

**INOVASI DAN OPTIMALISASI PENERAPAN SURABAYA SINGLE
WINDOW (SSW) TERKAIT PELAYANAN DI KELURAHAN
GAYUNGAN KOTA SURABAYA**

Nabila Aulia Ayu Rahmatika
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
nabilaaar336@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif dan efisien ialah satu diantara faktor pendorong penyelenggaraan pemerintahan, sehingga diperlukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai salah satu kota yang membawa gelar Kota Pintar, Kota Surabaya selalu mengedepankan inovasi sebagai upaya peningkatan melalui Surabaya Single Window salah satunya pada bidang pelayanan publik. Surabaya Single Window adalah bentuk pelayanan publik berbasis online dengan tujuan meningkatkan kinerja dan kemudahan masyarakat Kota Surabaya dalam pelayanan publik di Kota Surabaya khususnya pada Kelurahan Gayungan. Akan tetapi, tingkat keberhasilan penggunaan Surabaya Single Window masih perlu diukur. Pada artikel ini dilakukan analisa tingkat keberhasilan penggunaan Surabaya Single Window sebagai bentuk peningkatan layanan publik terkhusus di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya dari banyaknya permohonan yang diajukan. Menggunakan metode deskriptif dan metode kualitatif serta observasi langsung berdasarkan pelayanan yang ada di Kelurahan Gayungan dalam kurun waktu empat bulan. Hasil dari artikel ini adalah bahwa Surabaya Single Window sebagai layanan kelurahan dapat dikatakan berhasil dalam penerapan dan optimalisasinya di Kelurahan Gayungan.

Kata kunci: *Surabaya Single Window, Optimalisasi, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Effective and efficient public services are one of the driving factors for governance, so that innovation is needed to improve the quality of public services. As one of the cities that carries the title of Smart City, the City of Surabaya always puts forward innovation as an effort to improve through the Surabaya Single Window, one of which is in the field of public services. Surabaya Single Window is a form of online-based public service with the aim of improving the performance and convenience of the people of Surabaya City in public services in the City of Surabaya, especially in the Kelurahan Gayungan. However, the success rate of using Surabaya Single Window still needs to be measured. In this article, an analysis of the success rate of using Surabaya Single Window is carried out as a form of improving public services, especially in the Kelurahan Gayungan, Surabaya City from the many requests submitted. Using descriptive methods and

qualitative methods as well as direct observation based on existing services in the Gayungan Village within a period of four months. The result of this article is that Surabaya Single Window as a village service can be said to be successful in implementing and optimizing it in Kelurahan Gayungan.

Keywords: *Surabaya Single Window, Optimization, Public Service*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan tahun 2009 mengenai pelayanan publik nomor 25 menyatakan bahwa layanan publik sebagai aktivitas maupun rentetan aktivitas pada proses pemuasan kepentingan layanan melalui aturan perundang-undangan untuk penduduk oleh penyelenggara pelayanan dari jasa, barang, maupun pelayanan administrasi yang telah menyediakan.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien ialah salah satu diantara faktor pendorong penyelenggaraan pemerintahan sehingga diperlukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai salah satu kota yang membawa gelar Kota Pintar, Kota Surabaya selalu mengedepankan inovasi sebagai upaya peningkatan melalui Surabaya Single Window salah satunya pada bidang pelayanan publik.

Sebuah inovasi tidak akan berdampak baik dan bertahan lama apabila tidak ada optimalisasi dalam penerapannya. Optimalisasi yang merupakan langkah dalam mengoptimalkan Surabaya Single Window (SSW) dibutuhkan agar masyarakat menjadi terbiasa dengan peningkatan teknologi pelayanan publik.

Banyaknya pelayanan publik di Kelurahan menjadikan Kelurahan Gayungan menggandeng Surabaya Single Window (SSW) untuk menjadi bagian Pelayanan di Kelurahan yang dapat diakses secara mandiri melalui laptop ataupun handphone masing-masing. Sehingga, artikel ini dibuat untuk memaparkan bagaimana upaya Kelurahan Gayungan memanfaatkan fasilitas yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

B. METODE PENELITIAN

Data yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hasil monitoring dan evaluasi Surabaya Single Window (SSW) adalah data sekunder yang diperoleh dari sumber internet dan artikel atau jurnal tentang program Surabaya Single Window. Selain itu, data juga berasal dari observasi langsung di Kelurahan Gayungan mengenai pelayanan publik menggunakan Surabaya Single Window mengenai layanan kelurahan.

Metode kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Data sekunder sendiri adalah data tambahan yang diperoleh bukan dari tangan pertama tetapi dari kedua, ketiga atau seterusnya. Beberapa peneliti mengutip dokumen seperti literatur akademis, majalah, surat kabar, brosur, dan lainnya. Selain berdasarkan data sekunder yang menjadi dasar penulisan, peneliti

juga mengobservasi apa yang terjadi di lapangan secara langsung ketika adanya pemohon yang mengajukan permohonan di Kelurahan Gayungan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam pelayanan publik adalah pembaharuan sistem pelayanan sebagai terobosan baru yang diharapkan dapat menjadi solusi dalam memudahkan pelayanan publik. Seperti halnya Surabaya Single Window (SSW) inovasi pelayanan publik terkait layanan kelurahan sangat dibutuhkan sebagai solusi dalam penyelesaian permasalahan pelayanan seperti; pertama, banyaknya pengajuan permohonan di kelurahan yang menyebabkan antrian panjang sehingga proses permohonan berjalan lambat. Kedua, banyaknya keluhan mengenai ketidakjelasan informasi terkait permohonan yang diajukan. Ketiga, menghindari adanya nepotisme dan pungutan liar meskipun saat ini di Kelurahan Gayungan tidak diizinkan untuk menerima segala macam bentuk nepotisme maupun pungutan liar. Mengingat banyaknya permohonan yang diajukan di tiap-tiap kelurahan menyebabkan ketidaksanggupan pemberi layanan untuk memproses permohonan secara bersamaan yang nantinya akan mengakibatkan keterlambatan penyelesaian permohonan dan juga penumpukan berkas.

Meskipun hal yang paling difokuskan pada Surabaya Single Window (SSW) ini mengenai pelayanan perizinan, ada banyak sekali layanan mandiri atau parsial yang ditawarkan dari beberapa dinas atau lembaga yang salah satunya adalah layanan kelurahan. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya disampaikan kepada Saudara bahwa semua layanan kelurahan sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Walikota tersebut, harus dilakukan secara Online melalui aplikasi Surabaya Single Window.

Dengan diberlakukannya Surabaya Single Window pada Kelurahan, pelayanan diharapkan akan lebih mudah, transparan terhadap pemohon dan tentu saja lebih cepat dari sebelumnya ketika dilakukannya layanan manual di setiap kelurahan. Di Kelurahan Gayungan sendiri, Surabaya Single Window mulai digunakan per-bulan maret tahun 2022, sehingga menjadi wajah yang baru untuk Kelurahan Gayungan dalam mengikuti perkembangan zaman. Pasalnya, tidak semua Kelurahan yang ada di Kota Surabaya memanfaatkan Surabaya Single Window pada proses pelayanan publik yang ada di Kelurahan. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kelurahan Gayungan mencoba melangkah lebih maju untuk mengikuti perkembangan zaman yang ada.

Optimalisasi Surabaya Single Window diperlukan untuk keberlangsungan sistem itu sendiri, dengan mengedepankan pelayanan publik menggunakan Surabaya Single Window di layanan kelurahan adalah salah satu bentuk pengoptimalan kegunaan Surabaya Single Window. Dengan kemajuan zaman seperti sekarang, penggunaan teknologi pelayanan publik seperti ini harus bisa selalu diterapkan karena akan ada perkembangan yang lebih baik lagi. Sehingga masyarakat perlu terbiasa dengan sistem baru seperti halnya Surabaya Single Window (SSW) ini dengan tetap memanfaatkan apa yang telah disediakan oleh pihak berwenang yakni pemerintahan. Pasalnya, hingga saat ini masih ada

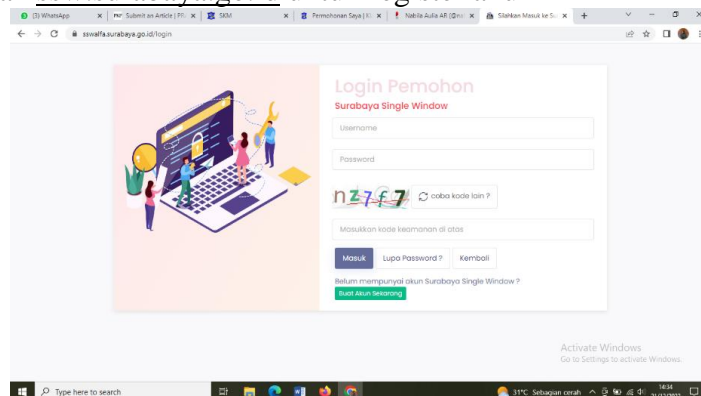
beberapa masyarakat yang belum faham mengenai cara kerja Surabaya Single Window dan beberapa masih perlu datang ke kelurahan karena belum mengerti tentang bagaimana cara pengisian data sebagai proses pengajuan permohonannya. Sehingga optimalisasi pelayanan publik terkait layanan kelurahan di Kelurahan Gayungan sangat diperlukan untuk keberlangsungan ke depan.

Surabaya Single Window dinaungi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, berbeda dengan laman pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat paten seperti Kartu Keluarga, KTP, Akta yang diajukan permohonannya melalui aplikasi yang dinaungi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terkait proses pelayanan publik di Surabaya Single Window terkhusus layanan kelurahan ini, pemohon dapat mengakses melalui portal Surabaya Single Window *ssw.surabaya.go.id*.

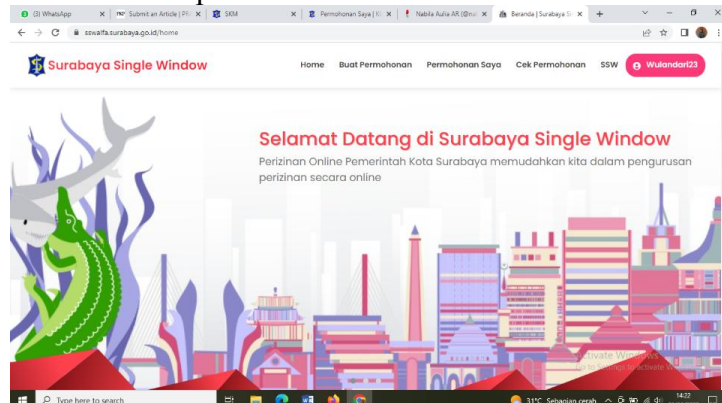
Dalam proses pengajuannya, pemohon diharuskan sudah menyiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan secara elektronik seperti foto ataupun scan berkas untuk selanjutnya diinput melalui website atau laman Surabaya Single Window. Berdasarkan proses pengajuannya, pemohon bisa mengajukan permohonannya secara mandiri tanpa perlu datang ke tempat pengajuan permohonan yakni kelurahan setempat namun melalui laman *ssw.surabaya.go.id*. Kemudian akan ditunjukkan gambar awal pada Surabaya Single Window, tampilan gambar awal tersebut akan mengarahkan pemohon untuk melanjutkan proses permohonan dengan mengklik tanda titik tiga di sebelah kanan untuk menuju pembuatan akun dan pembuatan permohonan pada layanan mandiri atau parsial dan memilih layanan kelurahan.

Layanan kelurahan yang ditawarkan antara lain sebagai berikut; Pelayanan Surat Keterangan Domisili (Lembaga), Pelayanan Surat Pengantar Nikah, Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan untuk Non Formal, Pelayanan Surat Kuasa Khusus untuk Pembayaran Pensiunan, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah, Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Pelayanan Surat Pernyataan lainnya untuk pendaftaran sebagai TNI, Pelayanan Surat Permohonan Penerbitan BPKB (untuk kehilangan BPKB), Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris, Pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi bagi Janda/Duda. Berikut ini adalah tata cara memulai pengajuan melalui Surabaya Single Window pada Layanan Kelurahan.

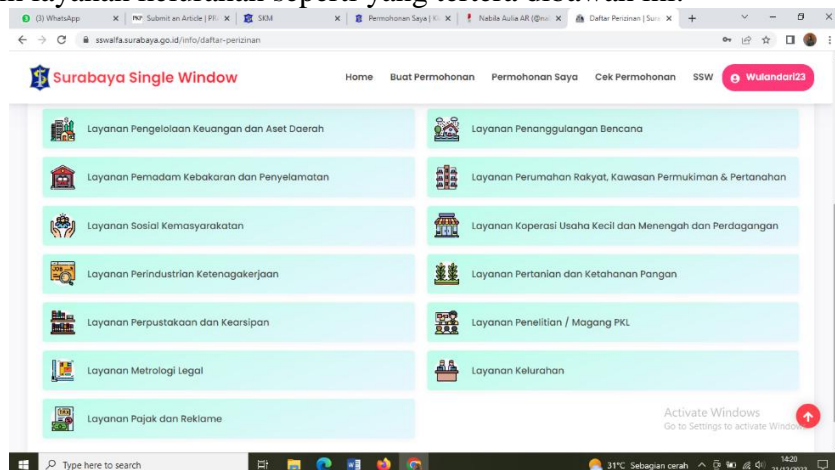
1. Buka laman ssw.surabaya.go.id untuk register akun



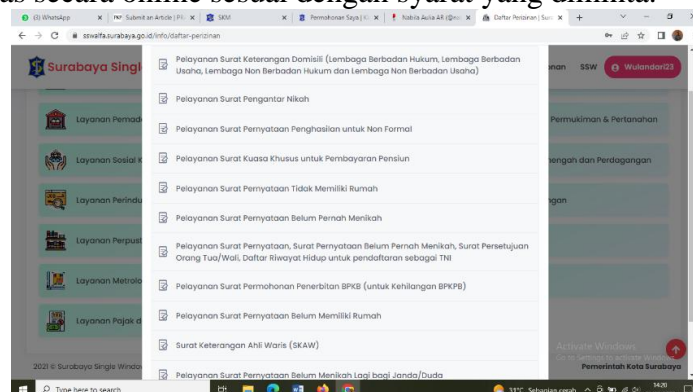
2. Setelah register, tampilan awal pada laman Surabaya Single Window adalah seperti gambar dibawah ini. Selanjutnya untuk pengajuan permohonan, dapat dipilih untuk ikon “buat permohonan”



3. Kemudian akan muncul halaman seperti ini untuk dilanjutkan pada tahap memilih layanan kelurahan seperti yang tertera dibawah ini.



4. Pada layanan kelurahan, ada beberapa permohonan yang disediakan seperti yang tertera dibawah ini. Setelahnya, masyarakat hanya perlu menyiapkan berkas-berkas secara online sesuai dengan syarat yang diminta.



Setelah diajukannya permohonan, akan ada proses verifikasi dari pihak kelurahan untuk pengecekan apabila adanya kesalahan atau kekurangan atau bahkan ketidak sesuaian berkas yang disyaratkan dengan berkas yang di lampirkan, apabila ada ketidaksesuaian berkas maka pihak kelurahan selaku yang memverifikasi akan mengembalikan permohonan untuk di perbaiki dan di upload ulang. Selama berlangsungnya proses permohonan, pemohon bisa melihat sebagai pengecekan secara berkala pada surat permohonan yang sudah diajukan dengan memasukkan angka pendaftaran, tahun ketika mendaftar, juga memasukkan pin yang ditetapkan pada awal pendaftaran. Apabila pengajuan permohonan sudah selesai, pemohon tidak perlu lagi ke kelurahan untuk meminta tanda tangan ataupun stempel, karena tanda tangan dan stempel akan otomatis tercetak melalui sistem Surabaya Single Window. Sehingga masyarakat atau pemohon tidak lagi akan mengeluhkan tentang penantian tanda tangan karena tanda tangan telah otomatis tercetak, pemohon hanya perlu memantau melalui smartphone mereka tanpa mengganggu pekerjaan mereka atau menyita waktu mereka karena datang ke kelurahan.

Selanjutnya terkait biaya, Pelayanan publik terkhusus layanan kelurahan di Surabaya Single Window secara tidak langsung dapat meminimalisir kesempatan munculnya biaya tambahan di proses pengajuan permohonan karena berkurangnya intensitas bertemu muka antara pegawai pelayanan dan pemohon pelayanan, sehingga akan meminimalisir adanya calo dalam proses permohonan dan juga pemangkasan waktu dalam pengajuan permohonan. Terkait kendala, tentu saja terdapat kendala yang dialami seperti masih lemahnya sistem sehingga banyak terjadi kesalahan saat pencetakan berkas, adapun pemohon-pemohon yang tidak kunjung melengkapi berkasnya sehingga terjadi penumpukan pada laman verifikasi atau back office Kelurahan, masih banyak masyarakat terkhusus warga Kelurahan Gayungan yang belum mengerti tentang tata cara pengajuan di Surabaya Single Window yang mengharuskan mereka datang ke kelurahan untuk menanyakan perihal pengajuan permohonan dan juga memohon bantuan untuk dipandu dalam pengajuan permohonannya. Juga perlunya maintenance maupun perubahan dalam sistem agar Surabaya Single Window tetap bisa berkontribusi pada perkembangan zaman dan teknologi kedepannya.

D. PENUTUP

Terciptanya SSW (Surabaya Single Window) ini memberikan dampak positif pada proses pelayanan publik terkhusus layanan kelurahan di Kelurahan Gayungan. Terobosan ini dianggap berhasil dalam pelaksanaannya, karena selain mempercepat pelayanan publik yang ada di kelurahan sistem Surabaya Single Window juga mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan permohonannya, serta menjadi solusi untuk pelaku pelayanan publik di kelurahan dari banyaknya kendala tentang penumpukan berkas. Agar tidak terjadi kesulitan dalam pengajuan permohonan, proses pelayanan publik dikemas secara ringkas untuk memudahkan masyarakat yang akan melakukan permohonan. Pemanfaatan teknologi dalam prosesnya juga meningkatkan efisiensi dan efektifitas serta transparansi seperti yang telah diharapkan oleh banyak pihak. Banyaknya dampak positif dibanding negatif menjadi tolak ukur keberhasilan sistem ini sebagai salah

satu Pelayanan Publik terkhusus layanan kelurahan berbentuk website di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, John W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

<https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitian-kualitatif/>

<https://rumusrumus.com/data-primer-dan-data-sekunder/>

Jurnal Transformative, Vol. 1, Nomor 2, September 2015

Trio Saputra, M.Si, Widia Astuti, M.Si *Suara Pelayanan Publik : Reformasi, Birokrasi, Melalui Inovasi Pelayanan Publik*.