



**SSW (*SURABAYA SINGLE WINDOW*): INOVASI SISTEM  
PELAYANAN TERINTEGRASI BERBASIS ELEKTRONIK  
TERHADAP PERWUJUDAN AKUNTABILITAS PUBLIK  
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA  
SURABAYA**

**S K R I P S I**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Strata I  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun  
Indah Putri Pradhina  
14010115140099**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2019**

### HALAMAN PENGESAHAN

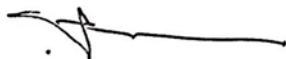
**Judul Skripsi : SSW (Surabaya Single Window): Inovasi Sistem Pelayanan Terintegrasi Berbasis Elektronik terhadap Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya**

Nama Penyusun : Indah Putri Pradhina  
NIM : 14010115140099  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I.**

Semarang, 20 Juni 2019

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP.  
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

**Dosen Pembimbing :**

1. DR. Drs Teguh Yuwono, M. Pol. Admin  
NIP. 196908221994031003

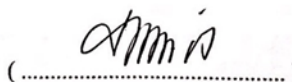


**Dosen Penguji Skripsi :**

1. Drs. Priyatno Harsasto, MA  
NIP. 196106211987031001



2. Nunik Retno Herawati, S.Sos, M.Si  
NIP. 197110301999032001



**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Indah Putri Pradhina
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010115140099
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tanjung Uban / 17 Februari 1998
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Jurusan / Program Studi : S-1 Ilmu Pemerintahan
6. Alamat : Jalan Wiratno Nomor 4, Tanjungpinang,  
Kepulauan Riau

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:

***SSW (Surabaya Single Window): Inovasi Sistem Pelayanan Terintegrasi  
Berbasis Elektronik terhadap Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit  
Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya***

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 20 Juni 2019  
Pembuat Pernyataan;

Indah Putri Pradhina  
NIM. 14010115140099

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“SSW (*Surabaya Single Window*): Inovasi Sistem Pelayanan Terintegrasi Berbasis Elektronik terhadap Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya”** ini dengan baik. Skripsi ini disusun melalui rangkaian tahapan penelitian untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Oleh karena itu, hasil penelitian yang telah disusun sehingga menghasilkan Skripsi ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi civitas akademika, khususnya mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan.

Banyak hambatan yang dilalui dalam penyusunan Skripsi ini. Untuk itu, penulis menyadari, dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari semangat, arahan, bimbingan, maupun bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
2. Dr. Kushandajani, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;

3. Dra. Puji Astuti, M.Si selaku dosen wali penulis. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama ini;
4. DR. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin, selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini sejak awal sampai skripsi ini terselesaikan dengan baik. Sekali lagi, penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaannya dalam memberikan motivasi, nasehat, serta bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi;
5. Drs. Priyatno Harsasto, M.A selaku dosen penguji skripsi penulis. Banyak arahan dan masukan yang diterima oleh penulis selama masa bimbingan sehingga hasil penelitian ini menjadi lebih baik lagi;
6. Nunik Retno Herawati, S.Sos, M. Si selaku dosen penguji skripsi penulis. Banyak arahan dan masukan yang diterima oleh penulis selama masa bimbingan sehingga hasil penelitian ini menjadi lebih baik lagi;
7. Hefli Syariffuddin Madjid, S.E, M.Si, selaku Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan Pengawasan Industri Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya;
8. Ir. Fenty Herdiana I, M.T. dan Nurul Cholidah, A.Md, selaku Kepala Sub Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat;
9. Ramlan selaku Petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Timur, serta Suryana Achmad, Mochammad Fachmi Rachmattullah, Yudha, Chorina Lorentia, dan Rhoma Suci Anggraini selaku Petugas Unit Pelayanan Terpadu

Satu Atap Surabaya Pusat atas kesediaanya untuk menjadi narasumber wawancara serta selalu memberikan dukungannya kepada penulis hingga skripsi ini selesai;

10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sebagai data pendukung penelitian ini; dan
11. Segenap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) beserta petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya;
12. Segenap dosen pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberi bekal ilmu serta membimbing penulis selama masa perkuliahan;
13. Segenap pihak yang telah membantu dalam memudahkan kelancaran kegiatan penelitian hingga penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih belum sempurna. Karena itu, saran dan kritik demi perbaikan penulisan laporan ini sangat penulis harapkan. Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 20 Juni 2019

Penyusun,

Indah Putri Pradhina

NIM. 14010115140099

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Adapun Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang tercinta, Turmudi (Papa) dan Endah Fitriyatun (Mama) yang selama ini telah memberikan cinta dan kasih sayang, motivasi, dukungan, semangat, serta doa untuk penulis agar penulis selalu dilancarkan dalam menyelesaikan studi di Universitas Diponegoro serta selalu mengharapkan hal-hal baik untuk penulis. Terima kasih karena selalu mengupayakan agar penulis mendapatkan apapun yang terbaik. Penulis mengharapkan agar setiap langkah Papa dan Mama selalu dimudahkan dan dilindungi oleh Allah SWT.;
2. Adik penulis, Refnaldy Pradhika, yang selalu bisa memberikan perhatian, semangat, dan dukungan kepada penulis, terutama saat penulis sedang menyusun Skripsi ini. Penulis selalu berharap agar Aldy selalu dilancarkan perkuliahannya sehingga kami dapat membanggakan kedua orang tua;
3. DR. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin yang merupakan dosen pembimbing penulis. Meskipun penulis terlambat untuk sidang dibandingkan anak bimbingan Pak Teguh yang lain, namun Pak Teguh selalu sabar dan sangat berperan besar dalam memberikan dorongan serta masukan kepada penulis;

4. Drs. Priyatno Harsasto, M.A yang merupakan dosen penguji pertama penulis. Penulis sangat berterima kasih atas kesabaran Pak Priyatno dalam memberi bimbingan. Masukan dari Pak Priyatno sangat membantu penulis dalam mengerjakan skripsi serta memperoleh fokus yang lebih baik;
5. Nunik Retno Herawati, S. Sos, M. Si yang merupakan dosen penguji kedua penulis. Penulis sangat berterima kasih atas masukan yang diberikan oleh Bu Nunik;
6. Ilham Akbar Jasman, Noval Hikmawanto, Indra Wahyu Krisnanto, Elsa Christiana Hutajulu, Yasrina, Reitania Dwi Novia Nainggolan, Ficra Fifianti, Dini Putri Widayati, Arya Parama Widya, Rizqi Rahmatsyah, dan Bryan Armando yang selalu membantu serta memberi dorongan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi. Penulis sangat berterima kasih atas kehadiran teman-teman semua;
7. *Pretty Little Honest*, yakni Yolandha Tannia, Dea Annisa, dan Deswina Nomira yang merupakan teman baik penulis. *Thank you for always being there and staying by my side through my ups and downs*. Penulis berharap agar Yolandha dan Dea dilancarkan ketika menyusun Skripsi, serta Deswina dilancarkan dalam pekerjaannya;
8. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Sendangrejo, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, yakni Rena Mayusa, M. Ridho Ramadhenta, Arrillia Putri Pramadita, Avita Nendy Falief Yolanda, Bintang



Novelia Pakpahan, Audra Alessandra Wiennata, dan Faizal Wahyu Utomo yang telah menjadi teman yang sangat baik bagi penulis selama 42 hari dan masih berteman baik hingga saat ini. Penulis juga mengharapkan agar teman-teman yang sedang menyusun Skripsi selalu dilancarkan;

9. Universitas Diponegoro, khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan yang pernah menjadi sarana bagi penulis untuk memperoleh ilmu, mendapatkan teman-teman baru, memiliki pengalaman organisasi, dan lain-lain; serta
10. Teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan 2015, kelas A/04 maupun kelas B/05. Terima kasih atas pertemanan serta pelajaran-pelajaran yang telah kalian berikan. *See you guys on top!*

## HALAMAN MOTTO

*“You might be walking in the road that is not your choice, but the road might be the best for you”.*

*“And then one day, you’ll be enough for yourself. One day, you’ll own your story. You’ll look back and see how much you have to go through to be here. You’ll look back and see how much you’ve grown. One day, it’ll all make sense. Those difficult moments will teach you strength.”*

*“Don’t allow yourself to be broken by those who are unkind. Their burden is so heavy that when a person comes too close, that person becomes an opportunity; a body to bury. These people are not interested in sharing your light; they want to drown it and see you crumble too.”*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	19
1.4.1 Manfaat Praktis .....	19
1.5 Tinjauan Pustaka .....	21
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	21
1.5.2 Pelayanan Publik .....	26
1.5.2.1 Prinsip Pelayanan Publik .....	28
1.5.2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	30
1.5.2.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	32
1.5.2.4 Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Publik.....	33
1.5.2.5 Hambatan Memberikan Pelayanan Publik Berkualitas.....	35
1.5.2.6 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .....	37
1.5.3 <i>Electronic Government</i> .....	37
1.5.4 Inovasi .....	40
1.5.5.1 Inovasi di Pemerintahan Daerah .....	44
1.6 Kerangka Pemikiran.....	46
1.7 Operasionalisasi Konsep .....	47
1.7.1 Implementasi Kebijakan.....	47
1.7.2 Akuntabilitas .....	54
1.8 Metode Penelitian .....	58
1.8.1 Desain Penelitian.....	59
1.8.2 Populasi dan Sampel .....	60
1.8.2.1 Populasi.....	60

1.8.2.2	Sampel.....	60
1.8.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	61
1.8.4	Instrumen Penelitian.....	63
1.8.5	Situs Penelitian.....	64
1.8.6	Subjek Penelitian.....	64
1.8.7	Jenis Data .....	65
1.8.8	Sumber Data.....	65
1.8.9	Teknik Pengumpulan Data.....	66
1.8.10	Analisis dan Interpretasi Data .....	68
1.8.11	Kualitas Data ( <i>Good Criteria</i> ) .....	68

## **BAB 2 GAMBARAN UMUM KOTA SURABAYA DAN UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA**

2.1	Gambaran Umum Kota Surabaya .....	72
2.1.1	Karakteristik Lokasi dan Wilayah.....	72
2.1.1.1	Aspek Geografis.....	72
2.1.1.2	Aspek Demografi .....	73
2.1.2	Potensi Pengembangan Wilayah.....	75
2.1.2.1	Kawasan Strategis untuk Pendukung Pertumbuhan Ekonomi.....	76
2.1.2.2	Kawasan Strategis untuk Kepentingan Sosial Budaya .....	78
2.1.2.3	Kawasan Strategis Pemanfaatan SDA dan Teknologi Tinggi.....	79
2.1.2.4	Pengembangan dan Pembangunan Infrastruktur .....	80
2.1.3	Aspek Kesejahteraan Masyarakat Fokus Kesejahteraan dan Pemerataan Ekonomi .....	81
2.1.3.1	Produk Domestik Regional Bruto (PDRB).....	81
2.1.3.2	Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya.....	83
2.1.4	Penunjang Urusan Pemerintahan Fungsi Manajemen Non Pelayanan Dasar .....	85
2.1.4.1	Fokus Kebijakan dan Koordinasi Perangkat Daerah .....	85
2.1.4.1.1	Tata Kelola Pemerintahan .....	85
2.1.4.1.2	Pelayanan Publik Kota Surabaya .....	86
2.1.4.2	Fokus Komunikasi dan Informatika.....	87
2.1.4.3	Penanaman Modal (Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri .....	89
2.1.5	Aspek Daya Saing Daerah Fokus Iklim Berinvestasi .....	91
2.1.6	Visi dan Misi Kota Surabaya .....	92
2.2	Profil Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	94
2.2.1	Motto, Visi, Misi, Maklumat Pelayanan, serta Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	94
2.2.1.1	Motto Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya ....	94
2.2.1.2	Visi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	94
2.2.1.3	Misi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	94
2.2.1.4	Maklumat Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	94

	2.2.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	95
	2.2.2	Dasar Hukum Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	96
	2.2.3	Satuan Pelayanan Perizinan dan Organisasi Perangkat Daerah Yang Tergabung dalam Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	97
	2.2.4	Jenis Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	98
2.3		Gambaran Umum <i>Surabaya Single Window</i> .....	108
	2.3.1	Dasar Hukum .....	108
<b>BAB 3 SURABAYA SINGLE WINDOW: INOVASI SISTEM PELAYANAN TERINTEGRASI BERBASIS ELEKTRONIK TERHADAP PERWUJUDAN AKUNTABILITAS PUBLIK UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA</b>			
3.1		Implementasi <i>Surabaya Single Window</i> di Kota Surabaya.....	111
	3.1.1	Latar Belakang Implementasi <i>Surabaya Single Window</i> di Kota Surabaya.....	111
	3.1.2	Hambatan Implementasi SSW serta Solusinya .....	122
	3.1.3	Alur Permohonan Perizinan .....	135
	3.1.3.1	Alur Permohonan Perizinan di Loker Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	135
	3.1.3.2	Alur Permohonan Perizinan secara <i>Online</i> Mandiri melalui <i>Surabaya Single Window</i> .....	136
	3.1.4	Alur Pengaduan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	138
	3.1.5	Variabel Yang Mempengaruhi Kinerja Implementasi <i>Surabaya Single Window</i> di Kota Surabaya Menurut Teori Van Meter dan Van Horn.....	139
	3.1.5.1	Standar dan Sasaran Kebijakan.....	139
	3.1.5.2	Sumber Daya.....	171
	3.1.5.3	Hubungan Antar Organisasi.....	176
	3.1.5.4	Karakteristik Pelaksana Kebijakan .....	179
	3.1.5.5	Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi .....	188
	3.1.5.6	Disposisi Implementor .....	193
	3.1.5.7	Simpulan Implementasi <i>Surabaya Single Window</i> di Kota Surabaya Menurut Teori Van Meter dan Van Horn .....	195
3.2		Kepuasan Masyarakat terhadap <i>Surabaya Single Window</i> sebagai Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	196
	3.2.1	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat .....	224
	3.2.2	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Timur.....	226

3.2.3	Simpulan Kepuasan Masyarakat terhadap <i>Surabaya Single Window</i> sebagai Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	229
3.3	Matriks Temuan Penelitian .....	231

#### **BAB 4 PENUTUP**

4.1	Kesimpulan .....	236
4.2	Saran .....	238

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xxi</b>
-----------------------------	------------

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Pendekatan <i>Top-Down</i> dan <i>Bottom-Up</i> .....	50
Tabel 2.1	Laju Pertumbuhan PDRB Kota Surabaya Menurut Lapangan Usaha Seri Tahun Dasar 2010 .....	84
Tabel 2.2	Persentase Produk Hukum Yang Diselesaikan Tahun 2015-2017 .....	86
Tabel 2.3	Ketinggian dan Jumlah Tower Pemerintah Kota Surabaya (Sampai Akhir Tahun 2016) .....	88
Tabel 2.4	Jumlah Investasi PMA dan PMD Tahun 2014-2016.....	90
Tabel 2.5	Satuan Pelayanan Perizinan dan Organisasi Perangkat Daerah Yang Tergabung dalam Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya...	97
Tabel 2.6	Jenis Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	98
Tabel 3.1	Dasar Hukum Seluruh Perizinan Yang Tersedia di <a href="http://ssw.surabaya.go.id">ssw.surabaya.go.id</a> .....	148
Tabel 3.2	Sumber Daya Manusia Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat .....	174
Tabel 3.3	Anggaran Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	191
Tabel 3.4	Laporan Data Pengunjung Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.....	192
Tabel 3.5	Identitas Responden (Usia).....	198
Tabel 3.6	Identitas Responden (Jenis Kelamin) .....	198
Tabel 3.7	Identitas Responden (Tingkat Pendidikan Akhir) .....	199
Tabel 3.8	Identitas Responden (Jenis Pekerjaan) .....	200
Tabel 3.9	Identitas Responden (Agama) .....	201
Tabel 3.10	Identitas Responden (Sejak Tahun Berapa Responden Telah Menggunakan SSW).....	202
Tabel 3.11	Matriks Temuan Penelitian.....	231

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Dasar Hukum Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	96
Gambar 3.1	Tampilan Beranda <i>Surabaya Single Window</i> (SSW) Kota Surabaya ....	113
Gambar 3.2	Alur Pengajuan Permohonan Perizinan di Loker Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	136
Gambar 3.3	Alur Permohonan Perizinan secara <i>Online</i> Mandiri melalui <i>Surabaya Single Window</i> .....	137
Gambar 3.4	Alur Pengaduan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	138
Gambar 3.5	Sumber Daya Manusia Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	175
Gambar 3.6	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.....	196
Gambar 3.7	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat .....	199
Gambar 3.8	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Timur .....	199



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.5	Alur Kerangka Berpikir .....	46
Bagan 3.1	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya Tahun 2019 .....	184
Bagan 3.2	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya .....	185
Bagan 3.3	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	186
Bagan 3.4	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.....	187
Bagan 3.5	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Timur .....	187

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1	Analisis Keluhan Masyarakat Periode Desember 2017 .....	7
Diagram 3.1	Pendapat Mengenai Pelayanan Yang Serba <i>Online</i> .....	114
Diagram 3.2	Pendapat Mengenai Tampilan <a href="http://ssw.surabaya.go.id">ssw.surabaya.go.id</a> .....	114
Diagram 3.3	Preferensi Sistem Pengurusan Perizinan .....	115
Diagram 3.4	Alasan Memilih Sistem Pengurusan Perizinan.....	115
Diagram 3.5	Persentase Usia Responden .....	198
Diagram 3.6	Persentase Jenis Kelamin Responden.....	199
Diagram 3.7	Persentase Tingkat Pendidikan Akhir Responden.....	200
Diagram 3.8	Persentase Jenis Pekerjaan Responden.....	201
Diagram 3.9	Persentase Agama Responden.....	202
Diagram 3.10	Persentase Sejak Tahun Berapa Responden Telah Menggunakan SSW .....	203
Diagram 3.11	Kesesuaian Pelayanan Perizinan dengan <i>Standard Operating Procedure</i> .....	204
Diagram 3.12	Kemampuan Petugas dalam Menjelaskan Ketentuan Teknis dan Administratif.....	205
Diagram 3.13	Kesesuaian Jadwal Buka dan Tutup Lokasi Pelayanan Perizinan.....	205
Diagram 3.14	Kesesuaian Jam Pelayanan dan Keberadaan Pegawai.....	207
Diagram 3.15	Respon Pegawai Terhadap Permohonan dan Keluhan.....	207
Diagram 3.16	Keterampilan Pegawai dalam Menggunakan Fasilitas Kerja.....	208
Diagram 3.17	Kemampuan Pegawai dalam Menangani Permasalahan .....	208
Diagram 3.18	Kemampuan Pegawai dalam Memberi Masukan/Opsi Lain .....	209
Diagram 3.19	Pemberian Jaminan Ketepatan Waktu Pembuatan Perizinan oleh Pegawai.....	209
Diagram 3.20	Kesesuaian Jumlah Fasilitas Kerja dengan Kebutuhan .....	210
Diagram 3.21	Kesesuaian Pemberian Pelayanan Perizinan dengan Peraturan Perundang-Undangan .....	212
Diagram 3.22	Pengalaman Pemohon Mengenai Pemberian Informasi Berbeda .....	212
Diagram 3.23	Kesesuaian Petugas Menjalankan Tugasnya Berdasarkan Keterangan.....	213
Diagram 3.24	Kesesuaian Biaya Pelayanan Yang Dipungut dan Yang Diinformasikan Petugas.....	214
Diagram 3.25	Transparansi Pegawai dalam Memberikan Pelayanan .....	215
Diagram 3.26	Kesederhanaan Rangkaian Tahapan Prosedur Pelayanan .....	216
Diagram 3.27	Kualitas Hasil Cetak Perizinan .....	216
Diagram 3.28	Ketepatan Waktu dalam Menyelesaikan Hasil Perizinan.....	217
Diagram 3.29	Jenis Pengguna Layanan di UPTSA Surabaya Pusat .....	224
Diagram 3.30	Indeks Harapan dan Indeks Kepuasan Unsur Layanan di UPTSA Surabaya Pusat.....	225
Diagram 3.31	Indeks Harapan dan Indeks Kepuasan Jenis Pengguna Pelayanan di UPTSA Surabaya Timur.....	226
Diagram 3.32	Jenis Pengguna Layanan di UPTSA Surabaya Pusat .....	227

Diagram 3.33 Indeks Harapan dan Indeks Kepuasan Unsur Layanan di UPTSA Surabaya Timur .....	228
Diagram 3.34 Indeks Harapan dan Indeks Kepuasan Jenis Pengguna Pelayanan di UPTSA Surabaya Timur.....	229

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2008-2012 .....	5
Grafik 1.2	Jumlah Sanksi Pelanggaran Hukum dan Disiplin Aparatur Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2005-2010.....	8
Grafik 1.3	Keluhan Pemohon di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya .....	14

**SSW (*Surabaya Single Window*): Inovasi Sistem Pelayanan Terintegrasi  
Berbasis Elektronik terhadap Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit  
Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya**

**Indah Putri Pradhina dan Teguh Yuwono  
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro Semarang**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya dan merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial. Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bentuk inovasi, terutama dengan memanfaatkan teknologi. Melalui sebuah pelayanan publik yang berbasis elektronik, maka efektivitas, efisiensi, serta transparansi diharapkan dapat terwujud. Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan *e-government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya guna mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Dari berbagai inovasi yang telah diterapkan Pemerintah Kota Surabaya, terdapat inovasi sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik yang dinamakan *Surabaya Single Window* (SSW).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan studi dokumenter. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan triangulasi metode, teori, dan sumber data, serta reliabilitas.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah kinerja implementasi SSW berdasarkan 6 (enam) variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi menurut teori van Meter dan van Horn, yakni standar dan sasaran kebijakan; sumber daya; hubungan antar organisasi; karakteristik pelaksana kebijakan; kondisi sosial, politik, dan ekonomi; serta disposisi implementor secara keseluruhan telah dinyatakan baik. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan, namun Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya telah mampu untuk melakukan berbagai upaya untuk mengatasinya. Selain itu, karena produk yang dihasilkan oleh UPTSA adalah layanan perizinan yang tersedia di SSW, maka dapat dinyatakan bahwa kinerja implementasi SSW berpengaruh terhadap perwujudan akuntabilitas publik UPTSA Kota Surabaya. Berkenaan dengan hal tersebut, akuntabilitas serta indeks kepuasan masyarakat terhadap tiap-tiap dinas juga dinyatakan baik. Selain itu, bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh UPTSA Kota Surabaya sendiri adalah melalui LAKIP/SAKIP, pengisian *e-performance*, dan presentasi kinerja bulanan oleh tiap divisi.

*Kata kunci: Inovasi, E-Government, Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan, Akuntabilitas*

***SSW (Surabaya Single Window): Electronic-Based Integrated Service System Innovation for the Realization of Public Accountability in the Surabaya One-Stop Integrated Service Unit***

**Indah Putri Pradhina and Teguh Yuwono**  
**Department of Politics and Government Science of Social and Political Science**  
**Faculty Diponegoro University Semarang**

**ABSTRACT**

*Public service is an inseparable part of the state's obligation to prosper its people and is the basic essentials for the realization of social justice. Along with the current development, public services are carried out in various forms of innovation, especially by utilizing technology. Through an electronic-based public service, effectiveness, efficiency, and transparency are expected to be realized. The city of Surabaya is one of the cities in Indonesia that has implemented e-government in carrying out its government affairs to realize accountable and transparent public service principles. From the various innovations that have been implemented by the Government of Surabaya City, there is an electronic-based licensing service system called Surabaya Single Window (SSW).*

*The research method used in this research is descriptive qualitative method, with data collection techniques in the form of observation, interviews, questionnaires, and documentary studies. The data obtained are then analyzed using triangulation methods, theories, and data sources, as well as reliability.*

*The results obtained were SSW implementation based on 6 (six) variables that influence implementation performance according to van Meter and van Horn theory, which are policy standards and targets; resources; relationships between organizations; policy implementor characteristics; social, political, and economic conditions; and the disposition of the implementor as a whole has been declared good. Although there are still some obstacles, the Surabaya One-Stop Integrated Services Unit (UPTSA) has been able to make various efforts to overcome them. In addition, because the products produced by UPTSA are licensing services available on SSW, it can be stated that the performance of SSW implementation has an effect on the realization of UPTSA Surabaya's public accountability. In this regard, accountability and the index of community satisfaction for each agency also stated to be good. In addition, the form of accountability carried out by UPTSA Surabaya City itself is through LAKIP/SAKIP, e-performance filling, and monthly performance presentations by each division.*

*Keywords: Innovation, E-Government, Public Service, Policy Implementation, Accountability*