 2005). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki fungsi untuk memberdayakan masyarakat, selalu berorientasi pada misi, lebih mengutamakan hasil dari pada cara dan proses, kepentingan masyarakat sebagai acuan utama untuk selalu berupaya menghindari timbulnya masalah.

Institusi pemerintah yang dinamis dapat meningkatkan pembangunan dan kemakmuran suatu negara (Neo & Chen, 2007), dengan pola penyesuaian adaptif terhadap perubahan lingkungan sosio-ekonomi di mana orang melakukan transaksi bisnis dan pemerintah berinteraksi dengan berbagai kebijakan dan pengawasan sehingga dapat menimbulkan implikasi positif tidak hanya kepada pemerintah tapi terutama untuk kesejahteraan masyarakat. Dinamisme menyiratkan pembelajaran terus menerus, eksekusi cepat yang efektif, dan perubahan tanpa henti. Perubahan tanpa henti itu akan memberikan dampak kepada daya saing ekonomi dan pembangunan sosial budaya sebuah negara. Berdasarkan permasalahan diatas peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul

“Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSF) Alfa menggunakan pendekatan *Dynamic Governance* di Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya”

B. KAJIAN PUSTAKA

Adapun tinjauan pustaka sebagai komponen pendukung dalam penelitian ini yakni:

Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik di Indonesia lebih dikenal dengan istilah administrasi Negara. Administrasi publik merupakan salah satu disiplin ilmu administrasi sebagai salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. White (dalam Waluyo, 2007: 35) menyatakan bahwa administrasi publik terdiri atas semua kegiatan Negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijakan Negara. Sedangkan menurut Kasim (1994: 8) menyatakan bahwa administrasi publik sangat berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, melainkan pula pada tingkat implementasi kebijakan, karena memang administrasi publik berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan politik.

Administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan. Dimana tujuan kenegaraan tersebut meliputi upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan barang-barang publik dan memberikan pelayanan publik (Kristiadi, 1994:23). Sedangkan Siagian (dalam Waluyo, 2007: 37) mengatakan bahwa administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Proses administrasi sebagai proses politik juga dikemukakan oleh Dimock (1996: 40) merupakan bagian dari proses politik suatu bangsa. Hal ini bisa dipahami, karena berdasarkan perkembangan paradigma administrasi, administrasi publik berasal dari ilmu politik yang ditujukan agar proses kegiatan kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. (Suradinata, 1993: 33)

Perkembangan administrasi sebagai disiplin ilmu mengalami beberapa proses pergantian cara pandang, dimana pemahamannya dilihat dari paradigma. Perkembangan paradigma tersebut menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan dalam tujuan, teori dan metodologi serta nilai-nilai yang

mendasari. Henry (1988) mengemukakan lima paradigma administrasi publik, yaitu:

1. **Paradigma Dikotomi Antara Politik dan Administrasi**
Terdapat dua fungsi pokok pemerintah yaitu politik dan administrasi. Maka permasalahannya adalah dimana administrasi Negara berada, sehingga dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik. Namun, administrasi Negara sebenarnya harus berada pada birokrasi pemerintahan.
2. **Prinsip-prinsip Administrasi Negara**
Dipandang dapat berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Maka prinsipnya adalah administrasi Negara dapat diterapkan dimana saja walaupun berbeda kebudayaan, lingkungan, visi dan lainnya.
3. **Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik**
Merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi Negara dan ilmu politik. Dan pada fase ini administrasi Negara telah berkembang sebagai bagian dari ilmu politik.
4. **Administrasi Negara Sebagai Ilmu Administrasi**
Perkembangannya diawali ketidaksenangan bahwa ilmu administrasi dianggap sebagai ilmu kelas dua setelah ilmu politik. Usaha pengembangannya bertujuan untuk mempercepat proses mencari alternative paradigma ilmu administrasi.
5. **Administrasi Negara Sebagai Administrasi Negara**
Pada proses ini administrasi Negara telah merambah ke teori organisasi, ilmu kebijakan dan ekonomi politik. (Pasolong, 2012: 36-38)

Paradigma Administrasi Publik

Paradigma dapat dikatakan sebagai suatu cara pandang yang fundamental, dilandasi nilai-nilai tertentu, dan berisikan teori, konsep, asumsi, metodologi atau cara pendekatan yang dapat dipergunakan sebagai suatu instrumen analisis untuk menanggapi suatu permasalahan, baik dalam kaitan pengembangan ilmu maupun upaya pemecahan permasalahan praktis. Melalui pemahaman ini maka cukup tepat apabila kajian tentang persepsi dan retrospeksi administrasi publik ini menggunakan paradigma sebagai pendekatan analisis, mengingat bahwa tujuan utama kajian ini adalah mengamati cara pandang para ahli terhadap permasalahan dan solusi bidang administrasi publik sesuai dinamika perkembangannya.

Dalam dinamika perkembangan bidang ilmu administrasi publik telah muncul sejumlah paradigma yang menggambarkan berbagai perubahan dan perbedaan dalam tujuan, teori, dan metodologi serta nilai-nilai yang mendasari. Salah satu paradigma „klasik“, seperti yang dirumuskan Nicholas Henry bahkan sangat dikenal para sarjana administrasi publik yakni

Konsepsi Paradigma Nicholas Henry merumuskan lima paradigma berdasarkan pada fokus kepentingannya dan locus dimana secara institusional administrasi dipraktekkan, yaitu:

1. Dikotomi Politik-Administrasi,
2. Prinsip-Prinsip Administrasi,
3. Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik,
4. Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi Publik, dan

5. Administrasi Publik
6. Sebagai Administrasi Publik.

Fokus paradigma Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926) adalah pemisahan urusan politik dari urusan administrasi dalam fungsi pokok pemerintah, dimana substansi ilmu politik hanya meliputi masalah-masalah politik, pemerintahan, dan kebijaksanaan, dan substansi administrasi pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian, dan penyusunan anggaran dalam sistem birokrasi pemerintah.

Disamping itu, paradigma Dikotomi Politik-Administrasi juga mengindikasikan pentingnya manajemen untuk menyumbangkan analisis ilmiahnya kepada ilmu administrasi, perlunya administrasi publik menjadi ilmu pengetahuan yang bebas-nilai, dan bahwa misi ilmu administrasi adalah ekonomis dan efisiensi. Locus politik meliputi badan-badan legislatif dan yudikatif dengan tugas pokok membuat kebijaksanaankebijaksanaan atau melahirkan keinginan-keinginan negara, sementara locus administrasi pada badan-badan eksekutif dan tugasnya menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan tersebut (Goodnow, 1900:10-11). Para ilmuwan dan cendekiawan yang dapat digolongkan dalam paradigma ini, antara lain Woodrow Wilson, Leonard White, Frank Goodnow, dan Dwight Waldo.

Dalam paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937) fokus dianggap yang terpenting, sementara locus tidak dipermasalahkan. Administrasi publik dipandang memiliki sifat universal, artinya dapat diimplementasikan pada semua tatanan administrasi tanpa mempedulikan kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi. Prinsip-prinsip dipandang sebagai unsur penting bagi administrasi sebagai suatu ilmu. Para teoritikus lainnya yang dapat dikategorikan dalam paradigma ini adalah Willoughby, Henry Fayol, Mary Parker Follet, James Mooney dan Alan Reiley, Frederick Taylor, serta Luther Gulick dan Lyndall Urwick yang terkenal dengan prinsip POSDCORB.

Fokus utama dari paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970) adalah kembalinya eksistensi administrasi publik sebagai bagian ilmu politik karena administrasi publik pada dasarnya mengabdikan kepada kekuasaan dan memiliki kekuasaan penuh untuk melakukan pengabdian dalam membantu penguasa dalam memerintah secara lebih efisien. Locus administrasi publik pun sudah jelas, yakni lingkungan birokrasi pemerintahan. Para tokoh yang termasuk paradigma ini, di antaranya Chester Barnard, Herbert Simon, Allen Schick, Frederick Mosher, Robert Dahl dan Dwight Waldo. Pada paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi Publik (1956-1970), yang terpenting adalah fokus sedangkan locus bukan suatu persyaratan.

Dengan prinsip ini teknik-teknik ilmu manajemen dan teori organisasi mulai dikembangkan sebagai bagian dari ilmu administrasi publik, dan seringkali memerlukan keahlian dan spesialisasi. Tetapi dimana dan pada institusi apa teknik-teknik ini harus diterapkan bukanlah menjadi rumusan perhatian paradigma ini. Tokoh-tokoh administrasi publik yang dicatat termasuk dalam paradigma ini, antara lain Keith Henderson, James March dan Herbert Simon. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi Publik (1970-) merupakan pembaharuan dari paradigma sebelumnya.

Dalam hubungan ini, locus administrasi bukan hanya terbatas pada bidang administrasi, tetapi mulai merambah kepada teori organisasi. Fokus administrasi pun berkembang kepada teori administrasi yang lebih mempersoalkan bagaimana seharusnya suatu organisasi berjalan, orang-orang berperilaku, dan keputusan-keputusan diambil. Pada paradigma ini, administrasi publik kemudian banyak berorientasi kepada teori dan teknik-teknik administrasi, manajemen modern, politik-ekonomi, serta proses pembuatan, analisis, dan metode pengukuran hasil-hasil kebijaksanaan publik.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu

1. Kesederhanaan ; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; memuat kejelasan mengenai: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) satuan kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan/permasalahan/sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan (3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu; penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima secara benar, patut dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; kepala penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan/masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya prasarana kerja, peralatan kerja, dan penunjang lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta fasilitas pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
9. Disiplin, sopan santun dan ramah; Penyedia jasa harus disiplin, sopan dan santun, ramah dan ikhlas dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, tertib, ruang tunggu nyaman, bersih dan rapi, serta dilengkapi fasilitas penunjang seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya. (Sutopo, 2014)

Unsur-unsur pelayanan publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut (Barata,2004),yaitu :

1. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (services).
2. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur menurut (Kasmir,2006) sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008: 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (2005: 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Manajemen pelayanan publik adalah proses penerapan ilmu pengetahuan dan seni untuk menyusun rencana, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan pelayanan guna mencapai tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan publik diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan wujud kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan publik. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti transparansi, akuntabilitas, persyaratan, partisipatif, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Pengelolaan pelayanan publik memerlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai regulator, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas berjalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan undang-undang. Hal ini bertujuan agar berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa mengenai buruknya pelayanan publik dapat segera diselesaikan dan diubah menjadi kepuasan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan publik, penting untuk menerapkan standar pelayanan yang baik. Dengan menerapkan standar pelayanan publik yang baik diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Prinsip efektivitas, efisiensi, inovasi dan komitmen mutu juga harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Orientasi pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, sehingga masyarakat menerima pelayanan yang sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi harapannya.

Pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan publik. Tujuan peraturan mengenai pelayanan publik adalah untuk menciptakan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan ini juga bertujuan untuk menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip umum korporasi dan tata kelola yang baik, serta memastikan penyelenggaraan pelayanan publik terpenuhi sesuai dengan peraturan. Dalam manajemen pelayanan publik, penting untuk memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, efektivitas, efisiensi, kesetaraan, dan keadilan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Reformasi Pelayanan

Reformasi birokrasi pelayanan publik merupakan sebuah upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam rangka yang dalam berarti dapat menghasilkan Selanjutnya menghasilkan mutu layanan yang baik. Setidaknya terdapat tiga alasan utama mengapa terjadi reformasi pelayanan publik yaitu:

1. Lingkungan strategis yang senantiasa berubah, kemampuan menggunakan dia. Dengan pelaksanaan
2. pergeseran paradigma penyelenggaraan, pembangunan dan pelayanan masyarakat,
3. kondisi masyarakat yang mengalami dinamika. (Azhari, 2006)

Terdapat tiga gugus pemikiran reformasi pelayanan publik menurut (Soeprapto, 2005) sebagai berikut:

1. Pemikiran berbasis konsep *Total Quality Politics – TQP* (Frederickson, 1994). Pemikiran ini perlu ditegakkan cepat, dan najemen itu segala jenis pemerintahan yang berpusat pada warga *negara (citizen centered government)* serta pemerintahan yang jujur dan Waadil. Isu yang terpusat akan dikedepankan dalam pemikiran Tini adalah efisiensi dan efektifitas setiap administrator publik dalam menjalankan fungsi pelayanan publiknya.

2. *New Public Administration Movement*.
Esensi dari gerakan new public administration itu adalah " *democratize bureaucracy by inducing officials to be more responsive to the clientele they affected and had to work with*" (Riggs, 1997). Terdapat ide dasar yang diperhatikan oleh pemikiran ini merupakan sebagai tegakkannya prinsip keadilan proporsional oleh administrator publik dalam memberikan pelayanan. Pemikiran ini menuntut sumber daya yang menjadi esensi atau substansi pelayanan masyarakat itu sejauh mungkin dapat didistribusikan berdasarkan atas kemampuan dan kebutuhan publik yang dilayani (*user*), bukan sekedar kebutuhan birokrasi yang memberikan pelayanan (*provider*).
3. *Reinventing Government Movement*.
Pemikiran ini dinilai oleh banyak kalangan berhasil mengkombinasikan antara Total Quality Management (TQM) dan Entrepreneurial Management.

Paradigma Manajemen Pelayanan Publik

Memberi nilai tambah (*adding value*) kepada masyarakat melalui pelayanan publik sudah seharusnya diimplementasikan oleh pemerintah. Cara-cara lama yang biasa sudah terbukti kurang mendapatkan respon secara serius oleh masyarakat. Kini birokrasi pelayanan publik harus bergerak dalam paradigma baru, tidak saja melaksanakan peraturan yang diamanatkan oleh undang-undang beserta berbagai macam peraturan turunan, tidak cukup hanya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan tetapi juga memberikan nilai tambah kepada masyarakat sehingga menstimulus perubahan sosial dan ekonomi di dalam masyarakat. Ketika masyarakat sudah mendapatkan apa yang mereka inginkan, bahkan lebih dari ekspektasi mereka melalui nilai tambah yang diberikan oleh birokrasi pelayanan publik maka selanjutnya pasti akan lebih mudah mengajak masyarakat untuk bermitra dengan pemerintah menuju *civil society*.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan manajemen pelayanan publik yang baik. Manajemen pelayanan publik membantu mengatur segala aktivitas pelayanan publik agar berjalan dengan lancar. Tujuan dari manajemen pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memperbaiki aspek-aspek pelayanan dan produk.

Perspektif *good governance* muncul karena tidak efektifnya kinerja pemerintah sebagai penyelenggara. Munculnya perspektif *good governance* diartikan sebagai salah satu pandangan baru berdasarkan nilai penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Pemahaman *perspektif good governance* bagi setiap orang berbeda-beda, namun bagi sebagian besar masyarakat membayangkan mereka akan mendapatkan pemerintahan yang baik maka kualitas kebijakan publik dan pelayanan publik semakin lebih baik dan pemerintah akan semakin peduli dengan kepentingan masyarakat. Kemudian akan mempercayai kualitas kinerja dari pemerintah (Tumengkol, 2015).

Perubahan tata kelola pemerintahan yang menuju pada desentralisasi atau pelimpahan wewenang dan tanggung jawab pusat kepada daerahnya masing-masing merupakan bentuk reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan *good governance*. Mahfud M.D menjelaskan bahwa untuk mencapai cita-cita atau tujuan

nasional perlu disepakati dasar-dasar organisasi dan penyelenggaraan negara (Tome,2012).

Melalui berbagai tujuan dan fungsi *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai wujud pemerintahan agar menjadi lebih baik. Hanafiah menjelaskan *good governance* memiliki empat makna utama (Hanafiah, 2007) yaitu berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa, dan negara, keberdayaan masyarakat dan swasta, pemerintahan yang bekerja sesuai dengan hukum positif negara, pemerintahan yang produktif, efektif, dan efisien. Dengan demikian, *good governance* merupakan perspektif bertujuan untuk kepentingan publik melalui yang pemberdayaan, penegakan kebijakan, maupun penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Pada penerapan perspektif *good governance* melibatkan berbagai aktor publik seperti masyarakat dan swasta karena untuk mewujudkan pemerintahan yang produktif, efektif, dan efisien membutuhkan peran serta berbagai aktor pemerintahan.

Perspektif *governance* pada dasarnya merupakan sebuah proses pembuatan kebijakan, dimana kebijakan tersebut pada pelaksanaannya melibatkan berbagai unsur pemerintahan seperti negara (pemerintah), sektor privat (swasta), maupun masyarakat. Namun masing-masing pemangku kepentingan kebijakan tidak dapat berjalan sendiri sendiri karena adanya keterbatasan kapasitas pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga diperlukan dukungan semua pihak seperti pihak non- pemerintah yaitu swasta dan masyarakat karena peran mereka juga dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintahan penyelenggaraan kebijakan publik. seperti

Oleh karena itu, ketika seluruh pemangku kebijakan yaitu pemerintah, swasta, maupun masyarakat dapat menjalankan peranannya masing-masing serta dapat tercipta suatu kolaborasi yang baik, maka proses penanggulangan bencana dapat terwujud dengan baik. Hal ini dapat diartikan bahwa akan tercipta tata kelola pemerintahan yang baik melalui proses kolaborasi seluruh pemangku kepentingan.

Pendekatan *Dynamic governance* juga telah banyak digunakan untuk menghasilkan tata kelola pemerintahan yang lebih inovatif, responsif, dan adaptif. karena adanya keterbatasan kendala budaya dan birokrasi . maka pendekatan *Dynamic Governance* merupakan proses yang digunakan untuk mencapai pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Dynamic Governance

Dynamic governance secara sederhana dipahami sebagai aktivitas pemerintah dalam proses penyelenggaraan kebijakan publik dengan menyesuaikan pada hasil analisis perkembangan internal dan eksternal lingkungan institusi. Neo dan Chen dalam hal ini mendefinisikan *dynamic governance* sebagai kemampuan pemerintah untuk secara berkelanjutan dalam menyesuaikan cara memformulasikan serta menyelenggarakan berbagai kebijakan dan program publiknya sehingga kepentingan jangka panjang bangsa dapat tercapai (Neo dan Chen, 2007: 8). Sebagaimana institusi menghadapi berbagai perubahan lingkungan dan tuntutan masyarakat yang berkembang, maka *dynamic governance* hadir sebagai solusi untuk menghadapi hal tersebut, sehingga organisasi dapat terus bergerak secara adaptif dan tetap mempertahankan performa dan eksistensi mereka. *Dynamic governance* pada dasarnya hanya menekankan pada dua komponen utama yaitu

kapabilitas dinamis (*dynamic capabilities*) dan budaya organisasi (*institutional cultures*), dimana kedua komponen ini akan menggerakkan sumber daya manusia dan proses mengarah pada perubahan berbagai kebijakan yang adaptif menuju pada *dynamic governance* (dalam Kasim dkk, 2015: 33) yang didukung oleh 2 komponen pengungkit yang mendorong kapabilitas dinamis, yaitu *able people* dan *agile process* yang dimana menggerakkan proses pola pikir *thinking ahead*, *thinking again* dan *thinking across* untuk menghasilkan berbagai kebijakan yang adaptif (*adaptif policies*) yang akan membawa institusi mewujudkan *dynamic governance*.

Dynamic governance, Neo dan Chen (2007:1) menjelaskan, *dynamic governance is the key to success in a world undergoing accelerating globalization and unrelenting technological advancement*. Tata kelola yang dinamis mencapai relevansi dan efektivitas saat ini dan masa depan melalui kebijakan yang terus-menerus menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan.

Menurut Boon dan Geraldine *Dynamic Governance* sebagai “*to how these chosen paths, policies, institutions, and structures adapt to an uncertain and fast changing environment so that they remain relevant and efektif in achieving the long-term desired outcomes of society*” (bagaimana bekerjanya berbagai kebijakan, institusi dan struktur yang telah dipilih sehingga dapat beradaptasi dengan ketidakmenentuan dan perubahan lingkungan yang cepat sehingga kebijakan, institusi dan struktur tersebut tetap relevan dan efektif dalam pencapaian keinginan jangka panjang masyarakat).

konsep *dynamic governance* dalam aktivitas pemerintah, mereka melakukan modernisasi birokrasi, mengadopsi merit system untuk menempatkan para pejabat negara, sosialisasi dan edukasi secara berkesinambungan untuk membangun masyarakat madani yang lebih kritis dan meningkatkan kapasitas kolaborasi antara pemerintah sebagai regulator dan pengawas terhadap setiap kegiatan swasta yang akan berkontribusi terhadap kesejahteraan rakyat (Neo & Chen, 2007).

Implementasi Dynamic Governance

Oleh karena esensi dasar dari *dynamic governance* adalah perlunya melakukan perubahan, untuk mengantisipasi perubahan yang cepat dan kadang tidak terantisipasi, maka konsep *dynamic governance* dapat diterapkan pada organisasi publik maupun privat.

Pada penyelenggaraan pemerintahan daerah misalnya, kegiatan *thinking ahead* dilakukan dengan menganalisis dan memproyeksi apa yang akan dihadapi dalam 10, 15 atau 20 tahun ke depan berdasarkan arah kecenderungan perubahan (nasional, regional, dan global), konstalasi politik, dan sosio-ekonomi masyarakat. Sederetan asumsi dan proyeksi serta pertanyaan dapat diajukan sebagai langkah awal melakukan analisis seperti: proyeksi laju pertumbuhan penduduk, derajat kesehatan masyarakat, tingkat konsumsi/daya beli dan pendidikan masyarakat, ketersediaan lapangan kerja, pertumbuhan angkatan kerja, kebutuhan ketersediaan infrastruktur pertanian (lahan perkebunan, persawahan, perkebunan, dan jaringan infrastruktur pendukung lainnya) bagi daerah yang memiliki potensi agraris, kebutuhan ketersediaan infrastruktur ekonomi (perbankan, lembaga keuangan, pasar modern/tradisional), infrastruktur sosial, pendidikan, dan kesehatan (jalan, tempat ibadah, tempat rekreasi, gedung sekolah, rumah sakit, pusat-pusat kesehatan masyarakat, dan lain-lain), proyeksi peluang

pasar bagi hasil pertanian dan industri, proyeksi kebutuhan tingkat kualitas dan jenis keterampilan serta jumlah aparat pemerintah yang dibutuhkan pada masing-masing satuan kerja pemerintah daerah, kriteria pimpinan pimpinan daerah masa depan, dan lain-lain.

Thinking across dapat dilakukan dengan belajar dari pengalaman negara lain atau institusi sejenis baik di dalam negeri maupun luar negeri. Mendatangkan orang yang dianggap ahli pada bidang tertentu yang dibutuhkan atau mengirimkan pejabat/pegawai pada institusi tertentu ke daerah atau negara lain agar memperoleh pengetahuan baru sesuai bidang masing-masing. Tujuannya adalah menambah kemampuan, baik konseptual, managerial, teknis, maupun kemampuan sosial. Banyak daerah yang memiliki karakteristik budaya, geografi, dan sumber daya yang relatif sama dan berhasil dalam pembangunan dapat dijadikan pelajaran untuk membangun daerah lain. Tukar menukar pengalaman dan informasi untuk kebaikan bersama antar organisasi pemerintah daerah diyakini akan bermanfaat bagi pelaksanaan pembangunan daerah saat ini dan masa akan datang.

Penerapan konsep *dynamic governance* pada pemerintahan daerah tergantung banyak hal. Akselerasi perubahan juga dipengaruhi oleh banyak variabel, beberapa kondisi/faktor yang perlu diperhatikan bagi penerapan *dynamic governance* di daerah antara lain:

a. Komitmen

Komitmen disini diartikan sebagai kesungguhan dari pemerintahan daerah (Gubernur, Bupati/Walikota, DPRD) dan pimpinan instansi/dinas, badan/lembaga daerah untuk melakukan perubahan yang konsisten dan berkelanjutan bagi kemajuan daerah. Komitmen dari para petinggi daerah tersebut merupakan hal fundamental mengingat posisi dan kewenangan mereka sebagai pembuat dan sekaligus pelaksana kebijakan. Sebagai pembuat kebijakan mereka menentukan arah pembangunan yang ingin dicapai melalui segenap peraturan daerah dan keputusan pendukung lainnya, dan sebagai eksekutor mereka pulalah yang melaksanakan sekaligus mengawasi berjalan tidaknya kebijakan yang mereka buat. Kewenangan daerah yang begitu besar seperti diamanatkan Undang-undang dapat merugikan dan bahkan menyengsarakan rakyat daerah bersangkutan jika dijalankan tanpa komitmen tinggi.

b. Pengisian jabatan

Pengisian jabatan tersedia harus benar-benar didasarkan pada syarat-syarat yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan dan kemampuan prestasi pegawai (merit system) bukan atas dasar lain. Penyimpangan secara sengaja atau pengabaian terhadap ketentuan berlaku akan merusak karier pegawai dan pada gilirannya dapat merugikan masyarakat. Hal ini penting diperhatikan, karena yang dapat melakukan proses *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across* adalah para pejabat yang memiliki kewenangan formal maupun akademik. Pejabat yang diangkat dan ditunjuk untuk menduduki jabatan tertentu atas dasar selera dan kedekatan hubungan dengan yang menunjuk dan mengangkat tanpa memperhatikan kemampuan dan syarat administratif lainnya, diyakini tidak akan dapat melakukan perubahan yang signifikan.

c. Pragmatisme

Dalam banyak kasus hanya sedikit orang yang konsisten dengan idealismenya, meskipun pada awal banyak orang memiliki idealisme namun pada pertengahan jalan larut dengan kepentingan jangka pendek mengejar keuntungan pribadi, suku, dan golongan. Pragmatisme terkait juga dengan budaya ingin serba seketika (instan) yang telah terbentuk sebagai sebuah mindset dengan mengabaikan proses. Peningkatan jenjang pendidikan yang niat awalnya sebagai upaya peningkatan kualitas diri, namun dalam praktek dilakukan sekedar untuk mendapat ijazah setingkat lebih tinggi tanpa tambahan pengetahuan yang memadai, adalah contoh kecil pragmatisme. Ketidakmampuan unsur pimpinan pemerintahan daerah untuk menjaga integritas, kejujuran dan menegakkan keadilan dalam berbagai hal akan mendorong tumbuhnya primordialisme yang dapat menjadi lahan bagi berkembangnya pragmatis dan pada gilirannya akan merugikan organisasi dan masyarakat.

d. Kemampuan Sumber Daya

Secara garis besar sumber daya menyangkut dua hal yaitu sumber daya yang tampak/*tangible* (sumber daya alam, sarana/prasarana, sumber daya manusia) dan sumber daya tidak tampak / *intangible* (konsep, pikiran, moral, budaya, kepemimpinan, peraturan, dan lain-lain). Khusus sumber daya manusia tidak saja menyangkut sumber daya aparatur pemerintahan daerah tetapi juga keseluruhan warga masyarakat daerah. Tingkat pendidikan, moral dan budaya masyarakat akan menentukan tingkat akseptabilitas terhadap suatu perubahan yang pada gilirannya berimbas pada pola pikir, gaya kepemimpinan, dan kemampuan sumber daya aparatur pemerintahan daerah, karena aparatur pemerintahan daerah merupakan bagian dari warga masyarakat daerah.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Jenis penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk membuat pecandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi (Sumadi Suryabrata, 2012: 75). Pendapat lain mengatakan, metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada penemuan fakta-fakta (fact finding) sebagaimana keadaan sebenarnya (Hadari Nawawi, 1993: 73).

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa metode deskriptif adalah metode penelitian yang ditujukan pada pemecahan masalah yang ada pada situasi sekarang, yang dilakukan dengan pengumpulan data, klasifikasi, analisis,

pengolahan data dan membuat kesimpulan, dengan tujuan untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan yang diselidiki secara obyektif.

Penelitian yang berjudul Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW)Alfa Menggunakan Pendekatan *Dynamic Governance* ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. penulis ingin melakukan penelitian dengan mengamati terkait reformasi pelayanan menggunakan pendekatan *Dynamic Governance* di obyek penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian merupakan interpretasi hasil akhir dari melakukan pengujian data dengan teori dan konsep para ahli sehingga dapat mengembangkan sebuah teori juga mendeskripsikan hasil data dan fakta yang berada di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber di atas, maka dapat di analisis melalui teori *Dynamic Governance* Neo dan Chen. Di dalam teori tersebut memiliki beberapa indikator yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. *Thinking Ahead*

Berdasarkan hasil Penelitian, tujuan adanya Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW) Alfa yaitu untuk mempermudah proses pelayanan perizinan serta memberikan kesadaran kepada masyarakat terkait pentingnya tahu akan cara pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya SSW Alfa jika ingin melakukan pengurusan perizinan sudah tidak perlu mendatangi kantor kelurahan. Dengan adanya pelayanan online ini warga dapat mengakses SSW Alfa untuk mengurus surat perizinan dari mana saja. Dalam aplikasi ini semua warga Kota Surabaya dapat mengaksesnya baik warga berKTP surabaya maupun luar surabaya dengan syarat mempunyai surat domisili. dalam hal ini secara tidak langsung warga dituntut untuk menyesuaikan diri dalam perubahan pelayanan yang serba online ini. warga juga dituntut agar perlu mengikuti informasi terkini dari pemerintah.

Dari pihak kelurahan sendiri tentu saja bersinergi untuk membeikan pelayanan seefisien dan seefektif mungkin agar membentuk suatu kemudahan bagi warga yang mengurus administrasi terlebih khusus pelayanan perizinan SSW Alfa ini yang mana bisa memberikan penjelasan bagi warga yang mengalami kebingungan saat mengakses laman SSW Alfa.

2. *Thinking Again*

Keberhasilan proses Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW)Alfa ini bisa dikatakan sangat bergantung pada Sumber daya yang ada. tidak, kita tahu sendiri bahwa Manusia merupakan sumber energi yang terutama dalam memvalidasikan sesuatu keberhasilan sebuah proses reformasi.

Untuk Peningkatan sumber daya manusia di kelurahan menur pumpungan meningkatkan sumber daya manusia di Kelurahan Menur Pumpungan, strategi yang tepat dapat dilakukan dengan pelatihan kepemimpinan dan pemanfaatan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja staf kelurahan. Selain itu, upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia Indonesia dilandasi oleh tanggung jawab menjalankan amanat mencerdaskan kehidupan bangsa.

hal ini melibatkan evaluasi ulang dan penilaian kembali pemikiran, tindakan, dan keputusan lurah untuk memastikan bahwa semuanya selaras dengan tujuan organisasi dan kebutuhan masyarakat. hal ini sangat penting bagi tata kelola yang efektif, karena memungkinkan pembuat kebijakan dan administrator untuk beradaptasi terhadap perubahan keadaan dan menanggapi kebutuhan masyarakat.

Di Kelurahan Menur Pumpungan, pemikiran ulang dapat mencakup peninjauan kembali kebutuhan dan prioritas masyarakat, serta efektivitas kebijakan dan program yang ada. hal ini dapat dilakukan dengan melakukan analisis menyeluruh terhadap tantangan dan peluang yang ada di masyarakat, serta mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perbaikan.

Pentingnya pemikiran seperti ini disampaikan di Kelurahan Menur Pumpungan, agar diakui sebagai kemampuan dinamis utama untuk mencapai perencanaan masyarakat dan strategi pembangunan. Kemampuan ini penting untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungan dan menanggapi kebutuhan masyarakat. Demikian pula dalam pengembangan masyarakat, pemikiran ulang sangat penting untuk mengembangkan peta jalan yang responsif terhadap perubahan keadaan dan sejalan dengan visi dan misi masyarakat.

3. *Thinking Across*

Kemampuan Sikap para pelaksana pengimplementasian kebijakan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan dan kegagalan suatu kebijakan. hal dikarenakan para pelaksana yang merumuskan kebijakan tersebut. pihak kelurahan sebagai pelaksana kebijakan memberikan transparansi atau keterbukaan dalam menerima saran baik ataupun kritikan dari masyarakat terkait pengurusan surat perizinan melalui aplikasi ssw alfa ini. begitu pulaa dari pihak kelurahan sendiri yang akan terus membantu masyarakat sehingga masyarakat yang mengalami kebingungan agar tidak kesulitan lagi dalam pengurusan administrasi ataupun berkas-berkas yang dibutuhkan oleh aplikasi ssw alfa. masyarakat berpendapat bahwa dengan kehadiran aplikasi ssw alfa ini segala proses perizinan ataupun administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan cepat serta pelayanan yang diberikan kepada warga sudah sangat memuaskan.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan adanya beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW) Alfa menggunakan pendekatan *Dynamic Governance* di Kelurahan Menur Pumpungan kota surabaya.

Faktor Pendukung

1.) Thinking Ahead

Aplikasi SSW Alfa ini bisa dikatakan berhasil menurut pelaksana kebijakan yakni dengan adanya warga melakukan permohonan pengurusan dan melengkapi dokumen atau berkas-berkas yang dibutuhkan untuk di upload dalam aplikasi ssw alfa dengan baik tanpa harus mendatangi kantor kelurahan.

2.) Thinking Again

Sumber daya manusia adalah energi yang paling utama dalam mengamati proses reformasi. peran yang dipraktikan oleh pihak kelurahan yakni selalu

memonitoring juga berkoordinasi dengan ketua RT guna untuk meminimalisir terjadinya kesalah pahaman.

3.) *Thinking Across*

Lingkungan, Ekonomi, sosial dan politik pada wilayah kelurahan menur pumpungan sangat mendukung terhadap reformasi pelayanan ssw alfa khusus pada masyarakat Pelaju. hal ini terbukti menurut mereka kebijakan tersebut sangat membantu dalam mempercepat pelayanan.

Faktor Penghambat

- 1.) Dalam pelaksanaan reformasi pelayanan ssw alfa terdapat masyarakat yang masih belum memahami mengenai pelayanan ssw alfa serta kurangnya kepedulian dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kehadiran sistem pelayanan terpadu ini yang mana ini sudah sangat-sangat membantu masyarakat baik dalam waktu maupun jarak yang bisa saja membutuhkan biaya transportasi.
- 2.) Masih banyaknya warga tidak memiliki pengetahuan yang cukup dalam menggunakan teknologi terutama dalam hal penggunaan aplikasi SSW Alfa, rata-rata warga gptek yakni lansia. hal ini menjadi faktor penghambat dalam proses perizinan di kelurahan menur pumpungan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW) Alfa menggunakan pendekatan *Dynamic Governance* dapat disimpulkan bahwa di Kelurahan Menur Pumpungan sudah berjalan dengan baik. Masyarakat berpendapat bahwa dengan kehadiran aplikasi ssw alfa ini mereka merasa sangat inovatif karena mempermudah warga mengurus keperluannya secara mandiri. meskipun terdapat beberapa warga yang masih belum memahami dan belum sadar akan pelayanan ini. selain itu lingkungan sosial masyarakat sangat mendukung dengan adanya aplikasi ini. dikarenakan aplikasi ini sangat membantu masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hafidah, A. S., Handoko, V. R., Maryono, M., Sukristyanto, A., & Murniati, M. (2022). Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Government "Studi Kasus Surabaya Smart City". *Jurnal Penelitian Ilmu Sejarah, Sosial Dan Budaya*, 1, 150–162.
- IH, U. (2013). BAB II Tinjauan Teoritis. *Respository UMA*, 5–22. [http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/938/9/111801073_file 5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/938/9/111801073_file%205.pdf)
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (n.d.). *Memahami Reformasi Birokrasi*. <https://dephub.go.id/post/read/memahami-reformasi-birokrasi>
- Kurniawan, R. C. (2016). Challenges of Public Service Quality in Local Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Sari, A. I., & Rusli, Z. (2023). Tata Kelola Pemerintahan Dinamis (Dynamic Governance) Dalam Penyelenggaraan Kota Layak Anak Di Kota

- Pekanbaru. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 022–032.
<https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/SaraqOpat/article/view/442>
- Yunita, T., Rahmawati, R., & Rusliandy. (2019). Pengaruh Reformasi Pelayanan Publik E- Government Terhadap Revitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi Di Kantor Imigrasi Kota Bogor. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 1(April 2019), 25–35.