

**PANDANGAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA
TERHADAP INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT**

(Studi Kasus Aplikasi Surabaya Single Window Alfa)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ilmu sosial (S.Sos.) dalam bidang Ilmu Politik



Ananda Bayu Putra Efendi

NIM I91219070

Program Studi Ilmu Politik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ananda Bayu Putra Efendi

NIM : I91219070

Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 2001

Jenjang : S 1

No. Telp/HP : 082293650515

Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Pandangan Masyarakat Kota Surabaya Terhadap Inovasi
Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus
Aplikasi Surabaya Single Window Alfa)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi ini dan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) yang peroleh karenanya batal demi hukum.

Surabaya, 20 Februari 2025

Yang menyatakan,



Ananda Bayu Putra Efendi
NIM. I91219070

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap penulisan skripsi yang di tulis oleh:

Nama : Ananda Bayu Putra Efendi

NIM : I91219070

Program Studi : Ilmu Politik

Berjudul *Pandangan Masyarakat Kota Surabaya Terhadap Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi Surabaya Single Window Alfa)*, Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diujikan sebagai salah satu persyaratan bagi yang bersangkutan untuk memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) dalam bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 20 September 2024

Dosen Pembimbing,



Holilah, S.Ag., M.Si

NIP 1917711032009122002

PENGESAHAN

Skripsi oleh Ananda Bayu Putra Efendi dengan judul *Pandangan Msharakat Kota Surabaya Terhadap Inovasu Pelayanan Publik Berbasis E- Government (Studi Kasus Aplikasi Surabaya Single Window Alfa)* telah dipertahankan dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji Skripsi pada tanggal 27 Desember 2024.

Tim Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing

Holilah, S.Ag., M.Si

NIP 197610182008012008

Dosen Penguji I

Dr. Khoirul Yahya, M.Si

NIP 197202062007101003

Dosen Penguji II

Dr. Iva Yulianti Umdatul Izzah, M.Si

NIP 197607182008012022

Dosen Penguji III

Ajeng Widya Prakista, M.A.

NIP 1995022320201222025

Surabaya, . . . Januari 2024

Mengesahkan,

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dekan

Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M. Ag.

NIP 197306272000031002



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300

E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ananda Bayu Putra Efendi _____
NIM : 191219070 _____
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Politik _____
E-mail address : bayuputra1038@gmail.com _____

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Pandangan Masyarakat Kota Surabaya Terhadap Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi Surabaya Single Window Alfa)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Februari 2025

Penulis

(Ananda Bayu)

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Andanda Bayu Putra Efendi, 2024. PANDANGAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA TERHADAP INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E- GOVERNMENT (Studi Kasus aplikasi Surabaya Single Window Alfa). Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, E-Government, Aplikasi Surabaya Single Windows Alfa*

Pemerintah Surabaya telah melangkah dengan menerbitkan website untuk pelayanan publik yang terintegrasi, memudahkan akses bagi masyarakat umum. Surabaya *Single Windows Alfa* (SSWA) merupakan respons dari kota Surabaya yang terus berinovasi untuk memberikan kemudahan bagi masyarakatnya. Aplikasi ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan dengan mengintegrasikan berbagai layanan perizinan dalam satu platform. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pandangan masyarakat kota Surabaya terhadap inovasi pelayanan publik dalam aplikasi *Surabaya Single Windows Alfa* serta tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses dan menggunakan aplikasi Surabaya single windows alfa di Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pandangan masyarakat Kota Surabaya dengan adanya SSW Alfa dapat memudahkan dalam mengurus tanpa harus datang ke kelurahan. Masyarakat dapat menggunakan perangkat online ini untuk mengakses SSW Alfa dan mengurus persyaratan surat perizinan dari mana saja. Tantangan yang dihadapi yaitu kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat Kota Surabaya.

ABSTRACT

Andanda Bayu Putra Efendi, 2024. SURABAYA CITY COMMUNITY'S VIEW OF E-GOVERNMENT-BASED PUBLIC SERVICE INNOVATIONS (Case Study of Surabaya Single Window Alfa application). Political Science Studies, Faculty of Social and Political Sciences, UIN Sunan Ampel Surabaya.

Keywords: Public Service, E-Government, Surabaya Single Windows Alfa Application

The Surabaya government has stepped up by publishing a website for integrated public services, facilitating access for the general public. Surabaya Single Windows Alfa (SSWA) is a response from the city of Surabaya that continues to innovate to provide convenience for its citizens. This application aims to simplify the licensing process by integrating various licensing services in one platform. This research aims to find out the views of the Surabaya city community on public service innovation in the Surabaya Single Windows Alfa application and the challenges faced by the community in accessing and using the Surabaya single windows alfa application in Surabaya.

The research method used is qualitative research. The data collection technique was carried out by interview. The results of this study indicate that the views of the Surabaya City community with the existence of SSW Alfa can make it easier to take care of without having to come to the village. People can use this online device to access SSW Alfa and take care of licensing requirements from anywhere. The challenge faced is the lack of socialization carried out by the government to the people of Surabaya City.

خلاصة

الخدمة ابتكارات حول سورابايا مدينة مجتمع نظر وجهة. **Andanda Bayu Putra Efendi, 2024.** العلوم دراسات. (سورابايا في الموحدة ألفا نافذة تطبيق حالة دراسة) الإلكترونية الحكومية على القائمة العامة سورابايا أمبيل سونان جامعة، والسياسية الاجتماعية العلوم كلية، السياسية

في **Windows Single بنظام Alfa تطبيق، الإلكترونية الحكومية، العامة الخدمة: المفاتيحية الكلمات**
سورابايا

العامة للخدمات إلكتروني موقع نشر خلال من جهودها سورابايا حكومة كثفت لقد Surabaya Single Windows Alfa (SSWA) تطبيق إن. الناس لعامة إليها الوصول يسهل مما، المتكاملة تبسيط إلى التطبيق هذا يهدف. لمواطنيها الراحة لتوفير الابتكار تواصل التي سورابايا مدينة من استجابة هو آراء معرفة إلى البحث هذا يهدف. واحدة منصة في المختلفة الترخيص خدمات دمج خلال من الترخيص عملية والتحديات Surabaya Single Windows Alfa تطبيق في العامة الخدمة ابتكار حول سورابايا مدينة مجتمع في واستخدامه Surabaya Single Windows Alfa تطبيق إلى الوصول في المجتمع يواجهها التي سورابايا.

هذه نتائج تشير. المقابلة طريق عن البيانات جمع أسلوب تنفيذ تم. النوعي البحث هي المستخدمة البحث طريقة دون بها العناية الأسهل من تجعل أن يمكن SSW Alfa بوجود سورابايا مدينة مجتمع آراء أن إلى الدراسة SSW Alfa إلى للوصول الإنترنت عبر الجهاز هذا استخدام للأشخاص يمكن. القرية إلى القدوم إلى الحاجة تقوم التي الاجتماعية التنشئة إلى الافتقار هو يواجهنا الذي التحدي. مكان أي من الترخيص بمتطلبات والاهتمام سورابايا مدينة لشعب الحكومة بها.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN	
SKRIPSI.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Kajian Pustaka.....	11
BAB II : PERSPEKTIF TEORITIS DAN ARGUMENTASI UTAMA	20
A. Perspektif Teoritis	20
B. Argumentasi Utama.....	30
BAB III : METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian dan Problema Penelitian	38
B. Unit Perangkat Analisis	39
C. Situasi Sosial, Sampel dan Teknik Sampling	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Analisis Data	44
F. Teknik Validasi Data.....	45
G. Rencana Sistematika Skripsi.....	46
BAB IV: PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	49
A. Gambaran Umum Kota Surabaya	49
B. Pandangan Masyarakat Kota Surabaya	57
C. Pandangan Masyarakat Kota Surabaya di Social Media	73
D. Tantangan yang dihadapi Masyarakat dalam mengakses Aplikasi	

SSW Alfa	75
BAB V : PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	
1. Pedoman Wawancara	
2. Dokumentasi	



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Agriesta, Dheri. "Pemkot Surabaya Rilis Aplikasi WargaKu, Warga Bisa Laporkan Keluhan Terkait Pelayanan, Ini Fiturnya..." *Kompas.Com*, 2021.
- Ananda, Nabila Dwi. "Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi E-LEBBAMI Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar." Universitas Negeri Makassar, 2021.
- Anselm, Strauss, and Juliet Corbin. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, 2003.
- Beers, C.S., J.W. Beers, and J.O. Smith. *A Principal's Guide to Literacy Instruction*. New York: Guilford Press, 2009.
- Carlolina, Lisa Ananda. "Reformasi Birokrasi Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Melalui Surabaya Single Window (Studi Kasus: Kota Surabaya)." *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara* 4, no. 1 (2020).
- Doramia Lumbanraja, Anggita. "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi." *Administrative Law and Governance Journal* 3, no. 2 (2020): 220–31. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>.
- Dwi, Arifin. "Kempalan 2 Tahun Eri Cahyadi - Armuji Pimpin Surabaya: Indeks Reformasi Birkasi Naik, Kemiskinan Turun," 2023.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press, 2021.
- Fajrianti, Shofie Putri. "Aplikasi Simponie Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kota Tangerang Selatan." *Indonesian Journal of Social and Political Sciences* 2, no. 1 (2021): 14–26.
- Gaster, Lucy. "Quality in Public Services: Managers' Choices." (*No Title*), 1995.
- Given, Lisa M. *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. California: SAGE Publications, Inc., 2008.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Cet. 1. Yogyakarta java media, 2011.
- Heriyanto, Heriyanto. "Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik." *Musamus Journal of Public Administration* 4, no. 2 (2022): 066–075. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>.

- Hidayat, Wahyu. "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang," 2021.
- Huberman, Matthew B. Miles & A. Michael. *Qualitative Data Analysis*, 1992.
- Ibrahim, Amin. "Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya." *Bandung: Mandar Maju* 143 (2008).
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. *Etika Birokrasi Dan Akuntabilitas Pemerintahan: Manajemen Birokrasi Dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Intrans Publishing, 2017.
- Indrajit, Richardus Eko, Akbar Zainuddin, and Dudy Rudianto. *E-Government in Action*. Jakarta: Andi Offset, 2005.
- Kurniawan, Yazid Dwi, and Indah Prabawati. "Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya." *Publika* 9, no. 1 (January 2021): 227–38. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>.
- Lailia, Isro', Narwastu Widyan Suryaning Asri, and Gisti Raisy Ismiartha. "Surabaya Single Window Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Perizinan Di Kota Surabaya." *JPPM: Journal of Public Policy and Management* 2, no. 2 (December 2020): 68–74. <https://doi.org/10.26618/jppm.v2i2.4422>.
- Maysara, Maysara, and Hasim Asari. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 3, no. September (2021): 215–26. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>.
- Muliawaty, L, and S Hendryawan. "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)." *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...* 11 (2020): 101–12. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>.
- Ningrum, Hikmah Saptia, and Gendut Sukarno. "Surabaya Single Window Alfa : Inovasi Layanan Perizinan Berbasis E-Government Untuk Mewujudkan Smart City Di Kota Surabaya" 04, no. 01 (2024): 290–302.
- Oktarina, Shella Dwi, Teguh Santoso, and Zakariya. "Efektivitas Surabaya Single Window (SSW) Dalam Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya." Universitas 17 Agustus Surabaya, 2020.
- Peraturan Perundang-undangan. *Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009*

Tentang Pelayanan Publik. Jakarta, 2009.

Peraturan Perundang-undangan. *Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta, 2014.

PERWALI. *Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Di Kota Surabaya*. Surabaya, 2013.

———. *Peraturan Walikota Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan*. Surabaya, 2021.

Rahmawati, Dinda Fitri Ayu, and Diana Hertati. “Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online.” *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial* 11, no. 02 (November 2022): 154–64. <https://doi.org/10.35724/sjias.v11i02.4885>.

Ramadhan, Rama Akbar. “Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Governance Yang Berbasis Aplikasi: Studi Kasus Aplikasi GAMPIL Dan HAYU BANDUNG Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.” Universitas Katolik Parahyangan, 2017.

RedaksiKBID. “Komisi B Minta Pemkot Surabaya Perbaiki Aplikasi Izin Usaha Secara Online.” kampungberita.id, September 2021.

Salman, Ghinan. “Urus 563 Macam Perizinan Kini Semakin Mudah Dengan Surabaya Single Window Alfa, Bagaimana Caranya?” *Kompas.Com*, 2021.

Seanbau, Fransiska Nancy, Aris Sunarya, and Nihayatus Sholichah. “Evaluasi Pelaksanaan Program Surabaya Single Window Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Fransiska Nancy Seanbau, Aris Sunarya, Nihayatus Sholichah SAP – Vol. 2 No. 1 Tahun 2024” 2, no. 1 (2024): 105–16.

Sianipar, J P G. “Pelayanan Prima.” *Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN)-RI*, 1998.

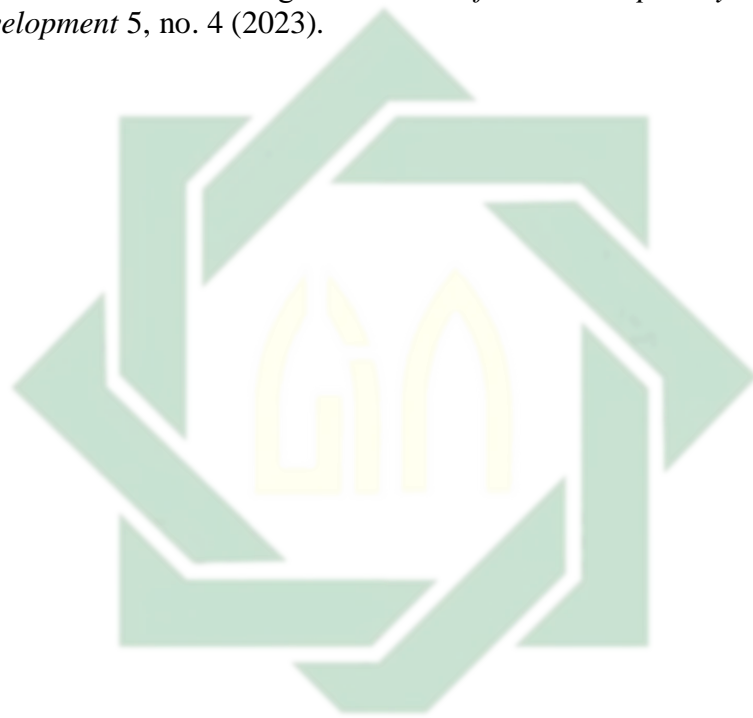
Swastika, Rachma. “Konsep Manajemen Strategis.” *PT. Indeks Kelompok Gra-Media. Jakarta*, 2005.

Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. “Total Quality Manajemen. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta,” 2003.

Virgasih Unguria, Muchsin Slamet, and Anadza Hirshi. “Efektivitas Aplikasi Si-Izol Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi Kasus Pada Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang).” *Jurnal Respon Publik* 17, no. 8 (2023).

Wismayanti, and Purnamaningsih. “Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (LAPERON Di DPMPTSP Kabupaten Bandung.” *AL – ULUM ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA* 7, no. 2 (2021).

Zulman, Anita, Syamsir, Wahyu, Sandhi Kurniawan, Alex Putra, Pitri Andini, Richa Angelina, and Syahrul Waldi. “Strategi Optimalisasi Sistem Aplikasi SINOPEN Untuk Meningkatkan Efisiensi Proses Non-Perizinan Di DPMPTSP Kota Padang.” *Journal of Multidisciplinary Research and Development* 5, no. 4 (2023).



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A