

## Evaluasi Program Surabaya *Single Window* (SSW) Alfa Pada Sentra Pelayanan Publik (SPP) Menur Kota Surabaya

*Evaluation of the Surabaya Single Window (SSW) Alfa Program at the Public Service Center (SPP) Menur, Surabaya City*

Rizki Kurniawan<sup>1</sup>, Tauran<sup>2</sup>, Tjitjik Rahaju<sup>3</sup>, Indah Prabawati<sup>4</sup>

Universitas Negeri Surabaya

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 17 December, 2025

Revised 20 January 2026

Accepted 27 January 2026

Available online 30 January 2026

#### Kata Kunci

*policy evaluation, public services, SSW Alfa, e-government*

#### Keywords

*evaluasi kebijakan, pelayanan publik, SSW Alfa, e-government*



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.  
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRACT

Digital transformation in public services is a local government strategy to improve the effectiveness, efficiency, and transparency of services. The Surabaya City Government implemented the Surabaya Single Window (SSW) Alfa as an integrated electronic-based licensing and non-licensing service system. This study aims to evaluate the implementation of the SSW Alfa Program at the Menur Public Service Center (SPP) in Surabaya City. The study used a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Research informants consisted of the Head of SPP Menur, service officers, and community users of SSW Alfa services. The program evaluation analysis used William N. Dunn's policy evaluation criteria, including effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The results showed that from the aspects of effectiveness and efficiency, SSW Alfa was able to accelerate the licensing process and save time and service costs. However, from the aspects of adequacy and equity, the program has not fully reached all community needs, especially related to digital literacy and service access. In terms of responsiveness, services are still not optimal due to slow responses to public complaints. Meanwhile, from the aspect of accuracy, SSW Alfa is considered to be in line with community needs and the direction of Surabaya City's e-government

policy. This study recommends improving public digital literacy, enhancing officer responsiveness, and enhancing the system so that all services can be accessed digitally without the applicant's physical presence.

### ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan strategi pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan. Pemerintah Kota Surabaya mengimplementasikan Surabaya Single Window (SSW) Alfa sebagai sistem pelayanan perizinan dan non-perizinan berbasis elektronik yang terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program SSW Alfa pada Sentra Pelayanan Publik (SPP) Menur Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala SPP Menur, petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan SSW Alfa. Analisis evaluasi program menggunakan kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn, meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek efektivitas dan efisiensi, SSW Alfa mampu mempercepat proses perizinan serta menghemat waktu dan biaya pelayanan. Namun, dari aspek kecukupan dan pemerataan, program belum sepenuhnya menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat, terutama terkait literasi digital dan akses layanan. Pada aspek responsivitas, pelayanan masih belum optimal akibat lambatnya tanggapan terhadap keluhan masyarakat. Sementara itu, dari aspek ketepatan, SSW Alfa dinilai selaras dengan kebutuhan masyarakat dan arah kebijakan e-government Kota Surabaya. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan literasi digital masyarakat, perbaikan responsivitas petugas, serta penyempurnaan sistem agar seluruh layanan dapat diakses secara digital tanpa kehadiran fisik pemohon.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena berhubungan langsung dengan kepuasan

\*Corresponding Author

Email: [rizki.22153@mhs.unesa.ac.id](mailto:rizki.22153@mhs.unesa.ac.id), [tauran@unesa.ac.id](mailto:tauran@unesa.ac.id), [tjitjikrahaju@unesa.ac.id](mailto:tjitjikrahaju@unesa.ac.id), [indahprabawati@unesa.ac.id](mailto:indahprabawati@unesa.ac.id)

masyarakat serta legitimasi pemerintah itu sendiri. Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik dituntut untuk diselenggarakan secara profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Rahmadana et al., 2020). Aktivitas pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dalam melayani seluruh elemen masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik yang baik tentunya yang mampu memberikan layanan terbaik secara profesional terhadap masyarakat (Wijaya & Tauran, 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, paradigma pelayanan publik mengalami pergeseran menuju pemanfaatan teknologi digital atau yang dikenal dengan konsep *electronic government* (e-government). E-government dipandang sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah (Fanida & Pradana, 2018). Digitalisasi pelayanan publik juga diharapkan mampu mengurangi praktik maladministrasi dan meningkatkan transparansi, karena proses pelayanan dapat dipantau secara terbuka oleh masyarakat. Salah satu sektor pelayanan publik yang menjadi prioritas digitalisasi adalah pelayanan perizinan dan non-perizinan. Pelayanan perizinan memiliki peran penting dalam mendorong iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah. Pelayanan perizinan yang lambat dan tidak efisien dapat menjadi hambatan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan sistem pelayanan perizinan yang cepat, mudah, dan terintegrasi. Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan Surabaya *Single Window* (SSW) sebagai sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan ke dalam satu platform.

Sebagai bentuk digitalisasi pelayanan perizinan, Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan Surabaya *Single Window* (SSW) yang kemudian disempurnakan menjadi SSW Alfa. Program ini memiliki landasan hukum Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 52 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Non-Perizinan di Kota Surabaya, serta terintegrasi dengan sistem nasional seperti *Online Single Submission* (OSS). Kehadiran SSW Alfa diharapkan mampu memangkas birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis e-government (Artanti & Fanida, 2024). Untuk mendukung implementasi SSW Alfa secara optimal, Pemerintah Kota Surabaya menyediakan Sentra Pelayanan Publik (SPP) sebagai garda terdepan pelayanan langsung kepada masyarakat. SPP Menur merupakan salah satu sentra pelayanan publik yang melayani masyarakat wilayah Surabaya Timur dan berperan penting dalam menjembatani pelayanan digital dengan kebutuhan masyarakat di lapangan. Kehadiran SPP Menur diharapkan dapat membantu masyarakat yang mengalami kendala dalam mengakses layanan digital secara mandiri, sekaligus memastikan bahwa pelayanan perizinan tetap berjalan efektif dan inklusif.

Meskipun SSW Alfa dirancang untuk memudahkan masyarakat, dalam implementasinya masih ditemukan sejumlah permasalahan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, lambatnya respons petugas terhadap pengaduan, serta masih adanya layanan yang mengharuskan pemohon hadir secara langsung (Kurniawan & Prabawati, 2020). Berdasarkan kondisi tersebut, evaluasi kebijakan menjadi penting untuk menilai sejauh mana pelaksanaan Program SSW Alfa telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Evaluasi kebijakan tidak hanya berfungsi untuk menilai keberhasilan program, tetapi juga sebagai dasar perbaikan dan penyempurnaan kebijakan di masa mendatang. Dalam penelitian ini, evaluasi pelaksanaan SSW Alfa dilakukan menggunakan kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn, yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Penggunaan kriteria ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai capaian, kendala, serta implikasi pelaksanaan Program SSW Alfa di Sentra Pelayanan Publik Menur Kota Surabaya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pelaksanaan Program Surabaya *Single Window* (SSW) Alfa pada Sentra Pelayanan Publik (SPP) Menur Kota Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses, pengalaman, serta persepsi aktor-aktor yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Menurut Sugiyono, (2023), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci, sehingga mampu menggali realitas sosial secara komprehensif.

Lokasi penelitian ditetapkan di Sentra Pelayanan Publik (SPP) Menur Kota Surabaya, yang merupakan salah satu pusat pelayanan publik di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis SPP Menur sebagai representasi wilayah Surabaya Timur serta sejarahnya sebagai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang telah lama menjadi penyelenggara pelayanan perizinan. Dengan demikian, SPP Menur dinilai relevan untuk menggambarkan implementasi Program SSW Alfa secara nyata di tingkat pelayanan langsung kepada masyarakat.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara *purposive*, yaitu Kepala SPP Menur, petugas pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan SSW Alfa. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan layanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi, seperti peraturan perundang-undangan, laporan instansi, arsip pelayanan, serta literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menjamin keabsahan data dengan teknik triangulasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dianalisis kemudian dievaluasi menggunakan kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn, yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penggunaan kriteria ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan serta kelemahan pelaksanaan Program SSW Alfa di SPP Menur Kota Surabaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Surabaya *Single Window* (SSW) Alfa di Sentra Pelayanan Publik (SPP) Menur Kota Surabaya telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non-perizinan. Secara umum, SSW Alfa mampu mendorong transformasi pelayanan publik dari sistem manual menuju sistem berbasis digital yang lebih terintegrasi. Namun demikian, berdasarkan kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn, masih ditemukan sejumlah aspek yang belum optimal dan memerlukan perbaikan lebih lanjut.

### 1. Efektivitas

Efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Dunn, 2017). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Program SSW Alfa dinilai cukup efektif dalam mempercepat proses pelayanan perizinan dan meningkatkan transparansi pelayanan. Masyarakat dapat mengajukan permohonan perizinan secara daring serta memantau perkembangan permohonan secara real time melalui sistem. Hal ini mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka dan meminimalkan praktik antrean panjang yang sebelumnya sering terjadi.

Meskipun demikian, efektivitas program belum sepenuhnya optimal. Beberapa jenis layanan masih mengharuskan pemohon datang langsung ke SPP Menur untuk melengkapi persyaratan tertentu. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Bapak Triyudha Ria Wijayanto dalam wawancara menyatakan, *"Masyarakat merasakan kemudahan dan percepatan proses perizinan melalui SSW Alfa karena seluruh tahapan dapat dilakukan secara daring, sehingga menghemat waktu dan biaya. Namun, sebagian pemohon masih memerlukan pendampingan akibat keterbatasan literasi teknologi atau kelengkapan dokumen, sehingga peran petugas pendamping di SPP Menur tetap penting untuk memastikan akses layanan yang merata"* (Wawancara 2 Desember 2025).

Dari perspektif pengguna layanan SSW Alfa Mas Rachman Eko Rubiantoro dalam wawancara menyatakan, *"Sebagian besar proses perizinan melalui SSW Alfa dapat dilakukan secara daring, meskipun pada kasus tertentu pemohon masih perlu datang langsung ke SPP Menur untuk verifikasi atau pendampingan. Namun, dibandingkan sebelumnya, intensitas kehadiran langsung berkurang sehingga pelayanan menjadi lebih efisien"* (Wawancara 7 Desember). Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan publik melalui SSW Alfa belum sepenuhnya tercapai secara menyeluruh. Temuan ini juga sejalan dengan pendapat Andhita et al., (2017) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem pelayanan digital sangat bergantung pada tingkat integrasi layanan dan kesiapan perangkat pendukung.

## **2. Efisiensi**

Efisiensi berkaitan dengan perbandingan antara hasil yang dicapai dan sumber daya yang digunakan (Dunn, 2017). Dari sisi efisiensi, SSW Alfa dinilai mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga masyarakat dalam mengurus perizinan. Proses pengajuan perizinan secara daring mengurangi biaya transportasi serta waktu tunggu yang sebelumnya cukup panjang. SSW Alfa meningkatkan efisiensi pelayanan melalui koordinasi antarperangkat daerah yang lebih terintegrasi, sehingga proses verifikasi berjalan lebih cepat dan terkontrol. Meskipun masih terdapat kendala teknis dan kebutuhan pendampingan, secara umum SSW Alfa berkontribusi signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik di SPP Menur Kota Surabaya. Selain itu, penggunaan dokumen digital turut menekan penggunaan kertas dan biaya administrasi. Adapun pernyataan Bapak Triyudha Ria Wijayanto selaku Koordinator SPP Menur menyatakan, *"Pelaksanaan SSW Alfa di SPP Menur dinilai efisien dalam pemanfaatan sumber daya manusia, waktu, dan teknologi karena proses pelayanan terintegrasi secara digital. Meskipun masih terdapat kendala teknis, SSW Alfa secara umum telah mendukung efisiensi penyelenggaraan pelayanan"* (Wawancara 2 Desember 2025).

Sentra Pelayanan Publik (SPP) Menur berperan sebagai perpanjangan tangan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan terpadu satu pintu kepada masyarakat, sehingga seluruh tahapan pelayanan dapat dilakukan dalam satu lokasi. SPP Menur memiliki tujuh bidang pelayanan dengan jumlah pegawai sekitar 25–30 orang yang tersebar pada masing-masing bidang. Kemudian pernyataan Bapak Tri Sapta Nugroho Slamet Harianto Staff Informasi SPP Menur, *"Ketidakefisienan SSW Alfa terjadi pada tahap verifikasi akibat koordinasi lanjutan, kekurangan berkas, dan kendala sistem, sehingga diperlukan penyederhanaan persyaratan dan penguatan koordinasi"* (Wawancara 1 Desember 2025).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa SSW Alfa telah meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan di SPP Menur melalui proses digital yang menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta mempercepat verifikasi melalui integrasi antarperangkat daerah. Efisiensi juga didukung oleh peran SPP Menur sebagai pelayanan terpadu satu pintu dengan pembagian tugas yang terstruktur. Namun, ketidakefisienan masih terjadi pada tahap verifikasi akibat koordinasi

lanjutan, kekurangan berkas, dan kendala sistem, sehingga diperlukan penyederhanaan persyaratan dan penguatan koordinasi.

### 3. Kecukupan

Kecukupan berkaitan dengan sejauh mana kebijakan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (Dunn, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa SSW Alfa belum sepenuhnya mencukupi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, khususnya masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pengajuan perizinan secara daring, mulai dari pembuatan akun hingga pengunggahan dokumen persyaratan.

**Gambar 1 Pendampingan Layanan SSW Alfa di SPP Menur Kota Surabaya**



*(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)*

Gambar tersebut, terlihat suasana nyata di kantor SPP Menur di mana seorang petugas sedang memberikan pendampingan langsung kepada warga untuk mengoperasikan sistem SSW Alfa. Interaksi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah berbasis digital, kehadiran petugas tetap menjadi kunci utama untuk membantu warga, terutama lansia atau pelaku usaha, agar tidak kebingungan saat mengisi data atau mengunggah dokumen di layar monitor. Dengan adanya bantuan tatap muka dan fasilitas komputer yang disediakan, proses perizinan yang tadinya dianggap rumit jadi terasa lebih ringan dan manusiawi karena warga dipandu langkah demi langkah hingga urusannya selesai. Suasana seperti ini membuktikan bahwa teknologi memang penting, tapi bimbingan langsung di lapangan tetap tidak tergantikan untuk memastikan semua lapisan masyarakat bisa menikmati kemudahan layanan tanpa merasa ditinggalkan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan publik berbasis digital memerlukan dukungan berupa pendampingan dan edukasi yang berkelanjutan. Tanpa upaya tersebut, sistem digital justru berpotensi menciptakan kesenjangan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yuliyantoro & Haryati, (2023) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi e-government di tingkat lokal.

### 4. Perataan

Perataan berkaitan dengan keadilan distribusi manfaat kebijakan kepada seluruh kelompok masyarakat (Dunn, 2017). Berdasarkan hasil penelitian, akses terhadap layanan SSW Alfa belum sepenuhnya merata. Masyarakat yang memiliki perangkat teknologi dan kemampuan digital yang baik cenderung lebih mudah memanfaatkan layanan daring, sementara kelompok masyarakat tertentu masih bergantung pada bantuan petugas di SPP Menur. Keberadaan petugas pendamping di SPP Menur berperan penting dalam mendukung perataan layanan, khususnya bagi masyarakat dengan keterbatasan literasi digital dan akses teknologi. Namun, perataan

layanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat perbedaan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan sistem.

Keberadaan SPP Menur sebagai layanan tatap muka memang membantu menjembatani kesenjangan tersebut. Namun, ketergantungan masyarakat pada pelayanan langsung menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya inklusif. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan pelayanan publik yang tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga memperhatikan kondisi sosial masyarakat. Hal itu didukung dengan pernyataan Koordinator SPP Menur menyatakan, *"SPP Menur berupaya mewujudkan layanan SSW Alfa yang inklusif melalui penyediaan petugas pendamping, fasilitas pendukung seperti komputer dan akses internet, serta kegiatan sosialisasi dan edukasi berkala. Upaya ini ditujukan untuk membantu masyarakat dengan keterbatasan literasi digital agar dapat mengakses layanan secara optimal"* (Wawancara 2 Desember). Kemudian pernyataan Mas Rachman Eko Rubiantoro menyatakan, *"Petugas SPP Menur memberikan bantuan dan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan SSW Alfa, mulai dari pendaftaran hingga pengunggahan dokumen. Pendampingan ini terutama dirasakan oleh warga lanjut usia dan pelaku UMKM kecil, didukung dengan ketersediaan komputer layanan dan akses internet agar masyarakat tetap dapat mengakses sistem dengan lebih mudah"* (Wawancara 7 Desember).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemerataan akses layanan SSW Alfa di SPP Menur belum sepenuhnya optimal. Masyarakat yang memiliki kemampuan dan perangkat digital yang memadai cenderung lebih mudah memanfaatkan layanan daring, sementara kelompok tertentu masih bergantung pada bantuan petugas. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, SPP Menur menyediakan layanan tatap muka melalui pendampingan petugas, fasilitas komputer, dan akses internet, serta melakukan sosialisasi dan edukasi secara berkala. Upaya ini membantu kelompok masyarakat dengan keterbatasan literasi digital, seperti warga lanjut usia dan pelaku UMKM kecil, agar tetap dapat mengakses layanan. Namun, ketergantungan pada pendampingan menunjukkan bahwa transformasi digital SSW Alfa belum sepenuhnya inklusif dan masih memerlukan pendekatan pelayanan yang memperhatikan kondisi sosial masyarakat.

## 5. Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan pelaksana kebijakan dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat (Dunn, 2017). Menurut Agustina & Rahaju, (2021) responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompokkelompok masyarakat tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan SSW Alfa masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat. Beberapa pengguna layanan mengeluhkan lambatnya tanggapan petugas terhadap permasalahan yang disampaikan melalui sistem pengaduan daring.



**Gambar 2. Layanan Takon Sobot SSW Alfa**

(Sumber: Instagram DPMPTSP)

Gambar tersebut menampilkan informasi mengenai layanan “Takon Sobot” yang diluncurkan oleh DPMPTSP Kota Surabaya sebagai sarana konsultasi bagi warga yang ingin mendapatkan penjelasan terkait perizinan melalui WhatsApp. Layanan ini mencakup dua bentuk konsultasi, yaitu konsultasi perizinan berusaha melalui OSS serta konsultasi perizinan non-berusaha melalui SSW Alfa. Pada poster tersebut juga dicantumkan nomor *WhatsApp* resmi Takon Sobot, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menghubungi dan berkonsultasi terkait kebutuhan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan



**Gambar 3 Komentar masyarakat pada Instagram DPMPTSP**

(Sumber: Instagram DPMPTSP)

Gambar diatas melihat bahwa meskipun SSW Alfa telah membawa banyak kemudahan, nyatanya masih muncul keluhan dari masyarakat terkait lambatnya respons admin pada saluran komunikasi bantuan. Beberapa pengguna mengeluhkan pengalaman *slow respons* yang cukup parah, di mana pesan yang dikirimkan pada hari dan jam kerja pun sering kali tidak langsung mendapatkan balasan. Kendala komunikasi ini memicu keresahan bagi pemohon yang membutuhkan bantuan cepat, sehingga koordinasi antara sistem digital dan kesiapan petugas pendamping di balik layar perlu lebih ditingkatkan agar keluhan warga tidak menumpuk di kolom komentar media sosial.

Lambatnya respons ini berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Padahal, dalam pelayanan publik berbasis digital, kecepatan dan



kejelasan respons merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kurniawan & Prabawati, (2020) yang menyatakan bahwa responsivitas menjadi salah satu kelemahan utama dalam pelayanan perizinan daring di daerah.

## 6. Ketepatan

Ketepatan berkaitan dengan kesesuaian kebijakan terhadap permasalahan dan kebutuhan masyarakat (Dunn, 2017). Dari aspek ketepatan, Program SSW Alfa dinilai telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan arah kebijakan *e-government* Pemerintah Kota Surabaya. Program ini mendukung upaya pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan publik yang modern, terintegrasi, dan transparan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Koordinator SPP Menur Bapak Triyudha Ria Wijayanto menyatakan, *"Secara umum, pelaksanaan SSW Alfa sudah sejalan dengan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam mendorong pelayanan publik berbasis digital. Sistem ini memudahkan masyarakat karena layanan terintegrasi dalam satu platform dan dapat dipantau secara langsung, serta tetap didukung pendampingan bagi warga yang kurang terbiasa dengan teknologi. Meski demikian, masih diperlukan penyempurnaan, terutama pada penyederhanaan persyaratan, peningkatan kapasitas sistem, dan penguatan koordinasi antarperangkat daerah agar pelaksanaannya semakin optimal"* (Wawancara 2 Desember 2025).

Melalui SSW Alfa, alur perizinan menjadi lebih jelas dan teratur sehingga pemohon dapat memahami persyaratan, tahapan, serta perkiraan waktu penyelesaian izin. Pemohon juga dapat memantau perkembangan permohonannya secara langsung, sehingga jika terjadi kendala atau keterlambatan dapat segera diketahui. Selain itu, dukungan petugas pendamping turut membantu menjaga ketepatan pelayanan, terutama ketika pemohon memerlukan penjelasan terkait dokumen atau penggunaan sistem. Hal tersebut diungkapkan juga oleh Mas Wahyu pengguna SSW Alfa menyatakan, *"Bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan layanan digital, SSW Alfa cukup mudah dipahami karena alur dan informasinya jelas. Namun, untuk warga yang kurang akrab dengan teknologi, sistem ini masih terasa rumit, sehingga bantuan petugas pendamping sangat membantu agar proses perizinan tetap berjalan lancar"* (Wawancara 7 Desember 2025).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Program SSW Alfa telah tepat sasaran karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan arah kebijakan *e-government* Pemerintah Kota Surabaya. Kejelasan alur perizinan, informasi persyaratan, serta kemudahan pemantauan proses membantu masyarakat memahami dan mengurus izin secara lebih terarah, sementara dukungan petugas pendamping memastikan layanan tetap berjalan bagi pemohon yang kurang terbiasa dengan teknologi. Meskipun masih menghadapi berbagai kendala teknis dan sosial, secara konseptual SSW Alfa sudah berada pada jalur yang tepat. Dengan adanya perbaikan berkelanjutan, terutama pada aspek literasi digital, responsivitas pelayanan, dan stabilitas sistem, SSW Alfa berpotensi menjadi model pelayanan publik digital yang efektif dan inklusif di tingkat pemerintah daerah.

## SIMPULAN

Program SSW Alfa di SPP Menur Kota Surabaya telah menunjukkan capaian positif pada aspek efektivitas, efisiensi, dan ketepatan. Namun, pelaksanaan program masih menghadapi kendala pada aspek kecukupan, pemerataan, dan responsivitas. Rendahnya literasi digital masyarakat serta lambatnya respons pengaduan menjadi faktor utama penghambat optimalisasi program.



## SARAN

Pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan berkelanjutan, memperbaiki sistem pengaduan agar lebih responsif, serta menyempurnakan integrasi layanan SSW Alfa agar seluruh perizinan dapat diakses secara digital tanpa kehadiran fisik pemohon.

## REFERENSI

- Agustina, R. S., & Rahaju, T. (2021). Evaluasi penyelenggaraan pendidikan inklusif di Kota Surabaya. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 109–124.
- Andhita, C., & Kirana, D. (2017). Monitoring dan evaluasi program *Surabaya Single Window* sebagai bentuk electronic government di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. <https://www.journal.uniga.ac.id>
- Artanti, D. F., & Fanida, E. H. (2024). Pelayanan perizinan berbasis online melalui *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(3), 931–944. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p931-944>
- Dunn, W. N. (2017). *Public policy analysis* (5th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315181226>
- Fanida, E. H., & Pradana, G. W. (2018). *Electronic government*. Unesa University Press.
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2020). Evaluasi layanan *Surabaya Single Window* (SSW) pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 227–238.
- Rahmadana, M. F., Siagian, N., & Refelino, J. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian*. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(5).
- Wijaya, A. N., & Tauran, T. (2024). Electronic Initial Public Offering (E-IPO) sebagai inovasi dalam penawaran umum di Bursa Efek Regional Jawa Timur. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(3), 837–848. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p837-848>
- Yuliyantoro, D., & Haryati, E. (2023). Efektivitas pelayanan pemerintah kelurahan menggunakan aplikasi *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa. *SMIA: Edisi Khusus Tema Pelayanan Publik*, 2, 351–362. <https://ejournal.unitomo.ac.id>