

# OPTIMALISASI LAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVQUAL MODEL PADA WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW

Mohamad Sukarno<sup>1</sup>, Shelsa Aurelia Gunawan Putri<sup>2</sup>

*Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta<sup>1,2</sup>*

E-mail: mohamadsukarno5@gmail.com

## ABSTRAK

*Kota Surabaya merupakan salah satu wilayah yang menerapkan e-service dan memiliki beberapa permasalahan khususnya pada kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui website Surabaya Single Window yang ramah pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada Surabaya Single Window. Sumber data diperoleh melalui data primer yakni artikel, buku, berita media masa, dan data pada website Surabaya Single Window. Analisis data menggunakan model E-Govqual yang terdiri atas usability, information quality, security, dan responsiveness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website Surabaya Single Window sudah terintegrasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Surabaya dan memiliki akses keterbukaan atau transparansi yang dilihat dari akses publik. Akan tetapi website tersebut belum memiliki fitur keamanan yang baik untuk melindungi data dan privasi pribadi serta perizinan yang belum tertata dengan baik hanya menampilkan prosedurnya saja.*

**Kata Kunci:** *Surabaya Single Window, e-government, layanan perizinan, Kota Surabaya*

## ABSTRACT

*Surabaya is one of the city that implement e-service and has several problems, especially in the lack of understanding of the community in using the service. This research aims to find out the user friendly Surabaya Single Window website. Data sources are obtained through primary data, namely articles, books, time media news, and data on the Surabaya Single Window website. Data analysis uses the E-Govqual model consisting of usability, information quality, security, and responsiveness. The results showed that the Surabaya Single Window website has been integrated with all Regional Device Organizations (OPD) of Surabaya City and has access to openness or transparency seen from public access. However, the website does not have good security features to protect data and personal privacy and permissions that have not been properly arranged only display the procedure.*

**Keywords:** *Surabaya Single Window, E-government, Online Permits, Surabaya City*

## PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah menjadi langka revolusi manusia dalam menjalankan segala aktivitas kehidupan di era abad ke-21. Aspek yang mengadopsinya salah satu terdapat pada penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut tercermin dari perubahan wajah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik dengan

melakukan pengembangan pada realisasi konsep *e-government* (Kurnia et al., 2018). Konsep *e-government* sendiri dapat dimaknai dari rangkaian digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan secara digital.

Pengadopsian penggunaan TIK dalam fungsi *e-government* merupakan perkembangan teknologi yang pesat dalam membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan, melakukan akses, mengolah,

dan memanfaatkan informasi yang akurat (Putra et al., 2018). Dengan adanya media informasi, maka hal itu dapat sejalan dengan perkembangan globalisasi yang semakin masif serta bertujuan untuk meningkatkan daya saing instansi pemerintah secara berkelanjutan. Selain itu, di era teknologi yang terus berkembang memiliki manfaat bagi para instansi pemerintah untuk melakukan persepatan pada proses pembangunan yang mengadopsi TIK.

Yera (2020) mendefinisikan *e-government* memiliki beberapa aspek, yakni sosial, teknis, politik, administrasi, dan ekonomi. Konsep *e-government* memiliki dominasi pada perspektif teknis dan komninas sosial maupun dalam perspektif administrasi, akan tetapi dalam literature akademis, model utama yang ditawarkan sejauh ini terutama secara konseptual. Misalnya saja dalam DESI *e-government* yang direpresentasikan oleh *E-Government Development Index* (EGDI) menyebutkan bahwa dalam survei *e-government* PBB sejak 2010 yang mempertimbangan tiga aspek yakni modal manusia, infrastruktur telekomunikasi, dan layanan online. Ketiga aspek tersebut setidaknya menjadi elemen dasar dalam melakukan pengembangan pada konsep *e-government*.

Dalam menentukan keberhasilan dari implementasi *e-government*, kapasitas instansi pemerintah terkait merupakan parameter dari berhasil atau tidaknya realisasi kinerja *e-government*. Realisasi *e-government* tersebut disampaikan dengan tujuan utama pada pelaksanaan kapasitas kinerja pemerintah yang merupakan komponen integral yang harus direncanakan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan kapasitas dari instansi pemerintah yang menentukan realisasi kebijakan pada implementasi *e-government* (Mensah & Mensah, 2019). Selain itu, dalam melakukan perumusan kebijakan pengembangan *e-government* kapasitas dari instansi pemerintah memiliki andil besar dalam memberikan pelayanan terbaik dan terstruktur pada digitalisasi seluruh aspeknya.

Pengembangan dan kesuksesan dalam realisasi konsep *e-government* Manoharan 2018 menjelaskan dalam hasil penelitian bahwa fase *e-*

*government* memiliki tiga fase utama yakni: *e-informasi*, *e-partipisasi*, dan *e-transaksi*. *E-informasi* terdiri atas pembentukan dasar mengenai situs *website* institusi pemerintah yang bertujuan untuk mempublikasikan segala aktivitas layanan publik dalam sebuah katalog. Dalam sebuah transaksi digital, keberadaan situs *website* pemerintah merupakan aset substantial dalam melakukan integrasi antara masyarakat (publik) pada proses pengiriman atau pemrosesan informasi. Kemudian dalam fase *e-transaksi* yang merupakan tahap dalam mengintegrasikan seluruh area layanan baik dalam ruang lingkup internal (berada pada horizon satu instansi pemerintah) maupun eksternal (antar instansi atau departemen pemerintah yang memiliki lingkup besar). Hal itu merupakan langkah dalam memvisualisasikan pada realisasi pengembangan *e-government* ke arah rendah kemudian menuju ke fase yang lebih tinggi.

Oleh karenanya dalam pengembangan fase *e-transaksi*, pendekatan yang dapat dilakukan adalah dengan mengabungkan kepentingan dari masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya pada fasilitasi *e-government* serta modifikasi pada umpan balik warga. Dan dalam fase terakhir yakni *e-transaksi* yakni tahap yang merupakan pengintegrasikan seluruh layanan dan otorisasi aplikasi dalam sebuah fitur *e-transaksi*. Konsistensi antar layanan publik dapat dikembangkan dalam *e-transaksi* tersebut yang sekaligus melibatkan integrasi jaringan sistem komputerisasi.

Pengembangan *e-governmet* di Indonesia ada sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* di Indonesia (Oktavya, 2015). Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dalam skala digital. Oleh karenanya dibutuhkan pengembangan *e-governmet* yang kuat dari pemerintah dalam melakukan digitalisasi layanan publik. (Nugraha, 2018). Dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 ada beberapa panduan dalam melakukan pengembangan *e-government* di antaranya: pembangunan manajemen sistem dokumen elektronik pemerintah, pedoman penyelenggaraan dilklat *Information Communication Technology* (ICT), panduan

pembangunan infrastruktur portal daerah, panduan penyusunan rencana *e-governmet* lembaga, dan pedoman mengenai penyelenggaraan situs webstie pemerintah daerah.

Pengembangan *e-governmet* memiliki beberapa tahapan atau fase sesuai Inpres Nomor 3 Tahun 2003 yakni:

#### 1. Persiapan

Tahap ini merupakan fase pembuatan seperti halnya persiapan dari setiap situs informasi publik, kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), kesiapan jaringan internet, dan sosialisasi internal maupun eksternal (publik)

#### 2. Pematangan

Tahap ini merupakan fase yakni pembuatan situs komunikasi yang lebih interaktif serta memiliki keterhubungan antar instansi maupun dengan masyarakat

#### 3. Pemantapan

Tahap ini merupakan fase pembuatan situs dengan fokus pada layanan publik dan integrasi data dengan sistem yang lainnya

#### 4. Pemanfaatan

Tahap ini merupakan fase terakhir dalam menghadirkan pembuatan aplikasi yang bersifat *Government to Consumers (G2C)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Business (G2B)*

Penyelenggaraan konsep *e-government* bagi pemerintah juga dapat diartikan sebagai sebuah pengadopsian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam layanan publik yang lebih efisien dan efektif. Selain itu, dengan adanya kehadiran *e-governmet* maka dimungkinkan terjadinya komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan publik maupun *stake holders* lainnya. Oleh sebab itu penyelenggaraan konsep *e-government* memiliki peranan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, serta waktu pelayanan yang lebih cepat dan efisien (Supriyanto, 2016).

Dalam menyelenggarakan *e-government* pemerintah juga dituntut untuk melakukan pemeliharaan terhadap teknologi yang digunakan dalam seluruh aktivitas pelayanan publik (Batubara et al., 2018). Hal tersebut dikarenakan perubahan

transformasi model layanan secara digital memerlukan perhatian lebih pada teknologinya. Pengadopsian teknologi tersebut memiliki hasil pada peningkatan pelayanan publik yang menjadi lebih kritis bagi organisasi pemerintah maupun kenyamanan bagi masyarakat.

Salah satu kota di Indonesia yang sudah menerapkan *e-government* ialah Kota Surabaya, disamping kota-kota besar lainnya seperti Jakarta, Bandung, Makassar, dan Yogyakarta. Pemerintah Kota Surabaya sudah mulai merintis penerapan *e-government* yang diawali dengan pengadaan *Broadband Learning Center (BLC)* dan dikembangkan menjadi konsep *e-budgeting* untuk mengontrol proyek lelang pengadaan barang maupun jasa pemerintah Kota Surabaya. Inovasi ini pun mendapat penghargaan *FutureGov* pada tahun 2013. Selanjutnya, pemerintah Kota Surabaya juga mengembangkan lebih lanjut *e-government* yang diwujudkan dengan *Media Center* sebagai sarana mengakomodasi aspirasi dan keluhan warga Kota Surabaya. Diantara aplikasi sosial media yang terintegrasi oleh Media Centre ialah twitter dan website. Akibat dari banyaknya inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya yang sudah mengadopsi *e-government* secara masif, pemerintah pusat pun memberikan penghargaan kepada Pemerintah Kota Surabaya dan dijadikan sebagai percontohan kepada pemerintah daerah lainnya dan telah diadopsi sebanyak 41 pemerintah daerah (Pusat Data dan Analisa Tempo, 2020).

Pada tahun 2013 Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan inovasi *online permits* melalui webiste yang disempurnakan menjadi Surabaya Single Window. Peluncuran inovasi *online permits* bertajuk Surabaya Single Window ini dilandasi oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya. Perwali tersebut menegaskan bahwa peluncuran inovasi Surabaya Single Window ini sebagai upaya pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan publik baik yang bersifat perizinan maupun non-perizinan agar lebih efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat (Romadhan, 2015). Inovasi ini adalah sebuah pelayanan pengajuan izin secara online yang dapat

diakses oleh warga Surabaya maupun luar Surabaya yang membutuhkan izin terkait dengan izin usaha, izin mendirikan bangunan, dan lainnya. Surabaya Single Window pun juga pernah mendapat penghargaan *FutureGov* pada tahun 2014. Secara konseptual aplikasi ini memang dirancang untuk membantu warga Surabaya dalam mengurus perizinan. Penerapan Surabaya Single Window diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya guna meningkatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan. Akan tetapi, pada pengimplementasiannya masih ditemukan beberapa kendala secara kesiapan sistem teknologi pada Surabaya Single Window yang dirasakan oleh masyarakat. Seperti pada contoh aplikasi Wargaku Suroboyo yang dirilis oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menampung berbagai keluhan yang banyak mendapat ulasan kurang memuaskan oleh para pengguna. Dalam *google playstore* aplikasi tersebut mendapat rating 3,8 dan banyak ulasan pengguna yang melaporkan masalah teknis terkait login dan ketidaksinkronan data.

Tantangan besar yang harus dihadapi oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam mengembangkan *e-government* di Kota Surabaya yang salah satunya adalah melalui sistem perizinan online Surabaya Single Window ini adalah bagaimana kesiapan Pemerintah Kota Surabaya dalam merancang sistem teknologi pada aplikasi Surabaya Single Window yang inklusif dan ramah bagi pengguna (masyarakat yang mengakses untuk mengurus izin) serta meningkatkan sosialisasi dan pendampingan agar masyarakat mau beradaptasi dengan teknologi.

#### **KAJIAN PUSTAKA**

Ada beberapa penelitian yang mengkaji mengenai layanan publik berbasis *e-government*, Farid (2015) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa konsep pelayanan publik terbagi menjadi tiga jenis, yakni Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Terpadu Satu Atap, dan Pelayanan Virtual. Jenis Pelayanan virtual ini lah merupakan konsep penerapan *e-government* sebab menggunakan teknologi. Penerapan *e-government* di Kota Surabaya dilakukan di Unit Pelayanan Satu Atap. Implementasi Surabaya Single Window sebagai salah satu instrument *e-government* dapat

dikatakan berjalan dengan baik berdasarkan beberapa indikator antara lain: (1) *Political Environment* bersifat *top down project*, (2) Kepemimpinan yang berhasil, (3) Adanya perencanaan yang terlaksana dengan baik, (4) Semua pemangku kepentingan dapat berkomitmen untuk menjalin komunikasi dan kerjasama, (5) Adanya transparansi informasi yang termuat di *website* Surabaya Single Window, (6) Sumber dana yang diambil dari APBD Kota Surabaya, (7) Pengembangan teknologi berbasis platform *Windows*, (8) Terdapat inovasi sistem *mapping* sebagai database pelayanan terpadu yang disesuaikan dengan alur kerja pelayanan terpadu. Meskipun demikian, terdapat banyak hambatan-hambatan yang masih sering ditemui seperti masih adanya masyarakat yang belum memahami dengan benar terkait proses pengajuan izin melalui Surabaya Single Window, ada pula masyarakat yang masih gagap teknologi, dan adanya kebingungan para pengguna Surabaya Single Window dalam mengunggah persyaratan berkas sehingga menyebabkan keterlambatan pengeluaran izin. Hal ini menjadi menarik sebab menurut Pemerintah Kota Surabaya sendiri telah menyediakan asisten instruktur pendampingan teknologi bagi masyarakat sejak saat fasilitas *Broadband Learning Centre (BLC)*. Selain itu sistem *database* yang digunakan dalam Surabaya Single Window masih belum memungkinkan terjadinya *interoperability* yang baik antar SKPD terkait sehingga juga akan mempengaruhi penyelesaian penerbitan izin yang diajukan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut menurut (Gati et al., 2015) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa efektivitas penerapan Surabaya Single Window ini belum berhasil dikarenakan faktor-faktor penghambat yang tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya, yakni layanan perizinan online ini tidak dapat diakses secara menyeluruh oleh berbagai kalangan masyarakat dengan tingkat penguasaan teknologi yang beragam. Tak jarang masyarakat pun mengambil jalan pintas dengan menyerahkan berkas fisik kepada petugas *front office* untuk discan dan diunggah ke sistem. Menurut masyarakat dengan adanya program ini

tidak lantas membuat perizinan dapat diajukan lebih cepat, bahkan ada yang menjadi lebih panjang pengurusannya sehingga program ini dinilai belum berjalan dengan maksimal. Sedangkan kendala operasionalnya terletak kepada interoperabilitas sistem yang masih bergantung kepada petugas IT untuk mensinergikan *database* yang berada di diskominfo kepada setiap SKPD terkait.

Pengajuan perizinan online melalui Surabaya Single Window juga belum memuat semua jenis perizinan yang bisa diajukan. Dalam artian masih adanya beberapa perizinan yang tidak dapat dilakukan melalui sistem online. Hal ini masih menjadi kekurangan terkait dengan pengembangan Surabaya Single Window ini agar dapat memfasilitasi perizinan lebih menyeluruh lagi sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan dan meningkatkan kualitas pelayanan (Ramadhan & Niswah, 2016). Beberapa kendala lainnya yang dialami oleh masyarakat saat mengajukan izin adalah ketidakpastian waktu penyelesaian perizinan. Hal ini dikarenakan terdapat banyak faktor seperti kurangnya tenaga IT di dinas-dinas terkait dan adanya ke-*error*-an sistem saat mengunggah berkas. Akibatnya masyarakat menjadi kurang puas dalam mendapatkan pelayanan (Chairunnisa, 2015).

Fasilitas penunjang bagi masyarakat dalam mengakses Surabaya Single Window itu pun juga dinilai masih kurang merata, seperti kurangnya perangkat pendukung jaringan internet dan alat *scanner*. Perlengkapan ini menjadi penting sebab perizinan secara online memerlukan piranti yang dapat mengubah data fisik menjadi data digital. Diketahui pula hal ini semakin diperparah dengan adanya calo-calo yang menawarkan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan scan dokumen sehingga masyarakat pun lebih memilih untuk mengajukan perizinan secara konvensional dibandingkan harus berhadapan dengan rumitnya sistem (Widiyarta et al., 2017). Selain itu, masih sering ditemukan kendala *error* pada sistem dan matinya jaringan listrik (Kirana, 2017).

*Website* Surabaya Single Window yang belum terintegrasi dengan *Online System Submission* (OSS) juga menjadi persoalan yang berkaitan

dengan interoperabilitas. Hal ini berdampak kepada kinerja hubungan antar organisasi atau SKPD terkait yang belum bisa menyesuaikan antara izin yang dimiliki jika diintegrasikan ke dalam sistem. Solusi yang dilakukan sementara untuk mengatasi permasalahan tersebut ialah dengan memperbaiki secara manual terkait informasi terbaru dalam rapat yang diadakan bersama Diskominfo Kota Surabaya (Pradhina, 2019). Selain itu, masih ada OPD yang belum terintegrasi ke dalam Surabaya Single Window sehingga pengajuan izinnya masih bersifat manual (Kurniawan & Prabawati, 2021).

Penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaji mengenai Surabaya Single Window sebagai sebuah inovasi pelayanan publik terbatas pada: 1) Hanya melihat tentang bagaimana Surabaya Single Window tersebut muncul sebagai sebuah terobosan modern dalam pelayanan publik di tengah identitas baru Kota Surabaya sebagai *smart city*. 2) Beberapa penelitian lain hanya berfokus pada upaya penerapan Surabaya Single Window sebagai bentuk konkret implementasi *e-government* dalam melakukan mekanisme perizinan online. 3) Terdapat penelitian yang banyak membahas mengenai efektivitas dan evaluasi mekanisme program Surabaya Single Window yang masih mengemukakan kurangnya interoperabilitas antar SKPD atau OPD yang menyebabkan terlambatnya penerbitan izin. 4) Ditemukan pula beberapa permasalahan terutama kepada banyaknya kegagalan warga Surabaya yang belum mampu atau bahkan dinilai menggunakan aplikasi Surabaya Single Window untuk mengurus kepentingannya sendiri sehingga masih terdapat ketidak-efisienan dalam menjangkau seluruh lapisan warga Surabaya. Penelitian akan menggunakan pendekatan E-Govqual Model untuk melakukan *assesment* pada situs website *Surabaya Single Windows*.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada website *Surabaya Single Window*. Sumber data diperoleh melalui data primer yang bersumber dari artikel, media massa, buku, dan data website Surabaya Single Window. Analisis data

menggunakan interaktif model (Alifuddin et al., 2021) dengan reduksi data yang dilakukan melalui proses penyeleksian data baik data artikel, berita media massa, dan data website Surabaya Single Window, penyajian data yang disajikan dalam bentuk deskripsi data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan telaah data yang telah disajikan dan dari proses pereduksian data. Selain itu parameter yang digunakan dalam penelitian ini adalah *E-GovQual* untuk mengetahui kualitas layanan pemerintah dengan indikator *usability*, *information quality*, *security*, dan *responsiveness* (Shanshan, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Ramadhan & Niswah (2016) menjelaskan Surabaya Single Window (SWW) sebagai sebuah pelayanan publik berbasis digital yang pertama di realisasikan di Indonesia. Adanya SSW tersebut memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat khususnya warga Kota Surabaya maupun warga luar dalam memperoleh pelayanan perizinan secara digital dalam lingkup Kota Surabaya. Landasan hukum dalam implementasi pelayanan Surabaya Single Window dipegang oleh bagian Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang kemudian diatur dalam “Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu Daerah, serta Peraturan Presiden No. 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang Penanaman Modal”.

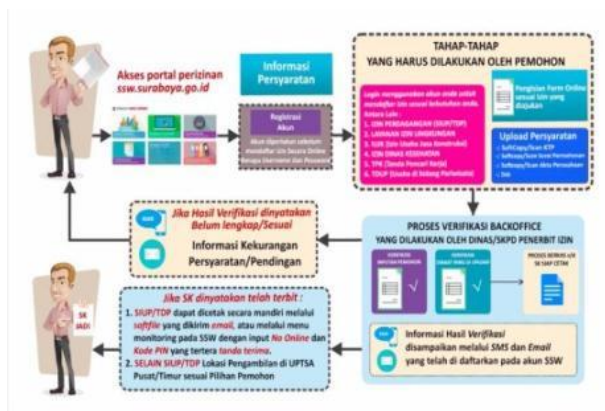
Layanan Surabaya Single Window pertama *launching* oleh Tri Rismaharini Walikota Surabaya pada 14 Maret 2013. Fungsi utama dari dibentuknya Surabaya Single window adalah untuk menyampaikan informasi yang berkenaan dengan data, pemrosesan data dan sinkronisasi antar data, dan pembuatan legitimasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan. Dalam Surabaya Single Window ada beberapa fitur layanan yang disediakan terkait dengan pelayanan perizinan (Ramadhan & Niswah, 2016), yakni sebagai berikut:

- a. Izin Gangguan
- b. Amdal Lalin, UKL-UPL

- c. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)
- d. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- e. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- f. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Dalam Surabaya Single Window juga memiliki akses layanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses secara online dalam 24 jam. Serta layanan Surabaya Single Window memiliki alur dan pemrosesan data yang disesuaikan dengan seluruh OPD Kota Surabaya yang kemudian dapat secara otomatis dapat terintegrasi. Sistem Parsial ini mengabungkan antara satu layanan dengan layanan lainnya pada sebuah sistem portal Pemerintah Kota Surabaya sehingga akan mempermudah proses layanan warganya (Subriadi et al., 2015).

Mekanisme perizinan online dalam Surabaya Single Window juga ditampilkan dalam website guna untuk mempermudah warga dalam mengakses layanan perizinan. Sasaran utamanya adalah untuk melakukan minimalisir pada tindakan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), dan menciptakan akses birokrasi yang transparan (Carlolina & Kurniasih, 2020). Dengan adanya Surabaya Single Window seluruh aktivitas layanan akan diproses secara terbuka dan akutabel. Dalam mekanisme perizinan Surabaya Single Window memiliki fase seperti yang dicantumkan gambar berikut. Tahap pertama yang dapat dilakukan oleh warga adalah dengan melakukan registrasi akun pada website Surabaya Single Window dan memenuhi setiap persyaratan yang sudah ditentukan di dalamnya. Tahapan kedua adalah proses verifikasi *backoffice* yang dilakukan oleh dinas atau OPD terkait dengan layanan perizinan. Proses tersebut dilakukan dengan memverifikasi data yang telah diinput pemohon, verifikasi syarat upload pemohon, dan terakhir proses pemberkasan siap untuk dicetak. Tahap ketiga yakni pengiriman SK yang dilakukan secara online (melalui email atau menu monitoring dan evaluasi pada Surabaya Single Window) dan offline (dapat diambil secara langsung di UPTSA).



Sumber: Surabaya Single Window

## Usability

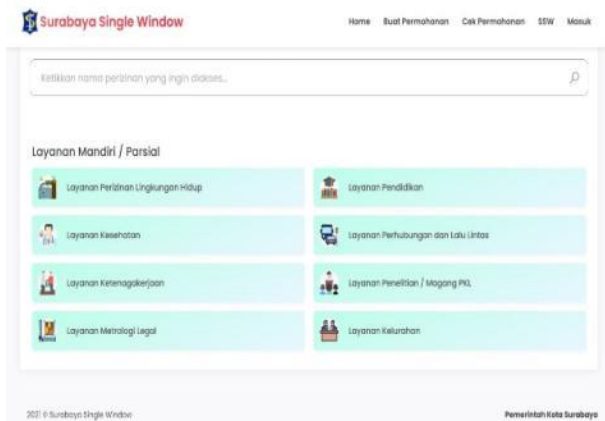
Dalam indikator usability atau kegunaan digunakan untuk mengetahui fungsi dari website untuk selanjutnya dapat di akses oleh masyarakat. Ada enam indikator yang terdapat dalam usability yakni *integration*, *navigation*, *accessibility*, *aesthetic*, *personalization*, dan *multilanguage* (Dewi et al., 2019). Integrasi merupakan perubahan konsep *e-government* yang telah berubah dari situs web sederhana hanya menerbitkan informasi kesitus web terintegrasi dengan fungsi layanan administratif yang lainnya dan kuat. Situs web terintegrasi dapat membantu pengguna untuk mencapai harapan pada kegunaan dan pengguna tidak perlu tahu layanan mana yang disediakan oleh berbagai departemen dan pergi mengunjungi departemen yang berbeda di lokasi yang berbeda, mereka hanya dapat mengunjungi situs web untuk mendapatkan semua layanan yang mereka butuhkan, oleh karena itu, situs web terintegrasi dapat secara signifikan mengurangi waktu dan biaya oleh pengguna untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Penggunaan situs *website* berbasis *e-government* memiliki orientasi pada keramahan terhadap pengguna serta memiliki integrasi data dan informasi antar semua elemen. Selain itu untuk menentukan kelayakan pengguna dapat dilihat dari kualitas dari integrasi maupun dari adanya jumlah peningkatan jumlah pengguna dalam mengakses situs web tersebut. Oleh karenanya dibutuhkan visualisasi profile yang baik untuk meningkatkan jumlah akses pengguna dalam melakukan *explore* pada situs *website* tersebut (Dewi et al., 2019).

Selanjutnya adalah *navigation* yang merupakan situs *website* dengan tampilan informasi yang mempermudah bagi para pengguna untuk melakukan akses ketika berpindah dari satu menu ke menu lainnya, kemudahan tersebut tentunya bertujuan untuk mempercepat perpindahan dari beberapa menu sehingga tidak ada fitur penghambat di dalamnya. Hal tersebut dapat dilihat dari visualisasi navigasi antara desain yang telah dibuat dan penyajian informasi kepada para pengguna (Barus et al., 2018). Dua hal tersebut dapat dikategorisasikan sebagai penentu dalam kualitas yang dihasilkan daalam situs *website* serta akurasi dan relevansi terhadap data yang sajikan.

Kemudian akseibilitas sendiri merupakan keterjangkauan antara pengguna dan situs *website* (Irawan & Hidayat, 2020). Akseibilitas merupakan salah satu faktor penting yang dikarenakan memiliki konsekuensi pada kemudahan akses publik. Oleh karena itulah tujuan dari akseibilitas sendiri adalah untuk memastikan bahwa fitur-fitur yang disediakan dalam situs *website* dapat dijangkau oleh para pengguna serta dapat dinavigasikan dari menu-menu di dalamnya. Selanjutnya adalah *aesthetic* yakni berkaitan dengan desain tampilan atau warna yang hendak di tampilkan dalam situs *website* tersebut. Penggunaan warna akan menambah efek visual dan determinasi yang besar terhadap para pengguna ketika mereka sedang mengakses sistus *website* tersebut sehingga harapannya adalah atusiasme tinggi dari publik.

Multibahasa juga menjadi indikator penting selanjutnya dalam *usability*. Ketersediaan mutibahasa memiliki implikasi pada peningkatan akses publik yang tidak hanya ada dalam satu bahasa yang digunakan akan tetapi, banyak bahasa ditampilkan dalam situs *website* tersebut. Terakhir adalah *perzonalizaion* yang merupakan penilaian dari para pengguna terhadap akses yang ditampilkan dalam situs *website* tersebut. Penilaian dari publik berguna dalam hal evaluasi situs *website* yang ditampilkan guna sebagai langkah perbaikan dan pengembangan ke depannya.



Sumber: website Surabaya Single Window

Dalam website Surabaya Single Window ada delapan layanan yang sudah terintegrasi menjadi satu yakni layanan perizinan lingkungan hidup, layanan kesehatan, layanan ketenagakerjaan, layanan metrologi legal, layanan Pendidikan, layanan perhubungan dan lalu lintas, layanan penelitian /magang PKL, dan layanan kesehatan. Kedelapan layanan tersebut sudah memiliki bisa diakses oleh publik untuk memperoleh jenis layanan yang akan diajukan. Kemudian dalam delapan layanan di atas memiliki koneksi dengan website Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dituju.

Akan tetapi dalam website Surabaya single window integrasi tersebut Pada website masing-masing obd. dalam Surabaya single window menu yang disajikan adalah beberapa opd terkait secara terpisah.. dalam konteks navigasi situs Surabaya single window telah memudahkan bagi para pengguna untuk melakukan akses perpindahan dari satu menu ke menu lainnya tanpa adanya hambatan apapun. dalam website tersebut para pengguna dihadirkan dengan beberapa opd yang kemudian dapat diakses oleh pengguna. selanjutnya para pengguna akan diantar pada website masing-masing OPD yang sudah terhubung dalam Surabaya single window.

Kemudian Surabaya single window juga Memiliki desain dan tampilan berwarna merah. hal tersebut ditujukan untuk menarik Republik sehingga dapat melakukan interaksi yang lebih jauh dengan fitur yang dihadirkan. efek visualy visualisasi tersebut juga bertujuan untuk peningkatan pada akses publik pada partisipasi

dalam Surabaya single window. Selain itu indikator usability juga memiliki parameter diantaranya multibahasa. dalam Surabaya single window fitur multi bahasa belum dihadirkan di dalamnya. Hal tersebut dikarenakan bahasa yang digunakan adalah bahasa baku yakni bahasa Indonesia oleh karenanya beberapa publik lainnya yang memiliki pengetahuan bahasa yang yang minim terhadap bahasa yang digunakan oleh Surabaya single window maka akan mempengaruhi kesulitan dalam memperoleh akses.

### Information Quality

Kualitas informasi memiliki hubungan erat dengan tingkat penggunaan website. Semakin akurat informasi yang ditampilkan oleh suatu website, maka semakin tinggi intensitas akses pengguna. Bahkan tujuan utama masyarakat mengakses website adalah untuk mendapatkan informasi sehingga dapat digunakan sebagai penentu keputusan yang akan diambil. Dalam hal ini pemerintah sebagai organisasi publik dituntut untuk dapat memberikan informasi yang akurat dan tentunya mudah dipahami oleh masyarakat sebagai sasaran utama pelayanan publik terutama pelayanan online.

Dalam kualitas informasi pada suatu situs *website* pada umumnya dapat juga dilihat dari beberapa fitur berita yang ditampilkan seperti halnya link dan informasi berita *update*, berita daerah, dan informasi lain dalam kaitannya dengan situs website tersebut (Sanjaya, 2012). Oleh karenanya dalam menampilkan suatu informasi dibutuhkan juga standarisasi kualitas yang tepat guna mengikuti perkembangan kemajuan TIK (Suaryana et al., 2017). Informasi-informasi yang tertera tentunya berkaitan dengan tata cara perizinan dan informasi lainnya yang mendukung. Akan tetapi, dalam konteks situs *website* Surabaya Single Window yang merupakan situs *website* perizinan *online* tidak menyajikan informasi berita.





Sumber: Website Surabaya Single Window

Pada website Surabaya Single Window yang mana website ini merupakan website pelayanan perizinan online, informasi yang disajikan hanya berupa keunggulan sistem perizinan online melalui website tersebut, jenis-jenis perizinan, simulasi retribusi dan layanan perizinan, serta transparansi proses perizinan. Informasi yang tertera berdasarkan gambar di atas adalah keunggulan penggunaan website Surabaya Single Windows sebagai layanan perizinan online yang dapat diakses pengguna untuk mengurus perizinan secara mandiri. Informasi ini juga sebagai media pembangun trust kepada pengguna dalam memanfaatkan website untuk mengurus perizinan.

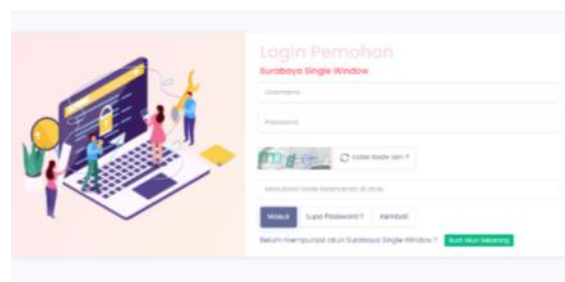
Kemudian dalam hal informasi tata cara pengajuan perizinan dapat dilihat pada bagian bawah menu utama. Disana tertera dengan lengkap tata cara pengajuan beberapa jenis perizinan. Selain itu, pada menu “Buat Permohonan” juga dilengkapi pula informasi dokumen persyaratan pengajuan perizinan yang perlu dipersiapkan oleh pengguna sesuai dengan izin yang hendak diajukan. Di setiap jenis perizinan juga terdapat informasi tambahan seperti alur perizinan dengan dinas terkait, dasar hukum, durasi pemrosesan, dan informasi kontak yang dapat dihubungi. Hal ini juga dapat menunjang transparansi yang berkorelasi dengan kualitas informasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa informasi yang tidak lengkap dalam jenis perizinan lain.

### Security

Security atau keamanan dalam situs website merupakan langkah penting untuk melindungi para penggunanya. Hal tersebut dapat dilihat dari

keamanan bahwa data diri yang diberikan pada layanan tertentu akan terlindungi privasinya. Pada proses perizinan berlangsung situs website akan secara langsung menerima jaminan keamanan. Kemudian, dalam instansi pemerintahan keamanan data diri pengguna merupakan hal penting untuk melindungi privasi pribadi masyarakat. Selain itu keamanan tersebut juga digunakan sebagai media dalam meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat.

Sementara itu, dalam situs *website* yang disajikan oleh pemerintah perlu adanya peningkatan keamanan dengan adanya persetujuan tertulis. Shanshan (2014) juga menjelaskan bahwa pemerintah juga harus melakukan perhatian khusus bagi para warganya untuk tetap melindungi data pribadi warga pengguna untuk membangun kepercayaan.



Sumber: Website Surabaya Single Window



Sumber: Website Surabaya Single Window

Surabaya Single Window sendiri sudah memiliki fitur tersebut yang dikarenakan telah adanya jaminan khusus bagi para penggunanya. Hal tersebut kemudian selaras dengan konsep *security* dalam melakukan penilaian website layanan publik. Dengan adanya keamanan tersebut potensi masyarakat untuk mengaksesnya akan berkurang. Hal itu dilatabelakangi atas keamanan dan data pribadi dari pengguna (masyarakat).

Gambar di atas juga menunjukkan bahwa dalam upaya perlindungan data pribadi *Surabaya Single Window* yakni dengan cara melakukan konfirmasi ulang pada pengguna serta mengamankan seluruh data pribadi pada sebuah sistem. Dengan adanya kehadiran sistem tersebut data dan informasi pribadi akan terekap dengan aman sehingga nantinya tidak ada kebocoran pada data pribadi pengguna tersebut.

### Public Responsiveness

*Public responsiveness* merupakan sebuah transparansi atau keterbukaan dalam sebuah website yang difungsikan sebagai layanan pemerintah. Keterbukaan tersebut dapat dilihat dari segi internal informasi maupun eksternal (informasi) yang disajikan dalam website tersebut. Namun, dalam transparansi keterbukaan, publik juga dapat menilai bahwa proses layanan yang tertera dalam website tersebut memiliki proses kinerja yang tepat waktu. Instansi pemerintah memerlukan publikasi informasi yang baik dalam mengungkapkan informasi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan publik sehingga hal tersebut akan dapat menjawab keraguan publik atas informasi yang disampaikan didalamnya (Shanshan, 2014).



Sumber: Website Surabaya Single Window

Surabaya Single Window memiliki semua fitur yang dapat diakses oleh publik dengan menyediakan semua kebutuhan publik terkait pelayanan perizinan. Hal itu dapat dilihat dari penyajian menu pada website Surabaya Single Window yang tersaji dalam berbagai layanan dan informasi terkait perizinan. Kemudian, semua fitur yang disajikan secara keseluruhan dapat diakses oleh publik baik itu dalam bentuk proses perizinan,

pedoman perizinan, dan hanya sekedar ingin memperoleh informasinya saja.

### KESIMPULAN

Model e-govqual dalam website Surabaya Single Window secara umum sudah terintegrasi dalam satu platform layanan perizinan. Akan tetapi layanan tersebut terpisah pada masing-masing OPD Kota Surabaya. Dalam hal kualitas informasi yang disajikan berupa informasi dan panduan dalam layanan perizinan. Selain itu dalam fitur keamanan Surabaya Single Window memiliki fitur keamanan berupa perlindungan data pribadi bagi warganya. Kemudian dalam keterbukaan publik Surabaya Single Window memiliki transparansi berupa layanan data yang dapat diakses oleh publik.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Artikel Ilmiah:

- Alifuddin, M., Chaer, M. T., & Sukatin, S. (2021). Mitigation-Based Enlightenment Da'wah (Social Movement of MDMC Sulawesi-Southeast in Psychological Assistance to COVID-19 Survivors). *International Journal of Islamic Educational Psychology*, 2(1), 86–106. <https://doi.org/10.18196/ijiep.v2i1.11759>
- Barus, E. E., Suprpto, & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483–1491.
- Batubara, F. R., Ubacht, J., & Janssen, M. (2018). Challenges of blockchain technology adoption for e-government. *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research Governance in the Data Age - Dgo '18*, 1–9. <http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=3209281.3209317>
- Carlolina, L. A., & Kurniasih, Y. (2020). Reformasi Birokrasi Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ( UPTSA ) Melalui Surabaya Single Windows. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*,

- 4(1), 55–65.  
<http://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/887>
- Chairunnisa, M. (2015). Studi Deskriptif Tentang Strategi Uptsa Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Adminstrasi Perizinansurabaya Single Window. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 11.
- Dewi, A., Pratiwi, E., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Kualitas Situs Web Pemerintah Daerah Pelayanan Perijinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-Govqual ( Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat , Kalimantan Timur ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 9177–9185.
- Farid, M. (2015). Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Windows Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Publika*, 3(5), 1–8.
- Gati, R. A., Domai, T., Hayat, A., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2015). Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam Pelayanan Publik: Perspektif E-Government (Studi tentang Perijinan Online di Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(6), 1–6.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2020). Evaluasi aksesibilitas website covid19.kaltimprov.go.id menggunakan sortsite 5.3.5. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 119–130.
- Kirana, C. A. D. (2017). Monitoring Dan Evaluasi Program “ Surabaya Single Window ” Sebagai Bentuk Electronic Government Di Kota Surabaya. *Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 1–10.
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2018). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170. <https://doi.org/10.14710/mmh.46.2.2017.170-181>
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (Ssw) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya. *Publika*, 227–238. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>
- Mensah, I. K., & Mensah, I. K. (2019). Impact of Government Capacity and E- Government Performance on the Adoption of E-Government Services Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the. *International Journal of Public Administration*, 0(00), 1–9. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, volume 3(3), hlm. 1437.
- Pradhina, I. P. (2019). Surabaya Single Window: Inovasi Sistem Pelayanan Terintegrasi Berbasis Elektronik Terhadap Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Politics and Government Studies*, 1–17.
- Pusat Data dan Analisa Tempo. (2020). Mengenal Lebih Jauh Program E-Government Pemerintah Kota Surabaya. *Tempo Publishing*.
- Putra, D. A. D., Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., Maselena, A., Shankar, K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15), 2251–2258.
- Ramadhan, F. P., & Niswah, F. (2016). Efektivitas Layanan Perizinan Online Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Publika*, 4(10), 1–8.
- Romadhan, R. (2015). Terobosan Inovasi Perizinan Online terpadu Melalui Surabaya Single Window di Kota Surabaya. *Jurnal*

*Transformative*, 1(2), 202–216.

- Sanjaya, I. (2012). Jurnal Penelitian IPTEK-KOM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WE ... *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14(11), 12.
- Shanshan, S. (2014). Assessment of E-government Service Quality under User Satisfaction Orientation: The Establishment of E-Govqual Model. *Asian Journal of Business Management*, 6(2), 111–117. <https://doi.org/10.19026/ajbm.6.5335>
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2017). Kualitas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 11(2), 84. <https://doi.org/10.24843/jiab.2016.v11.i02.p03>
- Subriadi, A. P., Herdiyanti, A., & Ayundari, S. R. (2015). Pengukuran Efektivitas Dan Efisiensi E-Government - Surabaya Single Windows. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, November, 69–74.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.438>
- Widiyarta, A., Suratnoaji, C., & Sumardijjati, S. (2017). Pola Perilaku Masyarakat Terhadap Penggunaan Program Surabaya Single Window (Ssw) Sebagai Perizinan Online Dalam Upaya Menekan Tindakan Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme Di Surabaya. *Perspektif Hukum*, 16(2), 231. <https://doi.org/10.30649/phj.v16i2.67>
- Yera, A., Arbelaitz, O., Jauregui, O., & Muguerza, J. (2020). Characterization of e-Government adoption in Europe. *PLoS ONE*, 15(4), 1–22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231585>