

## **BAB 4**

### **PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup kajian dalam penelitian mengenai “*Surabaya Single Window* (SSW): Inovasi Sistem Pelayanan Terintegrasi Berbasis Elektronik terhadap Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya”. Pada Bab ini akan dipaparkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan SSW. Adapun pembahasan pada Bab Penutup ini adalah sebagai berikut.

#### **4.1 Kesimpulan**

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 terutama sejak kepemimpinan walikotanya yang baru, Tri Rismaharini, ada suatu pelayanan perizinan berbasis elektronik yang disebut dengan *Surabaya Single Window* (SSW). SSW menyediakan layanan perizinan dari 20 dinas yang mana terdapat setiap perwakilan dinas di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. SSW yang dilaksanakan secara *online* memiliki tampilan yang sederhana agar mudah dipahami dengan harapan hal tersebut akan memudahkan masyarakat dari seluruh kalangan. Kehadiran inovasi baru ini tentu menjadi

perubahan dalam kemudahan proses perizinan untuk membuka usaha di Surabaya. Mereka yang dimudahkan mencakup seluruh kalangan, mulai dari masyarakat yang mengajukan permohonan hingga pemerintah.

Meskipun pada saat pertama kali diluncurkan SSW diterima oleh masyarakat kota Surabaya dengan antusias, tinjauan pustaka dengan melihat penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa SSW dalam pelaksanaannya masih terdapat banyak hambatan. Oleh karena hal tersebut, penelitian ini membahas terkait implementasi SSW di UPTSA Kota Surabaya serta pengaruh implementasi SSW terhadap peningkatan akuntabilitas UPTSA Kota Surabaya. Adapun hasil penelitian yang dihasilkan terkait implementasi SSW di UPTSA Kota Surabaya yang didasarkan pada 6 (enam) variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi menurut van Meter dan van Horn, yakni: 1) standar dan sasaran kebijakan; 2) sumber daya; 3) hubungan antar organisasi; 4) karakteristik pelaksana kebijakan; 5) kondisi sosial, politik, dan ekonomi; serta 6) disposisi implementor secara keseluruhan dinyatakan telah sesuai sehingga menunjukkan adanya kinerja implementasi yang baik. Meski masih terdapat beberapa hambatan, namun UPTSA Kota Surabaya mampu untuk melakukan berbagai upaya untuk mengatasinya.

Karena produk yang dihasilkan oleh UPTSA Kota Surabaya adalah layanan perizinan yang tersedia di SSW, maka dapat dinyatakan bahwa implementasi SSW memiliki hubungan dengan peningkatan akuntabilitas UPTSA Kota Surabaya. Hal tersebut juga dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner dari 70 responden yang memiliki rata-rata puas dengan pelayanan yang telah diberikan

oleh UPTSA Kota Surabaya. Dari survei yang dilakukan oleh UPTSA terhadap 96 responden, dapat dilihat bahwa masyarakat kebanyakan menggunakan layanan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah. Terkait dengan IKM, UPTSA Surabaya Pusat dan UPTSA Surabaya Timur sama-sama mendapatkan skor baik, dengan nilai IKM UPTSA Surabaya Timur sedikit lebih tinggi dibanding UPTSA Surabaya Pusat. Selain itu, bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh UPTSA Kota Surabaya sendiri adalah melalui LAKIP/SAKIP, pengisian *e-performance*, dan presentasi kinerja oleh tiap-tiap divisi. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa kinerja implementasi UPTSA Kota Surabaya telah dilakukan dengan baik sehingga berpengaruh kepada akuntabilitasnya karena akuntabilitas UPTSA Kota Surabaya juga dinyatakan baik.

#### **4.2 Saran**

Dalam Pasal 3 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Integrasi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan di Kota Surabaya telah disebutkan bahwa penyelenggaraan integrasi perizinan dan non-perizinan dilaksanakan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Selain itu juga telah disebutkan sebelumnya bahwa *e-government* merupakan cara pendistribusian informasi dari pemerintah kepada masyarakat tanpa harus bertatap muka, melainkan melalui internet. Oleh karena itu, penyelenggara SSW harus mampu memberikan informasi yang lebih jelas mengenai sistem/mechanisme/prosedur

pelayanan melalui berbagai media seperti *online* (panduan/video tutorial) dan brosur sehingga pemohon tidak harus datang ke UPTSA Kota Surabaya hanya untuk memperoleh tutorial perizinan terkait.

Masih dalam Peraturan Walikota Surabaya yang sama, dalam Pasal 5 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan integrasi perizinan dan non-perizinan melalui SSW dilaksanakan pada tempat-tempat yang memiliki fasilitas internet untuk keperluan unduh dan/atau unggah data. Kemudian, dalam sub sub-bab 1.5.2.1 telah disebutkan bahwa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah prinsip aksesibilitas. Masih seringnya terjadi kondisi jaringan internet yang tidak stabil di UPTSA Kota Surabaya membuat pemohon yang ingin mengurus perizinannya tidak dapat mengakses [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) sehingga dapat menghambat prinsip tersebut. Oleh karena itu, penyelenggara SSW diharapkan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas jaringan internet/kecepatan akses pelayanan secara *online* yang merupakan penunjang paling utama bagi pelaksanaan SSW agar tidak sering mengalami *error* pada saat jam pelayanan berlangsung karena hal ini berdampak langsung terhadap loket mandiri dan *back office*.

Selanjutnya, terkait variabel implementasi yakni kondisi ekonomi, dapat dilihat bahwa alokasi anggaran masih lebih besar daripada realisasinya. Untuk itu, UPTSA Kota Surabaya harus dapat mengoptimalkan realisasi penggunaan anggaran yang telah dialokasikan sebagai bukti bahwa target capaian kinerja yang telah direncanakan saat pengajuan alokasi anggaran telah sesuai dengan pengimplementasiannya. Adapun hal yang dapat dilakukan UPTSA Kota

Surabaya dalam hal mengoptimalkan penggunaan anggaran adalah dengan menambah *E-Kios* di kelurahan-kelurahan yang belum memilikinya.

Selebihnya, UPTSA Kota Surabaya diharapkan dapat mempertahankan kinerja implementasi serta akuntabilitasnya yang dari hasil penelitian ini dinyatakan baik serta terus mengupayakan agar seluruh hambatan dapat teratasi dan dapat terus mempertahankan segala bentuk evaluasi kinerja, pengawasan, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia di UPTSA Kota Surabaya.