

## **Terobosan Inovasi Perizinan Online Terpadu melalui *Surabaya Single Window* di Kota Surabaya**

**Rifki Romadhon<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Elektronic Government* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan sistem informasi untuk pelayanan publik. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya pemerintah dalam pengembangan penyelenggaraan yang berbasis *elektronic* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang menerapkan *elektronic government* dalam menjalankan roda pemerintahan. Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan layanan terpadu bernama *Surabaya Single Window* yang dapat diakses melalui <http://www.ssw.surabaya.go.id>. Program ini merupakan salah satu layanan perizinan pemerintah kota surabaya yang terintegritas secara online. Selain itu, *Surabaya Single Window* merupakan layanan untuk memberikan kemudahan bagi warga Kota Surabaya maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Kota Surabaya. Program *Surabaya Single Window* awalnya muncul karena banyaknya angka pengajuan izin mendirikan bangunan selain itu program ini juga memperkecil peluang tatap muka antara pemohon dan pelaksan tugas di pemerintahan dengan itu maka tidak ada peluang nepotisme karena semua dilakukan secara online dan jelas kapan selesai. Layanan *Surabaya Single Window* ini sekaligus untuk memperpendek waktu dan pengecekan data. Melalui program ini seluruh izin dapat diproses secara bersamaan.

***Kata Kunci:*** *Pelayanan; Surabaya Single Window; E-Government*

### ***Abstract***

Elektronic Government is a form of implementation of the use of information systems for public services. The development of e-Government is the government's efforts in the development of penyelenggaraan based elektronik to improve the quality of public services effectively and efficiently. Surabaya is one of the cities in Indonesia are applying elektronik government in running the government. Surabaya City Government launched integrated service named Surabaya Single Window which can be accessed via <http://www.ssw.surabaya.go.id>. This program is one of the Surabaya city government licensing services the integrated online. In addition, Surabaya Single Window is a service to provide convenience for the citizens of the city of Surabaya as well as foreigners who want to invest in the city of Surabaya. Surabaya Single Window programs originally arose because of the large number of building permits filing other than that this program also minimize opportunities for face to face between the applicant and pelaksan duties in government with it then there is no chance of nepotism because all done online and obviously when completed. Surabaya Single Window Service is well to shorten the time and checking data. Through this program, the entire permit can be processed simultaneously.

***Keywords:*** *Service; Surabaya Single Window; E-Government*

---

<sup>1</sup> **Korespondensi:**

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Universitas Brawijaya

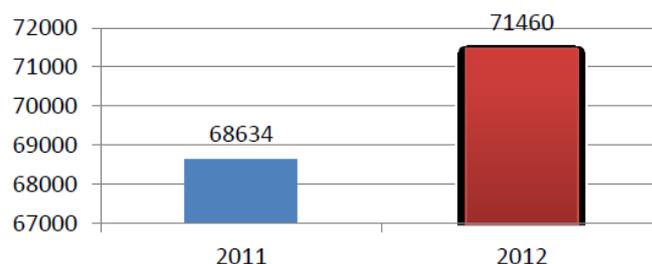
## **Pendahuluan**

Kota Surabaya memiliki banyak peluang dalam sektor perdagangan dan perindustrian. Peluang tersebut memungkinkan banyaknya masyarakat kota Surabaya maupun warga asing untuk melakukan perizinan setiap tahunnya (Wawancara, 9/8/2015). Permasalahan utama dalam melakukan perizinan dan di Kota Surabaya pertama, Banyaknya pemohon yang ingin membuat perizinan di kota Surabaya. Dengan banyaknya pemohon tersebut dan belum bisa menyelesaikan dengan waktu yang kurang jelas maka menumpuknya permohonan berkas tersebut. Hal itu dikarenakan dikarenakan beberapa factor yaitu pertama, tidak bisanya memproses perizinan secara bersamaan sebagai contoh jika untuk mengurus waktu perizinan membutuhkan waktu 5 hari dan ada 5 perizinan yang harus diurus maka untuk menyelesaikan perizinan keseluruhannya membutuhkan waktu 25 hari (Antar Jatim, 2013).

Kedua, Ketidakpastian dan Lamanya dalam proses perizinan. Masyarakat pun kadang bertanya-tanya kapan perizinannya bisa terselesaikan (Antar Jatim, 2013). Ketiga, adanya nepotisme dan pungutan liar yang dilakukan oleh oknum pejabat. Menurut Deputi Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Eko Soesanto Tjiptadi, beberapa instansi pelayanan publik di Jawa Timur belum bersih dari praktek percaloan. Parahnya praktek percaloan dilakukan oleh petugas yang memiliki tanda pengenal (Tempo, 2010).

Secara umum, lamanya proses perizinan dan berbelit-belitnya hingga ketidakjelasan waktu untuk mengetahui kapan proses perizinan membuat warga masyarakat kota Surabaya maupun warga asing enggan membuat surat perizinan. Ketidakjelasan dan ketidakefektifan tersebut membuat menumpuknya berkas pemohon. Jika dilihat dari data pemohon (**lihat grafik data pemohon tahun 2011 dan 2012**).

**Grafik 1: Permohonan berkas perizinan tahun 2011 dan 2012**



Adanya peningkatan permohonan perizinan dari tahun 2011 ke tahun 2012 menyebabkan pemerintah kota Surabaya melakukan terobosan-terobosan untuk menyelesaikan permasalahan ini. Pada mulanya, Banyaknya pemohon yang ingin melakukan perizinan membuat pemerintah kota Surabaya untuk mengupayakan dengan mengadakan mobil untuk berkeliling agar proses perizinan cepat dan tidak berbelit-belit lagi (Wawancara,

9/8/2015). Selain itu, Pemerintah Surabaya telah melakukan upaya-upaya untuk mengatasi banyaknya pemohon untuk membuat surat perizinan. Salah satunya dengan mendirikan Lembaga-lembaga untuk melakukan perizinan yaitu Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap mengkordinasi para pemohon untuk membuat perizinan di loket Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang akan tetapi proses pembuatan masih belum jelas kapan selesai surat izin tersebut dan surat izin yang lainnya tidak bisa diproses secara bersamaan.

Kota Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia setelah Kota Jakarta yang tentunya menjadi pusat perekonomian di Jawa Timur. Kota Surabaya memiliki banyak peluang dalam sektor perdagangan dan perindustrian. Peluang tersebut memungkinkan banyaknya masyarakat kota Surabaya maupun warga asing untuk melakukan perizinan setiap tahunnya (Wawancara, 9/8/2015). Dengan adanya persoalan-persoalan dalam memproses perizinan membuat citra pemerintah kota Surabaya turun dimata masyarakat. Faktanya adalah dengan adanya izin yang buruk maka masyarakat enggan untuk mengurus perizinan yang bisa berdampak pada penurunannya ekonomi kota Surabaya. Selain itu perizinan usaha yang berbelit-belit memungkinkan untuk para pengusaha melakukan tindakan illegal ataupun sulit untuk mengembangkan usahanya.

Buruknya kinerja birokrasi berdampak pada proses perizinan merupakan akibat dari budaya masyarakat yang bisa menyebabkan adanya nepotisme atau pungutan-pungutan liar yang menyebabkan keuntungan bagi orang-orang tertentu. Menurut Harold Crouch Negara pada masa orde baru memiliki kemiripan yang sangat kuat dengan model birokrasi patrimonial. Persaingan antar elit tidak terkait dengan substansi isu kebijakan melainkan persaingan untuk memperoleh jabatan dan imbalan atau keuntungan (Crouch, 1979:571). Lebih lanjut Crouch mengatakan, pelayanan negara terhadap kepentingan kelompok bisnis bertumpu pada landasan patrimonialistik. Pejabat memposisikan diri sebagai patron menyediakan konsensi atau lisensi ke kelompok bisnis tertentu yang menjadi clientnya. Pada saat yang bersamaan kelompok bisnis yang menjadi clientnya menyediakan sejumlah upeti sebagai imbalannya (Crouch, 1979:571). Adanya hal ini membuat masyarakat terugikan karena adanya tindakan pungutan liar dan nepotisme sehingga tidak adanya transparansi yang jelas.

Pemerintah Kota Surabaya terus mengembangkan *e-Government* dengan cara mengadopsi salah satu program yang dimiliki pemerintah pusat yaitu *Indonesia National Single Window* atau yang disebut INSW. INSW adalah sistem nasional Indonesia yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal yang sinkron dan pembuatan keputusan

tunggal untuk pemberian izin kepabeaan dan pengeluaran barang (Peraturan Presiden No 10 Tahun 2008). Mengacu pada Peraturan Presiden No 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan sistem elektronik dalam kerangka Indonesia *National Single Window*, pemerintah kota surabaya meluncurkan program *Surabaya Single Window*. Program ini didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya. Berdasarkan perwali tersebut dijelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik.

Perkembangan teknologi dan informasi dalam inovasi bidang pemerintahan menjadi pelayanan publik *Surabaya Single Window* merupakan alternatif yang baik untuk dikembangkan. Dilihat dari profil Kota Surabaya di bidang pemerintahan terlihat adanya pengembangan e-Government dalam sistem pemerintahan. Kota Surabaya ini dianggap cukup banyak menginovasi dengan menerapkan sistem e-Government dan mampu mengembangkannya baik dari segi teknis infrastruktur dan sumber daya manusia aparatur pemerintahan. Akan tetapi dari Program *Surabaya Single Window* akan menemui banyak tantangan dan hambatan dalam proses penerapan program ini, Menurut Ali Rokhman ada 3 hambatan dan tantangan dalam penerapan e-Government yakni Sumber Daya Manusia (*peopleware*), perangkat elektronik penunjang (*hardware and software*) dan struktur organisasi pemerintahan (*organware*) (Rokhman, 2008). Oleh karena itu perlu adanya komitmen yang kuat dari Pemerintah Kota Surabaya serta penunjang-penunjang yang baik dalam mengimplementasikan program *Surabaya Single Window* agar Program ini dapat berkelanjutan. Serta dengan adanya program *Surabaya Single Window* ini mampu memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja dari Pemerintah Kota Surabaya.

### **Inisiasi**

Pemerintah Kota Surabaya terus berinovasi dengan memberikan kemudahan kepada para masyarakat yang ingin menanamkan modalnya maupun membuat perizinan di Kota Surabaya. Salah satunya dengan membuka layanan terpadu yang diberi nama *Surabaya Single Window* (SSW) yang di-launching pada 14 Maret 2013 oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini. Layanan ini akan memudahkan warga kota maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya dan pemohon izin tidak harus datang karena menggunakan

sistem Online. Utamanya, layanan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) atau zoning dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilakukan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.

Hadirnya inovasi ini merupakan langkah dari pemerintah kota Surabaya dalam mengatasi persoalan-persoalan dalam proses perizinan. Inisiator Program *Surabaya Single Window* adalah Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Agus Imam Sonhaji bersama Satuan Kerja Perangkat Daerah di dinas tersebut. Serta didukung oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini, Dinas Komunikasi dan Informatika dan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA).

Dalam proses menginisiasi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang berusaha mewujudkan Pelayanan Publik yang efektif dan efisien dengan e-Government lalu munculah ide untuk membuat sistem terpadu dan pelayanan tunggal dari seorang kepala dinas tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan pimpinan tiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait yang saling berkoordinasi, demikian juga dengan staf-staf SKPD. Semuanya terjadi komunikasi dan koordinasi yang baik antara pimpinan dan staf maupun antar SKPD terkait dalam proyek *Surabaya Single Window* ini. Mereka semua saling bekerja sama dan berkoordinasi dalam melayani masyarakat Surabaya demi tercapainya visi dan misi pemberian pelayanan perizinan terbaik. Semua pimpinan juga berkomitmen terus memperbaiki sistem pelayanan agar mengurangi dan menghindarkan terjadinya KKN.

Berdirinya Program *Surabaya Single Window* merupakan itikad baik dari Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang karena menurutnya masih tingginya pemohon untuk pengajuan perizinan sekaligus bentuk *improvement* pelayanan publik berbasis online yang terintegrasi izinnya tidak hanya yang ada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang tapi juga layanan lain seperti Amdal lalin di Dinas Perhubungan dan lain sebagainya yang terintegrasi dalam satu system berbasis online (Radar Surabaya, 2013:30). Munculnya itikad baik ini merupakan langkah nyata oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui regulasi tersebut. Pada saat melaunching program *Surabaya Single Window* Tri Rismaharini mengatakan “Seluruh proses menggunakan data elektronik. Jadi mulai gambar, dokumen-dokumen persyaratan , surat tanah , gambar perencanaan , juga dokumen yang lain, semua secara elektronik. jadi bisa dilakukan di rumah, tidak harus di UPTSA ( unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ). Bisa dilakukan di mana saja.” (Antar Jatim, 2013). Hal ini menjawab persoalan-persoalan yang ada dan meningkatkan pelayanan publik yang merupakan aksi nyata dari Pemerintah Kota Surabaya.

## **Implementasi**

Program *Surabaya Single Window* diluncurkan oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini pada 14 Maret 2013 sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2013 tentang tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik di kota Surabaya. Dasar hukum untuk memproses diserahkan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) kota Surabaya sesuai dengan KepMenPAN no. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu / loket. Dengan didukung oleh PerPres No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang Penanaman Modal.

PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu Perizinan dan Nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Peraturan Walikota Nomor 28 tahun 2013 tentang tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik di kota Surabaya didasari pada Perpres No. 10 tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam Kerangka Indonesia Nasional Single Window (INSW). Surabaya Single Window berfungsi sebagai layanan sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan.

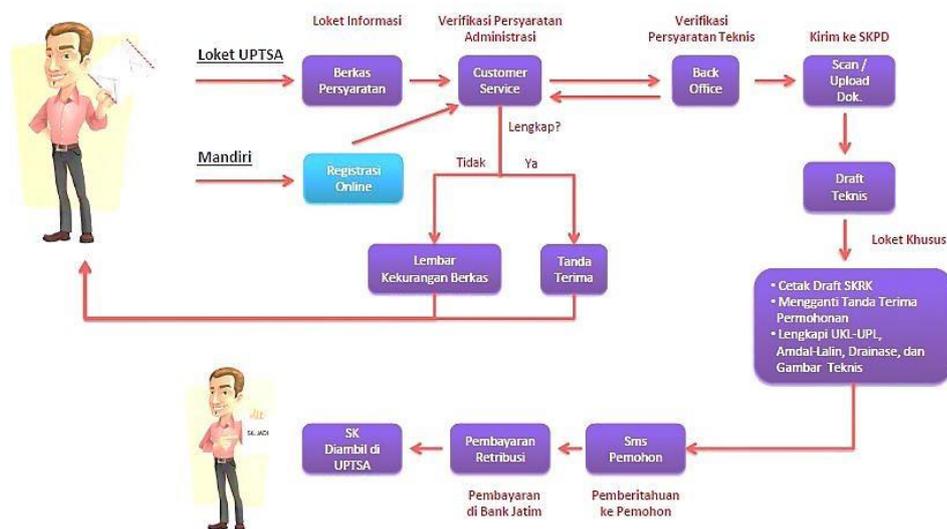
Pemerintah Kota Surabaya terus mengembangkan *e-Government* dengan cara mengadopsi salah satu program yang dimiliki pemerintah pusat yaitu *Indonesia National Single Window* atau yang disebut INSW. INSW adalah sistem nasional Indonesia yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal yang sinkron dan pembuatan keputusan tunggal untuk pemberian izin kepabean dan pengeluaran barang (Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2008). Mengacu pada Peraturan Presiden No 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan sistem elektronik dalam kerangka *Indonesia National Single Window*, Pemerintah kota Surabaya meluncurkan program *Surabaya Single Window*. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya nomor 28 tahun 2013 menerangkan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya serta dengan adanya Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik (Peraturan Walikota Surabaya No 28 Tahun 2013).

Dengan pengimplementasian Aplikasi Surabaya Single Window sistem pelayanan lebih cepat, mudah, pasti dan transparan. Adanya aplikasi ini memberi keuntungan kepada pengguna layanan, masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia layanan. Selain itu dengan proses yang mudah, cepat, pasti dan transparan banyak masyarakat yang ingin mengurus perizinan sehingga menambahkan pendapatan daerah maupun pertumbuhan laju investasi yang meningkat. Mekanisme dari Aplikasi ini juga mempermudah kordinasi antara Pemerintah dengan Pemerintah, Pemerintah dengan Masyarakat dan Pemerintah dengan para pebisnis.

Proses pelayanan perizinan untuk pemohon dapat melalui 2 cara yaitu melalui loket UPTSA atau melalui portal *Surabaya Single Window* <http://ssw.surabaya.go.id>. Pemohon yang melauai Aplikasi Surabaya Single Window mempersiapkan berkas-berkas elektronik dengan menscan berkas-berkas dan menginput data/berkas tersebut melalui portal Surabaya Single Window. Alur Program Surabaya Single Window bagi pemohon untuk proses pembuatan perizinan dan non perizinan dapat dilihat pada bagan Alur Surabaya Single Window.

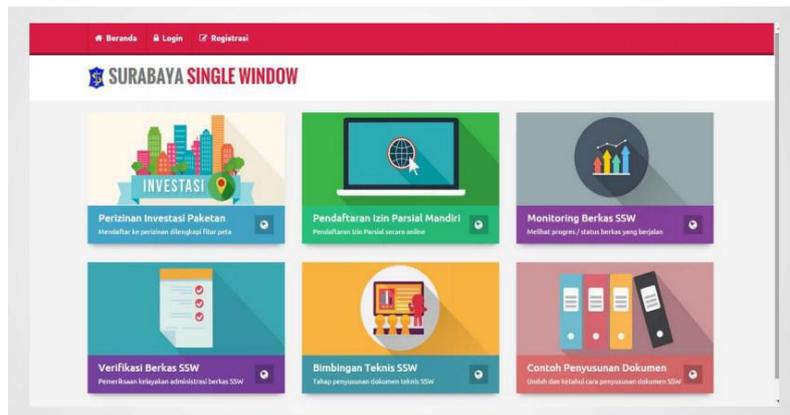
**Bagan 1: Alur Permohonan Perizinan melalui Surabaya Single Window**



Jika dilihat dari Alur tersebut proses perizinan melalui Surabaya Single Window dapat dilakukan secara Mandiri dengan mengakses di portal <http://ssw.surabaya.go.id> tampilan aplikasi program lihat **gambar tampilan awal Surabaya Single Window**. Menu yang disediakan di Aplikasi Surabaya Single Window yaitu Pilihan Menu Perizinan Parsial di menu ini pemohon memilih Perizinan apa saja yang ingin dilakukan selain itu perizinan yang

lain juga bisa di proses bersamaan. Untuk mempermudah layanan perizinan online ini pengelola juga membuat menu informasi persyaratan, prosedur, dasar hukum dan download form dengan melihat pada portal Surabaya Single Window setelah memilih perizinan yang ingin dilakukan. Didalam menu informasi persyaratan, prosedur, dasar hukum dan download form akan terlihat peta peruntukan untuk perizinan yang diajukan tampilan aplikasi program lihat gambar **peta peruntukan**.

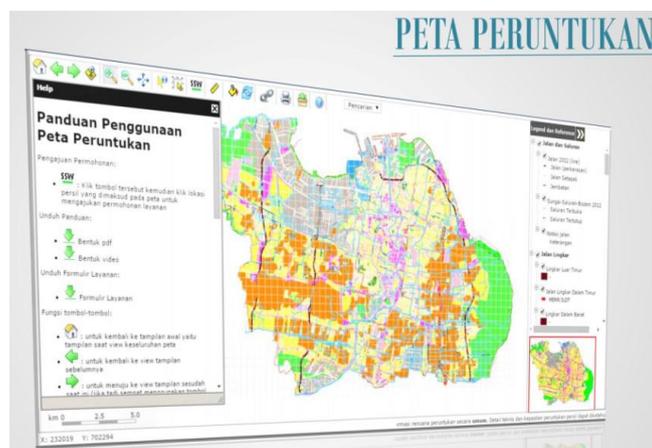
**Gambar 2: tampilan awal Surabaya Single Window**



Dalam alur Surabaya Single Window setelah memproses dan mengupload berkas secara online di portal Surabaya Single Window, pemohon langsung datang langsung ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap untuk memproses verifikasi berkas. Jika pemohon mengalami kekurangan berkas maka pemohon harus mengupload lagi ke portal Surabaya Single Window.

Selama proses perizinan pemohon dapat melakukan monitoring terhadap permohonan perizinan yang telah diajukan dengan memasukkan nomor dan tahun registrasi serta pin yang diberikan saat pendaftaran permohonan tampilan aplikasi program lihat gambar pilihan menu monitoring berkas. Selain itu pemohon dapat memonitor proses perizinan dengan memasukkan nomor dan tahun registrasi.

**Gambar 3: Peta peruntukan**



Untuk meningkatkan pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap melakukan evaluasi kinerja. Menurut Tini, kami setiap bulan mengevaluasi setiap bulan terkait jumlah pemohon, waktu penyelesaian dan pengaduan (Wawancara dengan Tini). Evaluasi jumlah pemohon dengan adanya *Surabaya Single Window* selama ini sampai agustus 2015 meningkat terlihat dari Bagan Jumlah berkas masuk tahun 2011 s/d Agustus 2015. Seperti apa yang dijelaskan Tini, Surabaya Single Window memberikan efek yang sangat mudah dan cepat dalam perizinan sehingga para pemohon dan para pemodal tertarik untuk melakukan perizinan (Wawancara, 9/8/2015).

Terkait dengan waktu, masih banyak kendala yang dialami terkait sistem dan masih banyaknya pemohon yang belum melengkapi berkas-berkasnya. Menurut Tini, kami (UPTSA) masih sangat terkendala waktu karena sistem kami perlu diperbaharui atau perlunya di *maintenance* oleh karena itu, waktu yang biasanya bisa lebih cepat dari waktu yang ditentukan akan terasa lama karena adanya *maintance* tersebut sehingga proses penyelesaiannya di batas maksimal hari yang ditentukan. Akan tetapi para pemohon merasa terpuaskan karena adanya kejelasan waktu (Wawancara, 9/8/2015).

### **Dampak Substantif**

Melalui proses perizinan terpadu melalui Surabaya Single Window ini memberikan dampak positif yang baik terhadap pengguna layanan, pemerintah bagi lembaga/institusi tersebut dan masyarakat yang luas.

### **Dampak bagi Pengguna Layanan**

Pertama, Waktu yang dibutuhkan lebih cepat. Proses penyelesaian sesuai dengan Rentang waktu penyelesaian perizinan di SSW pun beragam, mulai dari 14 hingga 30 hari tergantung jenis izin yang diajukan. Yang sebelumnya tidak ada transparansi yang jelas kapan perizinan selesai. Dengan adanya Program Surabaya Single Window ini melalui portal <http://ssw.surabaya.go.id> kita dapat mengetahui dimana letak proses berkas-berkas kita sedang diproses dan menyesuaikan dengan waktu yang telah ditentukan dalam peraturan.

Kedua, Proses perizinan bisa dilakukan bersamaan. Waktu sebelum adanya program Surabaya Single Window ini tidak bisa dilakukan proses perizinan secara bersamaan. Sebagai contoh, dengan sistem seri misalnya, mengurus 5 perizinan yang masing-masing membutuhkan waktu 5 hari, maka seluruh izin tersebut baru selesai dalam 25 hari. Dengan adanya program ini maka Perizinan dapat dilakukan bersamaan dengan Perizinan yang lainnya.

Ketiga, bagi pengguna layanan seperti pelaku bisnis dapat mengetahui daerah peruntukan di kota Surabaya. Melalui <http://ssw.surabaya.go.id>, warga kota Surabaya juga

dapat mengetahui peta peruntukan, sehingga investor atau pemohon perijinan dapat mengetahui sejak awal persilnya dapat dimanfaatkan untuk apa dan resiko kesalahan dalam perencanaan bisnis dapat diminimalisir.

### **Dampak bagi Lembaga/Institusi Tersebut**

Adanya program Surabaya Single Window berdampak positif kepada Lembaga/Institusi diantaranya. Pertama, Efisiensi dan Efektivitas para birokrat. Sudah menjadi hal yang lumrah jika bertemu dengan birokrasi di Indonesia maka hal yang dipikirkan terkait proses yang lambat, waktu yang lama dan biaya yang mahal. Oleh karena itu, dengan adanya program ini akan menghilangkan hal-hal negatif tentang birokrasi seperti yang dijelaskan diatas.

Kedua, Mengurangi praktek nepotisme ataupun pungutan liar. Program Surabaya Single Window ini menciptakan agar transparansi proses perizinan dapat diketahui karena prosedur waktu dan biaya sudah jelas tertera pada peraturan tentang perizinan elektronik. Sehingga, menghindari tatap muka yang dapat menimbulkan pungutan-pungutan liar maupun nepotisme dalam proses perizinan.

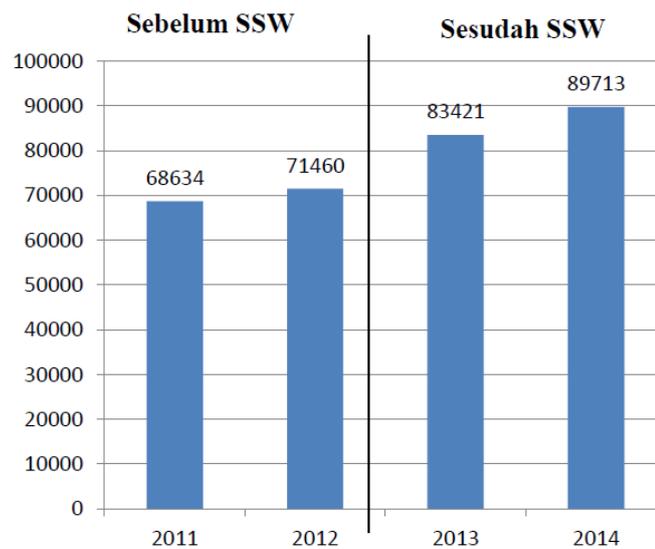
Ketiga, Dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga maka lembaga tersebut sudah mampu memberikan pelayanan publik yang baik. Adanya kepercayaan masyarakat terbukti dengan meningkatnya permohonan perizinan maupun perizinan dapat dilihat dari Grafik Jumlah berkas dari tahun 2011 sampai 2014. Dengan grafik tersebut dapat dikatakan bahwa adanya kepercayaan terhadap birokrasi yang tidak lagi berbelit-belit dan proses yang lama.

### **Dampak bagi Masyarakat Luas**

Pertama, Proses lebih mudah diakses. Untuk mengajukan perizinan ataupun non perizinan, masyarakat hanya tinggal mengakses ke portal <http://ssw.surabaya.go.id> dimanapun dan kapanpun. Didalam portal tersebut juga dijelaskan bagaimana teknik dalam memproses berkas-berkas. Jika masih ada berkas yang belum terselesaikan maka pihak dari dinas akan menghubungi dan memberikan informasi berkas-berkas yang belum terselesaikan. Setelah berkas selesai, pengguna layanan langsung datang ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) untuk memverifikasi.

Kedua, Masyarakat lebih mengetahui proses perizinan sehingga dalam prosesnya mereka tidak seperti dahulu mereka dibingungkan dengan cara memproses sehingga enggan untuk melakukan perizinan karena terbilang rumit. Dengan adanya *Surabaya Single Window* ini mereka tertarik karena semua prosesnya dapat diketahui.

**Grafik 2: Jumlah berkas masuk tahun 2011 s/d agustus 2015**



Dengan adanya peningkatan dari tahun 2011 s/d Agustus 2015 ini maka Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap akan terus meningkatkan pelayanan dengan mengembangkan Sumber Daya Manusia maupun teknologi-teknologi e-Government yang memudahkan masyarakat dan meningkatkan layanan agar lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat lebih mempercayai pemerintah.

### **Institusionalisasi dan Tantangan**

- **Perangkat Legal Formal**

Upaya pelebagaan yang telah dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya adalah dengan membuat regulasi yang bisa dijadikan dasar hukum secara legal formal adanya program Surabaya Single Window yaitu Kep Men PAN no. 63 tahun 2003 tentang lembaga UPTSA dengan didukung oleh PerPres No. 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang Penanaman Modal dan Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya.

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 87 Tahun 2007 tentang Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dengan perubahan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2010 (BKPPM) telah melaksanakan kegiatan di bidang pelayanan masyarakat sejak tanggal 5 November 2007 dengan melayani 90 jenis pelayanan publik. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dipimpin kepala UPTSA dibantu dengan 3 skepala sub unit yaitu Unit Pelayanan, Unit Program dan Informasi dan Unit Tata Usaha, lebih lanjut dapat dilihat pada bagan Susunan Struktur Organisasi UPTSA.

## Bagan 2: Susunan Struktur Organisasi UPTSA



### • Sumber Daya Manusia

Dalam pengimplementasiannya di dalam Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) disediakan loket-loket dinas-dinas terkait yang didalamnya terkait perizinan dan non perizinan. Adapun pejabat dan staf yang melaksanakan pelayanan di UPTSA Surabaya Timur berjumlah 52 orang yang tersusun dari 30 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 12 Pegawai Non-PNS (Website UPTSA Timur Surabaya). Pelayanan di dalam Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) disediakan loket-loket dinas-dinas terkait yang didalamnya terkait perizinan dan non perizinan. Pelayanan didalam UPTSA sudah disertai dengan pegawai-pegawai yang ahli dan ramah untuk membantu masyarakat. Proses pelayanan diawali dengan pemohon melakukan entry berkas-berkas ke portal <http://ssw.surabaya.go.id>. Selanjutnya membawa hardcopy ke UPTSA melakukan transfer data ke SKPD terkait, proses survey dan zoning lalu proses dokumen perizinan, pembayaran administrasi dan terakhir pengesahan SK. Sedangkan secara teknis, upaya pelebagaan dibuat berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sangat baik. Secara garis besar, proses perizinan di Surabaya Single Window dimulai, diproses dan dikeluarkan oleh kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dengan jangka waktu perizinan yang pasti. Proses perizinan berdasarkan SOP berlangsung sangat cepat dan transparan. Selanjutnya ada pegawai-pegawai yang membantu masyarakat dalam menjelankan program Surabaya Single Window seperti pada **gambar pelayanan pegawai UPTSA terhadap masyarakat terkait Surabaya Single Window**.

Untuk meningkatkan pelayanan maka seluruh pegawai UPTSA melakukan kompetensi Sumber Daya Manusia dengan caranya Workshop Pelayanan Prima, Publik Speaking, Kepribadian dan penampilan dan pelatihan-pelatihannya seperti yang di ucapkan oleh Tini,

“Untuk meningkatkan pelayanan kami adakan workshop bagi pegawai dan pelatihan-pelatihan.” (Wawancara dengan Tini).

- **Anggaran**

Anggaran untuk penerapan Surabaya Single Window di UPTSA Kota Surabaya berasal dari APBD. Aplikasi Surabaya Single Window sudah mampu mewujudkan efisiensi anggaran karena selain prosesnya lebih praktis untuk membangun sebuah sistem database dan kecakapan operator dalam melakukan perawatan sistem dapat mencegah kerusakan yang dapat mengeluarkan biaya lebih besar. Aplikasi Surabaya Single Window juga bisa mempercepat proses perizinan dan non perizinan sekaligus paperless sehingga mengurangi budget alat tulis dan kertas.

Hambatan selanjutnya terjadi pada portal Surabaya Single Window yang perlunya untuk maintenance dan penbahaan maupun perubahan dalam system tersebut agar bisa mengikuti zaman dan perkembangan teknologi. Berdasarkan pengamatan di lapangan di Kantor UPTSA Kota Surabaya seperti terlihat **gambar Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap**, permasalahan umumnya terjadi dalam lingkup teknis operasional seperti terjadinya error jaringan dan listrik mati. Hal ini mengakibatkan pengiriman berkas dari UPTSA ke SKPD terkait menjadi agak terganggu. Selain itu ternyata dengan adanya pemangkasan, tidak semua perijinan bisa diajukan menjadi lebih cepat, ada salah satu perijinan yang malah menjadi lebih lama pemrosesannya.

Dengan adanya Program Surabaya Single Window ini masyarakat semakin banyak melakukan permohonan perizinan dan non perizinan yang menyebabkan antrian (dapat dilihat pada gambar pelayanan UPTSA terhadap masyarakat). Antrian-antrian tersebut disebabkan karena minimnya Sumber Daya Manusia yang ada di dalam UPTSA tidak sebanding dengan pemohon setiap harinya karena Sumber Daya Manusia yang disediakan hanya 3 orang saja. Dengan sistem yang begitu rumit, penempatan tenaga IT yang hanya berjumlah 3 orang dirasa kurang. Walaupun, server dari UPTSA dan DCKTR sifatnya hanya membantu database yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika namun jumlah ini dinilai kurang melihat sistem yang berjalan membutuhkan sinergi yang tinggi antara tiap SKPD.

### **Lesson Learned**

Dalam hal ini ada beberapa tanggapan kritis terhadap Aplikasi Surabaya Single Window yakni. Pertama, adanya kemauan dari Pemerintah Kota dalam hal efektivitas dan efisiensi serta transparansi dalam proses perizinan yang dianggap selama ini sangatlah berbelit-belit. Kedua, adanya kesigapan dari SKPD terhadap pelayanan perizinan dengan kesigapan seorang kepala dinas melihat fenomena permohonan yang tinggi dan visi, misi

walikota yang ingin menciptakan kota dengan e-Government lalu dibuatlah sebuah aplikasi yang bisa digunakan kapanpun dan dimanapun.

Ketiga, pemberdayaan sumber daya manusia yang baik. Dengan kapasitas pegawai yang ada pemerintah kota mampu memberdayakan pegawai yang ada dengan tepat sehingga dalam kemajuan teknologi mereka cepat dan tanggap dalam perkembangan zaman. Keempat, hal yang harus diterapkan oleh seluruh pemerintah daerah adalah itikad yang baik untuk melayani masyarakat agar kesejahteraan masyarakat dan kota semakin sejahtera, aman dan nyaman.

Selanjutnya saran yang bisa diberikan kepada Aplikasi Surabaya Single Window yakni Perlu adanya pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat terhadap kesadaran akan pentingnya keakuratan data yang dimasukkan (entry data/upload berkas) dalam pengajuan pelayanan perizinan dan non perizinan online di UPTSA Kota Surabaya melalui sistem Surabaya Single Window ini. Sistem database harus selalu ditingkatkan mengingat banyaknya jumlah perizinan yang masuk setiap hari sehingga perlu diwaspadai kekuatan dan kemampuan database yang ada.

Kedua, Peningkatan kerjasama antar SKPD agar mempercepat proses mengingat jumlah permohonan yang semakin meningkat. Ketiga, Memperbanyak penyediaan sarana dan prasarana penunjang Surabaya Single Window agar masyarakat bisa menggunakan fasilitas tersebut dengan lebih mudah. Sarana dan prasarana tersebut terutama disediakan di semua SKPD yang terkait dengan Surabaya Single Window, penambahan sarana di UPTSA, di tingkat kecamatan maupun di lokasi umum lain sehingga masyarakat yang tidak terhubung dengan internet akan semakin mudah dan murah menggunakan Surabaya Single Window.

### **Peluang Duplikasi**

Program Surabaya Single Window merupakan terobosan yang luar biasa dari Pemerintah Kota Surabaya karena dapat membuat paradigma baru dalam perizinan dengan proses yang sangat mudah dan cepat sekaligus transparan. Untuk itu jika ada daerah yang ingin menduplikasikan Aplikasi Surabaya Single Window yakni keinginan yang kuat untuk melayani publik dari para birokrasi di SKPD terkait. Karena masih banyak birokrasi yang menganggap bahwa perizinan adalah “ladang uang” bagi oknum-oknum birokrat yang ada. Oleh sebab itu syarat utama dalam menduplikasi adalah adanya itikad baik dari daerah tersebut untuk melayani masyarakat yang selama ini jika dalam urusan administrasi masyarakat masih memandang birokrasi sangatlah berbelit-belit. Selanjutnya dengan adanya program Surabaya Single Window dan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap membuka jalan bagi pemimpin daerah untuk lebih melayani publik dan dari Apa yang selama ini diterapkan

oleh pemerintah kota Surabaya terkait program Surabaya Single Window maupun Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap respon masyarakat sangatlah baik dan sangat mendukung. Sehingga mereka ingin melakukan investasi maupun berbisnis di kota Surabaya.

Syarat yang diperlukan untuk menduplikasi karena Surabaya Single Window ini sudah menjadi Hak cipta dari Pemerintah Kota Surabaya untuk itu jika ada Pemerintah Kota/Kabupaten ataupun Provinsi yang ingin menduplikasi harus membuat Memorandum of Understanding (MOU) dengan Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu Pemerintah Provinsi, kota ataupun kabupaten harus mempunyai instrumen-instrumen yang memadai agar Aplikasi program ini bisa terealisasi dengan baik. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya akan membantu Sumber Daya Manusia dengan melakukan pelatihan-pelatihan terhadap Sumber Daya Manusia daerah lain yang ingin menduplikasikan program ini sesuai dengan MoU dan SOP yang berlaku. Selain itu, Program Surabaya Single Window membuka secara luas kepada daerah manapun yang ingin mengembangkan aplikasi seperti Aplikasi Surabaya Single Window.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku/Jurnal**

Harold Crouch. *Patrimonialism and Military Rule in Indonesia*. *World Politics*, Vol 31, No.4 (Juli, 1979)

Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan sistem elektronik dalam kerangka Indonesia *National Single Window*

Rokhman, Ali 2008. Potret dan Hambatan e-Government di Indonesia. *Inovasi Online*, Edisi vol 11/XX, Juli 2008.

Peraturan Walikota No. 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya

### **Internet**

Antar Jatim. (2013). [www.antarajatim.com/2013/10/10/perizinan-mudah-dan-praktis-melalui-surabaya-single-window](http://www.antarajatim.com/2013/10/10/perizinan-mudah-dan-praktis-melalui-surabaya-single-window)

Radar Surabaya, edisi khusus hut Surabaya ke-720 hari jumat 31 mei 2013 hal 30

Tempo. (2010). [www.tempo.co/read/news/2010/05/20](http://www.tempo.co/read/news/2010/05/20)

### **Wawancara**

Wawancara dengan Ibu Tini selaku Bagian Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) di Kantor UPTSA Pusat pukul 10.05 Tanggal 9 Agustus 2015