

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI
SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) ALFA PADA MENU LAYANAN
KELURAHAN**

**(Studi di Kelurahan Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota
Surabaya)**

Muhammad Multazam Masttur
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
azamaja889@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah adalah penyelenggara pelayanan publik yang paling penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena pemerintah memiliki ruang lingkup pelayanan yang sangat luas yang mencakup semua aspek kehidupan masyarakat. Fungsi dasar pemerintah dalam melaksanakan tugasnya adalah untuk menyediakan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, tugas utama pemerintah adalah menyediakan layanan publik. Memahami unsur-unsur yang mempengaruhi mutu pelayanan perizinan pemerintah desa sangat penting untuk segera memenuhi tuntutan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Namun, seringkali terdapat kendala dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah kelurahan, seperti proses yang lambat, birokrasi yang rumit, dan kurangnya transparansi. Kelurahan, seperti lembaga negara lainnya, harus memiliki standar pelayanan. Pelayanan publik dapat difokuskan pada pelanggan dengan menyediakan layanan yang memenuhi dan memuaskan masyarakat atau pelanggan. Sebagai bagian dari pemerintahan, pemerintah kelurahan tidak luput dari gagasan bahwa pelayanan aparatur daerah perlu terus meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya agar mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Selain meningkatkan sumber daya manusianya, Aparat kelurahan harus terus meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Untuk alasan ini, pengaruh kualitas layanan harus diteliti. Kelurahan adalah lembaga pemerintah yang paling dekat dengan orang-orang, terutama di tingkat RT dan RW, dan mereka sangat terlibat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di daerah mereka dan berfungsi sebagai pengantar ke lembaga pemerintahan yang lebih tinggi. Pemerintah Kota Surabaya khususnya di Kecamatan Gunung Anyar Kelurahan Gunung Anyar, Program pemerintah daerah secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Membangun sistem pelayanan, seperti layanan administrasi terpadu, yang memungkinkan layanan diberikan dengan cepat dan mudah tanpa memerlukan prosedur yang berbelit-belit adalah salah satu cara pemerintah daerah dalam meningkatkan layanan masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Aplikasi SSW ALFA, Pelayanan Publik, Kelurahan Gunung Anyar*

ABSTRACT

The government is the most important public service provider in the administration of government because the government has a very broad scope of services that cover all aspects of community life. The basic function of the government in carrying out its duties is to provide services that aim to meet the needs and welfare of the community. Therefore, the main task of the government is to provide public services. Understanding the elements that influence the quality of village government licensing services is very important to immediately meet the demands of the community and improve their quality of life. However, there are often obstacles in the implementation of village government services, such as slow processes, complicated bureaucracy, and lack of transparency. Villages, like other state institutions, must have service standards. Public services can be focused on customers by providing services that meet and satisfy the community or customers. As part of the government, the village government is not free from the idea that regional apparatus services need to continue to improve their knowledge and abilities in order to be able to answer the increasingly complex demands of society. In addition to improving its human resources, village officials must continue to improve the services they provide to the community. For this reason, the influence of service quality must be studied. The sub-district is the government institution closest to the people, especially at the RT and RW levels, and they are very involved in meeting the needs of the community in their area and serve as a guide to higher government institutions. The Surabaya City Government, especially in Gunung Anyar District, Gunung Anyar Sub-district, the local government program consistently improves the quality of service to the community. Building a service system, such as integrated administrative services, which allows services to be provided quickly and easily without the need for lengthy procedures is one way for local governments to improve public services.

Keywords: *Service Quality, SSW ALFA Application, Public Service, Gunung Anyar Subdistrict*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital secara besar-besaran dibantu oleh revolusi industri 5.0 saat ini. Selain menjadi fenomena yang mendunia, hal ini juga sudah tertanam dalam budaya Indonesia di semua tingkatan, sebuah negara yang saat ini memimpin dalam pertumbuhan digital. Berkat teknologi digital, hampir semua orang saat ini memiliki akses cepat dan mudah terhadap berbagai informasi. Kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang cepat dan terpercaya telah mendorong sejumlah pihak, termasuk pemerintah, untuk menciptakan sistem dan aplikasi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. (Pamella et al., 2022).

Layanan publik berbasis digital seperti SSW ALFA bertujuan meningkatkan kualitas layanan yang sebelumnya sering dianggap lambat, tidak transparan, dan kurang akuntabel. Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas melibatkan tiga aspek utama, yaitu kecepatan, akurasi, dan kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan integrasi teknologi, aplikasi ini diharapkan mampu memperbaiki kekurangan sistem manual yang sering kali

menghadapi tantangan berupa ketidakefisienan birokrasi, kesalahan administrasi, hingga praktik korupsi.

Salah satu indikator penting untuk mengukur kinerja pemerintah adalah kualitas pelayanan publik, terutama di tingkat kelurahan, yang merupakan bagian terkecil dari pemerintahan. Kelurahan memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan publik kepada masyarakatnya pelayanan analisa kualitas, termasuk dalam hal perizinan. Kualitas pelayanan perizinan di kelurahan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Dalam era digital ini, kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Pemerintah Kota Surabaya telah meluncurkan aplikasi Surabaya Single Window (SSW) ALFA sebagai salah satu bentuk inovasi e-government yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan perizinan.

Setiawan dan Putri (2021) menemukan bahwa hambatan utama implementasi teknologi publik sering kali berkaitan dengan literasi digital masyarakat dan kesiapan infrastruktur teknologi.

Diharapkan bahwa aplikasi ini akan membantu orang mengurus berbagai perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Untuk meningkatkan layanan perizinan, pemerintah kota Surabaya, yang merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia, telah mengembangkan aplikasi yang disebut Surabaya Single Window (SSW) ALFA. Aplikasi ini dibuat sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha, dan Pelayanan Non Perizinan.. Maksud Peraturan Walikota ini adalah sebagai pedoman dalam pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan di Daerah. Penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan di Daerah dilaksanakan dengan tujuan:

- a. meningkatkan kualitas layanan perizinan berusaha, non-berusaha, dan non-perizinan di wilayah.
- b. memberikan stabilitas hukum untuk perizinan berusaha, non-berusaha, dan non-perizinan di wilayah;
- c. meningkatkan efisiensi dan efisiensi pelayanan perizinan berusaha, non-berusaha, dan non-perizinan kepada masyarakat;
- d. memfasilitasi akses masyarakat ke pelayanan berusaha, non berusaha, dan non perizinan.

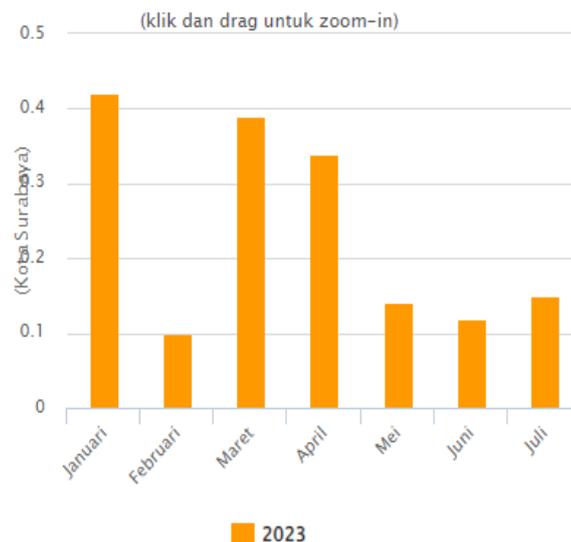
Asal mula SSW di luncurkan pada bulan Maret tahun 2013, dengan tujuan sistem terintegrasi Surabaya Single Window (SSW) adalah untuk membuat pelayanan perizinan online yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya tersedia untuk semua orang. dua dinas bekerja sama dengan SSW (Pamungkas et al., 2023).

Aplikasi SSW ALFA ini bertujuan bertujuan untuk mempercepat proses perizinan dan administrasi lainnya di tingkat kelurahan dengan mengurangi birokrasi yang kompleks dan meminimalkan waktu yang diperlukan untuk mengajukan izin pelayanan pemerintah kelurahan di Kota Surabaya. Kelurahan Gunung Anyar, yang berlokasi di Salah satu kelurahan Kota Surabaya adalah Gunung Anyar yang telah menerapkan aplikasi SSW ALFA. Namun, meskipun

telah diterapkannya aplikasi ini, masyarakat dapat memantau status permohonan izin mereka secara real-time, sehingga meningkatkan transparansi proses perizinan dan mengurangi peluang terjadinya praktik korupsi atau pungutan liar pelayanan pemerintah kelurahan Gunung Anyar menggunakan aplikasi SSW ALFA.

Setiap badan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharuskan memiliki standar pelayanan yang dapat dilihat oleh masyarakat, baik sebagai tolok ukur penilaian mutu pelayanan maupun sebagai arahan dalam penyelenggaraannya. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, kriteria tersebut merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat.

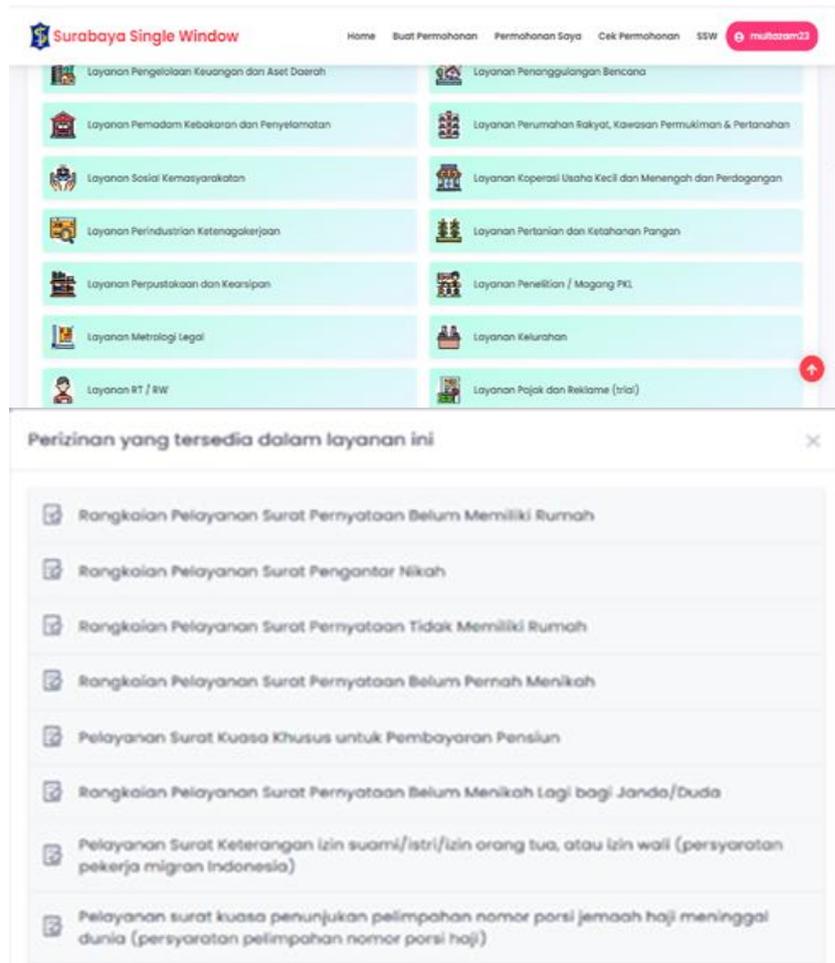
Menurut pemeriksaan awal di Kelurahan Gunung Anyar, ada beberapa pemohon perizinan berusia di atas 45 tahun yang menggunakan Aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa. Pemohon-pemohon ini termasuk dalam kategori usia pra pensiun (<https://www.bappenas.go.id/>, n.d.) yang mayoritas dari mereka sudah tidak mahir dengan teknologi. Di Kelurahan Gunung Anyar, masyarakat RW yang membutuhkan berbagai layanan administratif, seperti menjaga surat pengantar, surat keterangan belum menikah, surat keterangan ahli waris, dan surat pernyataan tidak memiliki rumah. Karena kekurangan sumber daya manusia dan kurangnya pengetahuan tentang cara pelayanan administratif ini diberikan secara manual kepada masyarakat Kota Surabaya.



Gambar 1. 1 Data Peningkatan penduduk di Kota Surabaya
(Sumber: Badan Pusat Statistik pada Kota Surabaya)

Terdapat 22.208 jiwa warga Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya, 3.878 jiwa diantaranya merupakan lulusan D4/S1 sampai S3 dan 6.064 termasuk dalam kategori usia pra-pensiun atau diatas 45 tahun (BPS Kota Surabaya). Masyarakat Kota Surabaya yang belum memiliki akun SSW Alfa dapat mendaftar terlebih dahulu dengan cara masuk pada halaman sww.surabaya.go.id klik → Registrasi → Mengisi form pendaftaran → Mendapatkan username dan password → Klik tombol daftar sekarang → Pemohon mendapatkan pesan berisi kode verifikasi kemudian

Untuk masuk ke verifikasi akun yang telah didaftarkan pilih menu login. Pada formulir login, pemohon harus mengisi username, password, dan kode aktivasi, lalu pilih tombol Login → Pemohon telah memiliki akun untuk mendaftar pelayanan yang dibutuhkan.



Gambar 1. 2 Langkah pembuatan permohonan layanan kelurahan yang tersedia pada aku SSW Alfa

Masyarakat Gunung Anyar umumnya lebih suka mengurus surat administratif tertentu secara langsung di kantor kelurahan. Ini dianggap lebih terpercaya karena mereka dapat bertemu dengan petugas secara langsung. Namun, mereka tidak dapat memberikan layanan mandiri karena dianggap sulit digunakan. Dengan demikian, penulis ingin mempelajari lebih lanjut tentang Kualitas Perizinan Pelayanan di Kelurahan Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya dengan menggunakan Aplikasi SSW Alfa sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administratif dengan bantuan teknologi yang sesuai dengan situasi dan kebutuhan masyarakat. Akibatnya, penelitian ini akan meneliti kualitas pelayanan perizinan pemerintah kelurahan Gunung Anyar menggunakan aplikasi SSW ALFA. Dalam penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis kualitas perizinan Pelayanan pemerintah kelurahan Gunung Anyar menggunakan

Aplikasi SSW ALFA melalui Program Surabaya Single Window (SSW ALFA) 2022–2024 yang berada di Kelurahan Gunung Anyar.

Lokasi penelitian ini yaitu pada salah satu kelurahan di Kota Surabaya Kelurahan Gunung Anyar. Gambar 1.2 menunjukkan peta Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya.



Gambar 1. 3 Peta Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya
Sumber: Google Maps

Semua layanan Perizinan termasuk dalam aplikasi SSW Alfa di Kota Surabaya, seperti pengurusan perizinan secara online, pencetakan surat keputusan, izin, dan rekomendasi. Karena itu, aplikasi ini bersifat sentralitas dan dapat diakses secara mandiri secara online oleh seluruh masyarakat Kota Surabaya. Salah satu layanan mandiri atau parsial yang tersedia di Aplikasi SSW Alfa adalah Layanan Kelurahan, yang menyediakan berbagai layanan seperti surat pernyataan penghasilan, surat keterangan domisili, surat pengantar nikah, dan sebagainya. Layanan ini merupakan layanan administratif yang rentan terhadap kekeliruan, tetapi mayoritas orang dapat menguranginya secara mandiri dengan bantuan teknologi.

Sebagain contoh layanan, Karena Aplikasi SSW Alfa mudah digunakan dan terstruktur, dan tidak membutuhkan bukti fisik, masyarakat Kota Surabaya yang memerlukan layanan perizinan di tingkat kelurahan dapat mengurus layanan administratif secara mandiri. Ini juga diharapkan dapat menghemat uang dengan menyediakan fasilitas komputer. Seperti Maraknya dalam kasus Pelayanan Kependudukan di Kantor Kelurahan yang ada di Kota Surabaya ada beberapa Berikut:

1. Kasus Keterlambatan Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2016. Banyak warga Surabaya mengeluhkan proses pembuatan KTP elektronik yang memakan waktu lama. Hal ini mengakibatkan antrian panjang di kantor DISPENDUKCAPIL dan ketidakpuasan masyarakat.

2. Kasus Kesulitan Mengakses Pelayanan Kependudukan Online di Kantor Kelurahan Kedung Cowek. Aplikasi layanan kependudukan online seperti KLAMPID Surabaya sering mengalami gangguan, sehingga masyarakat kesulitan mengakses layanan seperti pembuatan akta kelahiran, kematian, dan Pindah Keluar.
3. Kasus Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang Berbelit di Kantor Kecamatan Bubutan. Proses pengurusan IMB di Surabaya sering kali dianggap rumit dan memakan waktu lama. Banyak masyarakat mengeluhkan birokrasi yang berbelit dan kurangnya transparansi.
4. Kasus Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu. Beberapa Puskesmas di Surabaya mengalami kekurangan tenaga medis dan obat-obatan, sehingga tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
5. Kasus Pelayanan Surat Nikah yang Lambat Melalui SSW ALFA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah. Banyak pasangan yang mengeluhkan lamanya proses pengurusan administrasi pernikahan di yang belum di Veriftifikasi oleh pegawai Kelurahan, terutama dalam hal pencetakan dokumen selesai untuk melengkapi persyaratan yang akan di serahkan ke Kantor KUA.

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh penerapan SSW ALFA terhadap evaluasi kualitas pelayanan pemerintah kelurahan dan memberikan saran untuk membantu pemerintah kelurahan dan pemangku kepentingan terkait meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dan relevan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan publik pemerintah kelurahan di Kelurahan Gunung Anyar, serta memberikan masukan yang berharga bagi pengembangan aplikasi SSW ALFA di Kota Surabaya secara keseluruhan. Akibatnya, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi "Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SSW ALFA Pada Layanan Kelurahan Gunung Anyar, Kota Surabaya". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SSW ALFA.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk pada jenis penelitian kualitatif yang memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan lebih menonjolkan proses dan makna dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Peneliti ikut serta dalam peristiwa atau kondisi yang diteliti. Hasil riset dari penelitian kualitatif memerlukan kedalaman analisis dari peneliti dengan pengambilan data menggunakan wawancara dan observasi (Ramdhan, 2021). Perbedaan mendasar pada pendekatan kualitatif yaitu Construct Social Reality, Cultural Meaning (Membangun realitas sosial, makna budaya) dan Focus on interavtive process event), fokus pada proses interatif, autensitas, values are presents and explicit, dibatasi situasi, sedikit kasus dan subjek, analisis tematik atau berkaitan, dan peneliti ikut terlibat. Penelitian kualitatif banyak digunakan dalam penelitian di bidang sosial dan hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi yang lain.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik tetapi melalui pengumpulan data, analisis dan di interpretasikan yang pada umumnya berhubungan dengan masalah sosial dan manusia yang bersifat interdisipliner, fokus pada multimethod, naturalistik dan interpretatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistik, kompleks, dan rinci (Anggito & Setiawan, 2018). Penelitian deskriptif merupakan penelitian dengan metode untuk menggambarkan hasil penelitian yang memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan dan validasi mengenai fenomena yang sedang diteliti.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa aplikasi SSW ALFA mudah digunakan, terutama bagi mereka yang sudah familiar dengan teknologi.

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. pegawai harus memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak kecewa.

Aplikasi SSW ALFA menunjukkan tingkat keandalan yang cukup tinggi dalam menjalankan fungsinya sebagai platform utama pelayanan administrasi. Berdasarkan temuan penelitian, aplikasi ini mampu memproses data dengan tepat waktu dan memberikan hasil yang akurat dalam sebagian besar kasus. Pengguna dan petugas sepakat bahwa sistem ini membantu mempercepat proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama jika dilakukan secara manual. Namun, ditemukan beberapa kendala teknis yang terkadang menghambat kelancaran pelayanan, seperti keterlambatan dalam pembaruan status dokumen.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Daya tanggap layanan SSW ALFA bergantung pada kemampuan petugas untuk memberikan solusi cepat terhadap masalah yang dihadapi pengguna. Temuan menunjukkan bahwa banyak pengguna merasa frustrasi dengan waktu respons yang lambat, terutama ketika menghadapi kendala teknis.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Jaminan merupakan upaya perlindungan keamanan data yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya

terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi SSW ALFA sangat bergantung pada kemampuan sistem untuk memberikan kepastian terhadap lajunya data perizinan. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas pengguna merasa yakin bahwa data yang mereka masukkan ke dalam sistem akan diproses dengan aman dan akurat. Sistem aplikasi juga memberikan notifikasi otomatis untuk setiap tahap proses, yang membantu pengguna merasa lebih tenang.

4. Empati (*Empathy*)

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Petugas Kantor Kelurahan bagaimana memahami kebutuhan penjelasan dalam menggunakan aplikasi ini.

Petugas layanan menunjukkan tingkat empati yang tinggi dalam membantu pengguna memahami cara kerja aplikasi SSW ALFA. Wawancara dengan petugas mengungkapkan bahwa mereka secara aktif mendengarkan keluhan dan kebutuhan pengguna, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Banyak petugas yang secara sukarela memberikan panduan langkah demi langkah untuk memastikan pengguna dapat menyelesaikan proses administrasi dengan lancar.

5. Bentuk Fisik (*Tangibles*)

Aspek bentuk fisik (*tangibles*) dalam aplikasi Surabaya Single Window (SSW) ALFA mencakup elemen desain antarmuka, kemudahan akses, serta adaptivitas tampilan yang mendukung pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Tampilan antarmuka aplikasi SSW ALFA dinilai cukup adaptif dan ramah pengguna. Mayoritas responden menyatakan bahwa desain aplikasi yang sederhana dan intuitif memudahkan mereka untuk menavigasi berbagai fitur yang tersedia. Penggunaan ikon yang jelas dan langkah-langkah proses yang terstruktur membantu mengurangi kebingungan, terutama bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan aplikasi.

D. PENUTUP

Kesimpulan

1. **Kehandalan (*Reliability*):** Aplikasi SSW ALFA terbukti menjadi pilihan utama dalam pelayanan administrasi perizinan di Surabaya. Berdasarkan penelitian, aplikasi ini mampu menjalankan proses secara tepat waktu dan akurat. Pengguna merasa puas dengan efisiensi waktu yang dihasilkan oleh sistem otomatisasi aplikasi, di mana dokumen dapat diproses dengan lebih cepat dibandingkan metode manual. Selain itu, audit terhadap data menunjukkan tingkat keakuratan yang tinggi dalam pengelolaan informasi masyarakat, meminimalisir kesalahan data.
2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Hasil survei dari pertanyaan wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa petugas layanan cepat dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan atau permasalahan terkait penggunaan aplikasi. Wawancara dengan petugas mengungkapkan

bahwa pelatihan intensif mengenai operasional aplikasi SSW ALFA memungkinkan mereka untuk memberikan layanan responsif. Meski demikian, terdapat masukan untuk meningkatkan waktu respons pada jam-jam sibuk.

3. **Jaminan (*Assurance*):** Aplikasi SSW ALFA memberikan kepastian terhadap lajunya data perizinan masyarakat. Hal ini didukung oleh sistem notifikasi yang memberikan pembaruan status secara real-time kepada pengguna. Hasil menunjukkan responden merasa yakin dengan keamanan data mereka selama menggunakan aplikasi ini, serta proses perizinan yang lebih transparan dibandingkan metode konvensional.
4. **Empati (*Empathy*):** Petugas layanan memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan masyarakat, terutama dalam memberikan penjelasan terkait cara penggunaan aplikasi. Berdasarkan wawancara, petugas berupaya untuk mempermudah masyarakat yang kurang memahami teknologi dengan memberikan panduan langsung atau melalui video tutorial. Namun, terdapat catatan bahwa beberapa masyarakat lanjut usia masih memerlukan perhatian khusus agar dapat menggunakan aplikasi secara optimal.
5. **Bentuk Fisik (*Tangible*):** Terhadap berbagai perangkat dan antarmuka yang sederhana mempermudah pengguna dalam mengakses layanan. Hasil menunjukkan bahwa masyarakat menghargai fitur-fitur visual seperti ikon dan tata letak yang bisa dipelajari. Selain itu, hasil pemeriksaan mencatat bahwa dokumentasi yang dihasilkan oleh aplikasi memiliki format yang jelas dan mudah dipahami.

Saran

Sebagai hasil dari penelitian ini, saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. **Keandalan (*Reliability*):** Untuk meningkatkan keandalan aplikasi SSW ALFA, disarankan agar pemerintah daerah melakukan pemeliharaan rutin pada sistem untuk mencegah gangguan teknis. Selain itu, implementasi mekanisme deteksi dan perbaikan kesalahan data secara otomatis dapat membantu meningkatkan keakuratan data.
2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Agar daya tanggap terhadap masyarakat lebih optimal, perlu ditambahkan pelatihan lanjutan untuk petugas layanan agar dapat merespons lebih cepat, terutama pada jam sibuk. Selain itu, peningkatan jumlah petugas layanan pada waktu tertentu juga dapat membantu mengurangi waktu respons terhadap pertanyaan masyarakat.
3. **Jaminan (*Assurance*):** Peningkatan kepastian layanan dapat dilakukan dengan memperkuat keamanan data melalui enkripsi yang lebih canggih. Transparansi juga dapat ditingkatkan dengan menyediakan laporan harian kepada masyarakat mengenai perkembangan proses perizinan mereka.
4. **Empati (*Empathy*):** Untuk meningkatkan empati, petugas perlu dilatih secara berkala dalam pelayanan berbasis masyarakat. Program literasi digital juga dapat diperluas untuk membantu masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, khususnya kelompok rentan seperti lansia.
5. **Bentuk Fisik (*Tangibles*):** Disarankan untuk melakukan survei rutin terhadap pengguna guna mengidentifikasi kebutuhan pengembangan antarmuka.

Peningkatan pada desain visual, seperti warna yang lebih ramah mata dan navigasi yang lebih sederhana, dapat membantu masyarakat yang baru pertama kali menggunakan aplikasi. Penambahan fitur tutorial interaktif juga akan mempermudah pemahaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *Journal Of Government And Civil Society*, 1(2). <https://doi.org/10.31000/Jgcs.V1i2.445>
- Adni, D. (2021). Makalah Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Pemerintahan dan Politik Lokal*.
- Agustina Nurhayati. (2020). Analisis Kinerja Pemerintah Desa terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Ekonomi Islam. *File:///C:/Users/Vera/Downloads/Askep_Agregat_Anak_And_Remaja_Print.Docx*, 21(1).
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/Ub.Jiap.2020.006.01.11>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/Japabis.V1i1.7>