

Optimalisasi Teknologi Informasi & Komunikasi dalam Inovasi Surabaya Single Window

Optimization Information & Communication Technology in Inovation of Surabaya Single Window

Rio Febriannur Rachman

Institut Agama Islam Syarifuddin Lumajang

Email: riofrachman21@gmail.com

Diterima : 3 Juli 2022 Direvisi: 18 Juli 2022 Disetujui: 02 Agustus 2022

<https://doi.org/10.37250/newkiki.v6i2.161>

Abstrak

Artikel ini membahas tentang optimalisasi media sosial berbasis internet yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam bentuk aplikasi *website* di www.sswalfa.surabaya.go.id. Tujuan kajian ini mendeskripsikan implementasi kebijakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi demi memaksimalkan pelayanan publik di bidang pengurusan perizinan maupun non perizinan (rekomendasi, sewa, dan surat keterangan) di lingkup Pemerintah Kota Surabaya lintas instansi. Teori yang digunakan adalah determinasi teknologi. Konsep Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang dijadikan Perserikatan Bangsa-Bangsa dalam menyoroti kebijakan publik dijadikan landasan. Kajian kualitatif ini menggunakan pendekatan etnografi *virtual*. Analisis dilakukan dengan mengobservasi laman *website* di empat level; ruang, dokumen, objek, dan eksperimental. Hasil dari kajian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan optimalisasi *website*. Optimalisasi media sosial membuat semua warga dari berbagai latar belakang bisa mengakses layanan publik dengan lebih mudah. Kebijakan ini mengurangi penggunaan kertas yang berarti lebih ramah lingkungan. Pemanfaatan media dalam jaringan membuat pelayanan lebih transparan dan akuntabel. Semua proses terdokumentasi dengan rapi serta terpantau. Para calo yang dalam sejumlah kesempatan meresahkan masyarakat bisa dihilangkan.

Kata kunci: Kebijakan Publik, Determinasi Teknologi, Pelayanan Publik

Abstrak

This article discusses the optimization of internet-based social media carried out by City Government of Surabaya through official website www.sswalfa.surabaya.go.id. This study describes the implementation of public policies on the use of information and communication technology to serve society in scope: making permission, recommendation, certificate letters, and asset rent. The theory used is technological determination. The concept of the Sustainable Development Goals, which the United Nations carries on highlighting public policy, is used as a basis. This qualitative study applies a virtual ethnographic approach. The analysis is carried out by observing website and media pages at four levels; space, document, object, and experimental. The results of this study indicate that the City Government of Surabaya has optimized the official website of www.sswalfa.surabaya.go.id. Optimization of social media gives convenience for all citizens from various backgrounds to access public services. This policy reduces the use of paper which means it is environmentally friendly. Utilization of media in the network makes services more transparent and accountable. All processes are neatly documented and monitored.

Keywords: Public Policy, Technology Determination, Public Service

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dielakkan oleh segenap lapisan masyarakat. Semua eksponen, tak terkecuali pihak pemerintah atau eksekutif, mesti merespon ini sebagai sebuah tantangan. Kebijakan-kebijakan yang diimplementasikan pada masyarakat mesti selaras dengan kemajuan zaman. Dalam hal ini, pemerintah di setiap level harus pula memanfaatkan teknologi sebagai media penguatan pelayanan publik (Wahyuningsih & Rachman, 2021). Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pioner dalam bidang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pilar optimalisasi kebijakan pelayanan publik. Pada 2004, Pemerintah Kota Surabaya merilis aplikasi *e-Procurement* sebagai penopang mekanisme pengadaan barang dan jasa. Dengan cara ini, peluang korupsi, akuntabilitas, dan transparansi lebih terjamin. Ada banyak pemerintah dari daerah lain yang mengimitasi aplikasi tersebut. Alasannya, ia telah membuat pelayanan publik menjadi jauh lebih efektif dan efisien (Yuwinanto, 2013). Setelahnya, muncul banyak aplikasi maupun model kebijakan lain yang berbasis elektronik, bahkan mengandalkan internet. Percepatan dilaksanakan untuk menyentuh segala bidang layanan, mulai dari kesehatan, pendidikan, sosial, ekonomi, serta lain sebagainya. Respon masyarakat yang positif

menjadi motivasi tersendiri bagi eksekutif. Oleh sebab itu, terobosan-terobosan lain yang aplikatif terus bermunculan (Rachman, 2019).

Tiap perangkat daerah maupun gugus tugas di Pemerintah Kota Surabaya berlomba-lomba menciptakan layanan elektronik. Banyak penghargaan yang telah didapatkan, dari pemerintah pusat. Salah satu layanan yang dihadirkan pada masyarakat bernama *Surabaya Single Window* atau SSW. SSW mulai dicanangkan pada 14 Maret 2013. SSW dijalankan sebagai inovasi Pemerintah Kota Surabaya terintegrasi, maksudnya, tidak hanya satu Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mengelolanya. Lebih dari itu, semua instansi yang memiliki kewenangan mengeluarkan izin, rekomendasi, surat keterangan, sewa aset, dan lain sebagainya, ikut dalam pengelolaan dalam bingkai “pelayanan satu atap” dalam jaringan atau *online*. SSW dapat diakses melalui website <https://sswalfa.surabaya.go.id>. Sebelum menggunakannya, pengguna bisa lebih dahulu melakukan registrasi atau membuat akun. Di mana proses registrasi maupun pembuatan akun itu tanpa dipungut biaya dan bisa dilakukan di mana saja secara *online*.

Pemerintah Kota Surabaya menyadari, pelayanan publik yang baik bisa berimbas pada kekondusifitasan iklim investasi. Apalagi, pada awalnya, SSW

memang diproyeksikan untuk pelayanan perizinan. Tentu saja, seiring berjalannya waktu, pelayanan yang diberikan menyangkut elemen-elemen lain pelayanan publik. SSW membuat mekanisme penyampaian data dan informasi dijalankan secara tunggal. Mereka yang sudah pernah melakukan registrasi dan mengurus perizinan maupun layanan non-perizinan, punya rekam jejak data. Sehingga, jika di masa datang yang bersangkutan ingin mengurus izin atau layanan lain, ia tidak perlu kembali mengumpulkan berkas-berkas yang sebelumnya sudah diunggah. Sebagai contoh, ia tidak perlu mengunggah data scan/foto kopi KTP berkali-kali, untuk perizinan yang berbeda. Alasannya, data scan/foto kopi KTP yang sudah dikumpulkan bisa digunakan terus menerus. Semua proses dilakukan dalam jaringan sehingga tanpa kertas, dan menghindari penumpukan berkas. SSW adalah inovasi yang digadang-gadang bisa memberikan kenyamanan pada segenap masyarakat Surabaya. Di masa lalu, sebelum SSW dirilis, pengurusan perizinan terkesan atau dicitrakan berbelit-belit karena banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi dari meja ke meja, dari loket ke loket, dan dari satu petugas ke petugas lainnya. Sehingga, waktu dan biaya yang dibutuhkan menjadi lebih banyak.

Kebijakan publik berbasis elektronik dan internet telah menjadi kebutuhan warga,

terutama di kota-kota besar seperti Surabaya. Terlebih, Surabaya tercatat sebagai kawasan yang punya masyarakat dengan taraf pengetahuan dan penggunaan internet relatif besar. Suatu kebijakan publik harus fleksibel mengikuti kondisi kekinian di sebuah daerah. Perubahan sosial di masyarakat mesti diperhatikan dalam upaya penancangan sebuah kebijakan. Pemerintah di level kota, provinsi, maupun pusat mesti cakap melihat tantangan dan kondisi zaman. Karakteristik masyarakat, letak geografis, maupun situasi yang tengah terjadi selalu menjadi pertimbangan faktual dalam pencetus sebuah kebijakan (Anderson, 1984).

Artikel ini membahas mengenai aplikasi berbasis website SSW yang telah mengalami transformasi dari tahun ke tahun, sejak awal diluncurkan pada 2013 hingga 2022. Tahun 2013 adalah tahun keempat kepemimpinan Wali Kota Tri Rismaharini yang menjabat sejak 2010. Di mana pada waktu itu, pelayanan SSW masih berfokus pada tujuh layanan. Ada pun pada 2022, kepemimpinan sudah dipegang oleh Wali Kota Eri Cahyadi yang menjabat sejak 2021. Dalam rentang 2013 hingga 2022 itu, jumlah pelayanan terus bertambah hingga mencapai lebih dari empat ratus layanan.

Teori yang dipakai dalam melakukan elaborasi topik adalah determinasi teknologi. Teori ini mengemukakan bagaimana hubungan teknologi dan

masyarakat, di mana cara berkomunikasi, berinteraksi, dan bahkan cara hidup masyarakat punya kaitan erat dengan perkembangan teknologi. Teori ini dicetuskan oleh Marshall McLuhan di era 60-an namun telah secara terus menerus dikembangkan oleh para pakar sesuai dengan kondisi zaman, sehingga pada awal 2000-an bermunculan teori maupun konsep determinasi teknologi yang punya korelasi kuat dengan internet (Cooper, 2002). Determinasi teknologi bisa tampak dalam keseharian manusia sejak zaman dahulu hingga saat ini, dan akan terus berkembang. Aplikasi dan media digital terus mengalami perubahan menjadi lebih canggih, sejalan dengan meningkatnya ilmu pengetahuan. Dalam konteks penyebaran informasi dan komunikasi, media berbasis internet dengan beragam aplikasi turunannya telah berada pada posisi paling dibutuhkan oleh manusia modern (Cooper, 2002). Selain teori tersebut, digunakan pula konsep Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang dicanangkan Perserikatan Bangsa-Bangsa dan dijadikan patokan segenap pemerintah untuk menerbitkan kebijakan di kawasan masing-masing (Rachman, 2020). Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* yang dikenal pula dengan sebutan SDGs, merupakan formula tentang cita-cita dunia menuju kondisi yang lebih baik di tahun 2030. Keinginan itu hanya bisa terwujud

apabila segenap level pemerintahan di muka bumi menjalankan kebijakan atau program yang terstruktur dan berorientasi manfaat. Tujuan kajian ini adalah mendeskripsikan implementasi kebijakan publik SSW yang menjadikan optimalisasi media digital internet sebagai dasar pelayanannya, dilihat dari sudut pandang teori determinasi teknologi serta konsep SDGs.

TINJAUAN PUSTAKA

Determinasi Teknologi

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi, dalam konteks ini adalah perkembangan internet, telah menjadi keniscayaan. Maka itu, semua pihak harus tanggap dengan percepatan perubahan di era digital ini. Fenomena demikian adalah refleksi dari adanya determinasi teknologi (Gere, 2008). Teori determinasi teknologi dicetuskan pada medio 60-an sebagai gambaran betapa teknologi, komunikasi, serta interaksi sosial memiliki hubungan yang erat. Kemunculan mesin cetak, telepon, radio, telegram, serta televisi bakal terus mengalami elaborasi (Cooper, 2002). Faktanya, kehadiran internet menguatkan semua media-media lama, sehingga semua terkonvergensi serta terintegritasi secara holistik. Pada gilirannya, manusia merasa kebutuhannya terhadap teknologi sudah mencapai titik paling puncak. Ada sesuatu yang kurang, bagi seorang individu yang biasa bersentuhan dengan internet, jika

sehari saja tidak menikmati layanan di dunia maya itu. Korelasi yang saling tarik menarik ini tidak mungkin dihindarkan di era kekinian (Marx & Smith, 1994).

Pemerintah di setiap level harus memberi perhatian pada dunia digital. Jangan sampai, eksekutif ketinggalan zaman dalam hal pemanfaatan teknologi. Sejauh ini, terdapat sejumlah artikel ilmiah yang membahas tentang determinasi teknologi, sehubungan dengan inovasi publik yang dijalankan institusi pemerintah. Di antaranya, berjudul *Optimalisasi Layanan Publik Berbasis E-Govqual Model Pada Website Surabaya Single Window*. Dalam publikasi yang termuat di prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers “*Collaborative Governance and Digital Transformation to The Smart Cities*” tersebut, layanan SSW diapresiasi sebagai cermin eksistensi kota berbasis digital (Sukarno & Shelsa, 2022).

Riset lain yang menelisik soal pemanfaatan media internet dalam pelayanan publik di Surabaya berjudul *Kebijakan Pemanfaatan Media Sosial Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya* (Rachman & Marijan, 2021). Artikel yang dipublikasikan di sebuah jurnal terbitan Sumatera Utara itu memaparkan tentang optimalisasi media sosial di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya. Secara umum, pemanfaatan media sosial berbasis internet, membuat pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Konsep *e-government* dan dasar-dasar *good government* terimplementasi. Sebagai upaya mewujudkan *smart city* yang modern dengan tetap mengedepankan nilai-nilai lokalitas.

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau yang biasa disingkat TPB, merupakan konsep yang diperkenalkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa dengan sebutan *Sustainable Development Goals* atau SDGs pada 2015 silam. Harapannya, tujuh belas poin Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dapat terwujud di tahun 2030 dan membuat kehidupan masyarakat dunia lebih baik dari sebelumnya. (United Nation, 2015). Pada 2017, Presiden Republik Indonesia Joko Widodo mengeluarkan Peraturan Presiden 59/2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Dengan demikian, semua level pemerintahan di negeri ini, mesti punya perhatian pada poin-poin TPB. Segenap kebijakan publik harus selaras dengan satu atau lebih poin yang tercantum dalam resolusi.

Tujuh belas poin tersebut, yakni, *No Poverty* (tanpa kemiskinan), *Zero Hunger* (tanpa kelaparan), *Good Health and Well-Being* (kehidupan sehat dan sejahtera), *Quality Education* (pendidikan berkualitas), *Gender Equality* (kesetaraan gender), *Clean Water and Sanitation* (air bersih dan sanitasi

layak), *Affordable and Clean Energy* (energi bersih dan terjangkau), *Decent Work and Economic Growth* (pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi), *Industry, Inovation and Infrastructure* (industri, inovasi dan infrastruktur). *Reduced Inequalities* (berkurangnya kesenjangan), *Sustainable Cities and Communities* (kota dan pemukiman yang berkelanjutan). *Responsible Consumption and Production* (konsumsi dan produksi yang bertanggungjawab), *Climate Action* (penanganan perubahan iklim), *Life Below Water* (ekosistem lautan), *Life on Land* (ekosistem daratan), *Peace, Justice, and Strong Institutions* (perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh) serta *Partnership for The Goals* (kemitraan untuk mencapai tujuan). Poin-poin itu terbagi dalam empat pilar, pembangunan sosial, pembangunan ekonomi, pembangunan lingkungan, dan pembangunan hukum & tata kelola. Pilar pembangunan sosial mencakup poin pertama hingga kelima. Pilar pembangunan ekonomi mencakup poin ketujuh sampai kesepuluh dan poin ketujuh belas. Pilar pembangunan lingkungan mencakup poin keenam, poin kesebelas serta lima belas. Sedangkan pilar pembangunan hukum dan tata kelola mencakup poin keenam belas (Kementerian PPN/Bappenas, 2020).

Pemerintah Kota Surabaya punya perhatian pada prinsip-prinsip Tujuan

Pembangunan Berkelanjutan. Sejumlah riset menunjukkan kalau eksekutif di Kota Pahlawan punya atensi pada TPB. Salah satunya, dalam artikel ilmiah berjudul *Optimalisasi Media Sosial Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya* yang membahas tentang pemanfaatan media digital dalam perspektif TPB (Rachman, 2022). Penelitian lain tentang TPB di Surabaya dapat dibaca melalui publikasi di Jurnal Inada Universitas Kristen Indonesia berjudul *Kebijakan Pemberdayaan Perempuan Di Bidang Ekonomi Dalam Upaya Mewujudkan Pembangunan Berkelanjutan Ramah Gender* (Ginting & Sihura, 2020). Artikel itu memaparkan program pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Dalam program itu, para perempuan dijadikan ujung tombak. Dengan demikian, kebijakan itu sejalan dengan poin kelima “kesetaraan gender” di pilar pembangunan sosial. Selain itu, selaras pula dengan poin kedelapan “pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi” di pilar pembangunan ekonomi.

METODE

Studi dalam artikel ini menggunakan metode kualitatif. Pendekatan etnografi virtual dipakai untuk menganalisis laman website <https://sswalfa.surabaya.go.id>. Data primer yang ditelaah berasal dari website tersebut, sementara data sekunder berasal

dari dokumen-dokumen atau literatur sehubungan dengan topik yang tengah dibahas. Dalam riset kualitatif, analisis dijalankan melalui reduksi data, penyajian data, dan perumusan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Etnografi virtual dilakukan dengan mengamati ruang media atau *media space*, dokumen media atau *media archive*, objek media atau *media object*, pengalaman atau *experimental stories* (Nasrullah, 2017). Sebagai pelengkap, didiskusikan pula laman-laman media sosial milik Pemerintah Kota Surabaya yang punya hubungan dengan promosi maupun sosialisasi SSW. Di samping itu, data maupun informasi penunjang yang ada di jurnal, media massa, dan sumber-sumber terpercaya lain dipakai untuk membuat diskusi menjadi komprehensif. Hasil dari proses analisis kajian kualitatif dikemukakan melalui sejumlah kategorisasi demi mempermudah pembahasan (Bogdan & Taylor, 1990).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Teknologi

Terdapat banyak klasifikasi media sosial berdasarkan fungsi dan kegunaannya. Sebagai contoh, ada media sosial kolaboratif seperti Wikipedia. Media sosial ini kontennya bisa disunting oleh lebih dari satu orang di belahan bumi mana pun juga. Di samping itu, terdapat pula media sosial berjenis blog atau microblog contohnya

twitter. Setingkat lebih variatif dari pada blog maupun microblog, adalah media sosial dengan fitur pengelompokkan atau grup, sebut saja Facebook dan KasKus. Model media sosial lain adalah yang memungkinkan para pengguna berbagi, mengunduh, maupun mengunggah, mengunggah konten dalam bentuk teks, audio, video, gambar, dan format lain, seperti YouTube. Selain itu, ada *Virtual Game World* atau *game online* dan *Virtual Sosial World*. *Virtual Social World* memberi kesempatan para pengguna untuk memiliki avatar dan hidup di dunia maya dengan ekosistem atau lingkungan serupa di dunia nyata. Dalam media sosial ini, pengguna bisa mengakses kantor, pasar, ruang publik, tempat wisata, namun secara virtual. Interaksi sesama pengguna di dunia maya bisa dilakukan sebagaimana halnya di dunia nyata. *Virtual Social World* mereplikasi dunia nyata (Kaplan & Haenlein, 2012). Per Februari 2022, berdasarkan laporan dari lembaga riset Data Reportal, jumlah penduduk Indonesia berada di kisaran 277,7 juta jiwa. Tak kurang dari 204,7 juta penduduk tercatat sebagai pengguna internet. Berkaca dari itu dapat disimpulkan bahwa penetrasi internet dalam masyarakat tergolong tinggi mencapai 73,7 persen. Di lansir pula oleh banyak sumber bahwa sebanyak 191,4 juta penduduk di Indonesia adalah pengguna media sosial aktif. Mereka mengakses media sosial setidaknya selama

tiga jam tujuh belas menit per hari (Data Reportal, 2022).

Pemanfaatan teknologi, termasuk di dalamnya berkenaan dengan media sosial di institusi pemerintah, telah menjadi keniscayaan. Langkah Pemerintah Kota Surabaya untuk mengoptimalkan website layanan SSW merupakan inisiatif yang tepat di era kekinian. Pelayanan bisa lebih efektif dan efisien. Masyarakat menjadi lebih mudah mengurus administrasi perizinan, rekomendasi, penyewaan aset, dan lain sebagainya. Terlebih, informasi mengenai pelayanan itu bisa diakses dengan mudah juga melalui website. Pemerintah Kota Surabaya menjadikan perkembangan dunia digital sebagai peluang untuk memberikan pelayanan yang prima.

Penggunaan website sebagai salah satu bentuk media sosial dengan model blog merupakan bukti kesigapan Pemerintah Kota Surabaya dalam menghadapi determinasi teknologi. Di dalamnya tidak hanya ada tahapan pengurusan dokumen administrasi perizinan atau non perizinan. Lebih dari itu, masyarakat juga bisa menyalurkan aspirasi dengan adanya menu interaktif maupun kanal-kanal media sosial pendukung seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan YouTube. Pada zaman sekarang, interaksi sosial memang tidak lagi bertumpu pada skema tatap muka, namun juga, melalui aktifitas di dunia maya. Masyarakat bisa saling bertukar informasi

dan terhubung secara bebas (Holmes, 2005). Website dengan segala menu, fitur, dan media sosial pendukung lainnya, dapat menyampaikan pesan secara massal pada lebih dari satu penerima secara cepat. Hal ini merupakan salah satu nilai positif atau kegunaan dari media sosial secara umum (Gamble & Teri, 2002).

SSW yang diimplementasikan sejak 2013 mengurangi waktu pengurusan surat perizinan, non perizinan, surat rekomendasi, persewaan, dan surat-surat lainnya. Sebelum *website* ini diluncurkan, pengurusan Surat Keterangan Rencana Kota, Izin Lingkungan, Rekomendasi drainase, rekomendasi lalu lintas, Izin Mendirikan Bangunan, dan Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang umumnya 3 sampai 10 hari, dipangkas jadi tak lebih dari tiga hari. Dalam rentang 9 tahun atau sejak 2013 hingga 2022, jumlah layanan mengalami peningkatan pesat. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika selaku *leading sector* pengelolaan website dan jaringan SSW, pada awal diluncurkan 2013 hanya ada tujuh layanan sedangkan pada 2022 ini sudah menjadi 453 layanan. Semua layanan itu bisa dilihat atau diakses di *website*. Dengan kata lain, transparansi layanan telah dioptimalkan.

Pengembangan yang dilakukan juga berkenaan dengan fitur dan menu yang disajikan. Pada mulanya, fitur yang

dipaparkan sederhana pada tujuh layanan. Saat ini, terdapat fitur atau menu baru, di antaranya, Simulasi Perhitungan Biaya Retribusi, Simulasi Pelayanan Perizinan (Persyaratan tiap pelayanan perizinan/rekomendasi dan non-perizinan), Bank Data Persyaratan untuk Setiap Pengguna, Pelacakan Posisi dan Status Berkas Permohonan Secara *Realtime*, Info dan Perbaikan Data Perizinan Secara Online, Kemudahan Cetak SK Secara Mandiri, Batasan Maksimal Waktu Proses Verifikasi dan Validasi Berkas untuk tiap Aktor, Integrasi Sistem dengan aplikasi Wargaku (*mobile apps*), Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Di samping itu juga telah dilakukan integrasi pelayanan dengan Kelurahan serta informasi proses perizinan lebih lanjut dengan *link* aplikasi Pemerintah Provinsi (JOSS) maupun Pemerintah Pusat (OSS). Wali Kota diberi akun khusus dengan nama *Dashboard* Wali Kota. Menu yang digunakan Wali Kota melakukan pemantauan secara langsung terhadap inovasi ini. SSW memberikan efisiensi waktu, biaya, dan menyuguhkan kemudahan. Ada kepastian waktu, karena dalam simulasi virtual telah dijelaskan tentang masing-masing durasi pengurusan. Jika meleset dan tidak ada pemberitahuan, warga dipersilahkan untuk melakukan komplain. Notifikasi tiap tahapan dari proses pemberkasan dikirimkan secara terus

menerus agar pengguna layanan bisa melakukan pemantauan.

Ada banyak literatur yang membahas tentang SSW maupun optimalisasi media digital di Pemerintah Kota Surabaya, seperti yang sudah dikemukakan di bagian tinjauan pustaka. Poin penting yang menarik disimak adalah adanya terobosan untuk berkolaborasi di antara Satuan Kerja Perangkat Daerah. Payung besar *website* SSW melingkupi layanan-layanan lintas instansi. Ego sektoral digerus demi optimalisasi pelayanan publik. Efisiensi dan efektifitas kerja pun pasti berdampak langsung secara ekonomis bagi masyarakat. Warga tidak perlu banyak mengeluarkan biaya cetak dokumen, ongkos transportasi dari kantor ke kantor, dan hal-hal lain yang menjadi kendala dalam pengurusan *offline* bisa dihindarkan.

SSW bisa menjadi *role model* pelayanan publik yang ideal di Indonesia. Tak heran, selama ini telah banyak instansi maupun pihak-pihak yang melakukan studi banding ke Pemerintah Kota Surabaya. Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, jumlah rata-rata kunjungan studi tiru/banding mencapai dua kali dalam sebulan. Di mana semua itu bisa dilacak melalui kanal pemberitaan resmi di www.surabaya.go.id. Mereka yang baru-baru ini melakukan studi banding di antaranya, Pusat Pendidikan dan Pelatihan

Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Administrator pada 24 Maret 2022; Badan Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Pengawas pada 6 April 2022; Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Administratur pada 7 April 2022. Mereka umumnya ingin belajar soal pengembangan Sumber Daya Manusia yang cakap digital dan tentang substansi dari SSW itu sendiri. Alas hukum pelaksanaan SSW terus mengalami pembaruan sebagai penguatan institusional. Terbaru, diterbitkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan, yang di dalamnya mengatur lebih dari 400 jenis pelayanan perizinan non berusaha dan pelayanan non perizinan yang menjadi kewenangan daerah. Ada pula Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 yang diubah dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Menariknya, pelayanan pada SSW melingkupi pula perizinan yang ada di kelurahan. Dengan kata lain, website ini

merupakan kanal terlengkap bagi masyarakat.

SSW punya survey kepuasan masyarakat yang bisa diakses tiap pengguna selesai melakukan proses pengurusan administrasi di *website* tersebut. Mekanisme ini menjadi ruang Pemerintah Kota Surabaya untuk mendapat *feedback*, kritik, saran, maupun masukan. Idealnya, tiap inovasi pelayanan publik memang selalu siap mendapat aduan yang kemudian mesti ditanggapi secara proporsional. Dalam tiga tahun terakhir rata-rata indeks kepuasan masyarakat berada di atas tujuh puluh enam persen atau dalam kategori baik. Hal prinsip dalam survey sejatinya adalah bagaimana semua aduan atau keluhan bisa ditanggapi sesegera mungkin sebagai bentuk pelayanan publik yang prima.

Kebijakan dengan Perspektif Global

Kebijakan publik bisa ditelusuri dari tiga tahapan, yakni, perumusan, implementasi, dan evaluasi (Tachjan, 2006). SSW yang sudah mulai dijalankan sejak 2013 ini tentu telah melalui perumusan yang matang. Setelahnya, dilakukan sejumlah langkah pembenahan dari tahun ke tahun. Oleh sebab itu, jumlah pelayanan yang diberikan terus bertambah dari tahun ke tahun. Bila dirata-rata, selama rentang sembilan tahun sejak dioperasikan, tiap tahun terdapat penambahan lebih dari 27 layanan baru. Konsep perumusan inovasi

yang terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat memang mesti menjadi pertimbangan utama dari pemerintah. Di tahap implementasi, masyarakat diberi layanan optimal dengan informasi yang komprehensif. Sosialisasi mengenai SSW tidak hanya dilakukan di media sosial. Para perangkat di level kecamatan dan kelurahan juga aktif menyampaikan secara langsung kebijakan ini pada masyarakat. Sementara itu, evaluasi terhadap inovasi SSW dilakukan secara berjenjang. Petugas admin bertanggung jawab pada koordinator atau kepala seksi di atasnya, koordinator atau kepala seksi bertanggung jawab pada kepala bidang atau kepala bagian, kepala bidang atau kepala bagian bertanggung jawab pada kepala dinas, sedangkan kepala dinas bertanggung jawab langsung pada Wali Kota. Apalagi, Wali Kota memiliki akses penuh untuk melakukan pemantauan kinerja SSW. Wali Kota mempunyai akun khusus yang digunakan untuk melakukan pemantauan.

Kebijakan dengan pola terstruktur semacam ini bisa dibilang telah mapan. Terlebih, SSW juga selaras dengan poin-poin dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau TPB. Ada tiga pilar pembangunan yang punya kesamaan perspektif dengan kebijakan ini, yakni, sosial, lingkungan, ekonomi, dan hukum tata kelola. Pada pilar sosial, SSW punya kesesuaian dengan poin TPB kesepuluh

yaitu berkurangnya kesenjangan. Kebijakan dengan perluasan akses di dunia maya membuat semua orang bisa menikmatinya. Terlebih, Pemerintah Kota Surabaya telah menyiapkan *hot spot* WiFi di tiap balai RW se-Surabaya. Dengan kata lain, infrastruktur telah dibangun sedemikian rupa demi meningkatkan pelayanan publik. Warga tidak perlu datang langsung ke kantor-kantor pemerintah sehingga mereka menjadi lebih merasa dipermudah.

Di pilar lingkungan, SSW punya kesesuaian dengan poin kesebelas TPB, yakni, kota dan permukiman yang berkelanjutan serta poin kelima belas TPB, yakni, ekosistem daratan. Sebuah kota, permukiman, dan komunitas di dalamnya akan bisa hidup secara nyaman serta berkelanjutan apabila tantangan zaman bisa dijawab dengan relevan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah keniscayaan di era masa kini. Apabila masyarakat tidak dibiasakan beradaptasi dengan dunia digital, bukan tidak mungkin mereka akan menjadi komunitas yang tertinggal secara peradaban. Di sisi lain, SSW membuat semua urusan menjadi *paperless* atau minim penggunaan kertas. Ada korelasi antara penggunaan kertas dengan ekosistem daratan. Tatkala pemakaian kertas berlebihan, otomatis ada banyak pohon yang ditebang. Bila merunut ilustrasi tersebut,

bisa disimpulkan bahwa SSW adalah kebijakan yang ramah lingkungan.

Di pilar ekonomi, SSW punya keselarasan dengan poin TPB *Industry, Inovation and Infrastructure* atau industri, inovasi dan infrastruktur. Secara khusus melihat bagaimana inovasi telah membuat pelayanan jauh lebih mudah sehingga hemat waktu, energi, serta memangkas biaya. Pengadaan infrastruktur website atau jaringan media digital internet telah memudahkan pemerintah maupun masyarakat.

Di pilar hukum dan tata kelola, SSW punya keselarasan dengan poin TPB: perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang tangguh. Dengan evaluasi berjenjang dan transparan, Pemerintah Kota Surabaya berupaya membangun kota dan komunitas yang berkeadilan. Eksekutif sebagai institusi memang mesti memiliki perhatian pada transparansi dan akuntabilitas. SSW menjadikan semua mekanisme perizinan lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Pada bagian lain, kepercayaan publik makin meningkat. Pemerintah Kota Surabaya menjadi lebih tangguh dan dapat diandalkan, karena warga selalu mendukung kebijakan publik yang dijalankan. Efek positif tumbuh seperti bola salju yang manfaatnya bisa dirasakan oleh masyarakat. Secara umum, kehadiran SSW juga memiliki nilai ekonomis. Masyarakat bisa lebih efektif dan efisien dalam

melakukan pengurusan administrasi surat menyurat. Tidak perlu biaya cetak dokumen, ongkos transportasi, serta pasti menghemat waktu dan tenaga.

SIMPULAN

Inovasi SSW merupakan implementasi kebijakan publik berbasis internet atau media digital di era determinasi teknologi. Ia tergolong efektif, efisien, dan punya kesesuaian dengan semangat global sehubungan dengan konsep SDGs atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Layanan *online* SSW menjadi inovasi yang memudahkan warga Surabaya mendapatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Sebanyak 453 layanan yang awalnya *offline* sudah dimasukkan dalam jaringan seluruhnya atau seratus persen. Kemajuan teknologi dimanfaatkan untuk memperoleh nilai tambah bagi kenyamanan masyarakat. Determinasi teknologi tidak dianggap sebagai problem bagi institusi Pemerintah Kota Surabaya. Keberadaan SSW selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang telah dicanangkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa dan diregulasikan pula oleh Bappenas Republik Indonesia. Dengan kata lain, SSW ikut berpartisipasi mewujudkan masyarakat global maupun nasional yang lebih berkualitas taraf hidupnya. Kebijakan ini bisa direplikasi oleh instansi pemerintah lain, karena secara prinsip, pemanfaatan

teknologi sudah tidak mungkin untuk dihindari.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. E. (1984). *Public Policy Making*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1990). Looking at the bright side: A positive approach to qualitative policy and evaluation research. *Qualitative Sociology*, 13(2), 183–192.
- Cooper, S. (2002). *Technoculture and Critical Theory: In The Service of The Machine?* London: Routledge.
- Data Reportal. (2022). Digital 2022: Indonesia.
- Gamble, M., & Teri, K. G. (2002). *Communication Works*. Boston: McGraw Hill Education.
- Gere, C. (2008). *Digital Culture*. London: Reaktion Books.
- Ginting, E., & Sihura, H. Z. (2020). Kebijakan Pemberdayaan Perempuan Di Bidang Ekonomi Dalam Upaya Mewujudkan Pembangunan Berkelanjutan Ramah Gender. *Jurnal Inada: Kajian Perempuan Indonesia Di Daerah Tertinggal, Terdepan, Dan Terluar*, 3(2), 201–213.
- Holmes, D. (2005). *Communication Theory: Media, Technology and Society*. New York: Sage Publications Ltd.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2012). Social media: back to the roots and back to the future. *Journal of Systems and Information Technology*, 14(2), 101–104.
- Kementerian PPN/Bappenas. (2020). Metadata Indikator.
- Marx, L., & Smith, M. R. (1994). *Does Technology Drive History? The Dilemma of Technological Determinism*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology Press.
- McLuhan, M. (1964). *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographical Man*. Toronto: University of Toronto Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage Publishing Inc.
- Nasrullah, R. (2017). *Etnografi Virtual*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Rachman, R. F. (2019). Optimalisasi Media Digital Berbasis Kemaslahatan Umat dalam Program Pahlawan Ekonomi Surabaya. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 273–292.
- Rachman, R. F. (2020). Implementasi Kebijakan Inklusif Pondok Sosial Kalijudan Surabaya. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 4(1), 673–691.
<https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.53>
- Rachman, R. F. (2022). Optimalisasi Media Sosial Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya. *MEDIASI*, 3(2).
- Rachman, R. F., & Marijan, K. (2021). Kebijakan Pemanfaatan Media Sosial Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya. *Inovasi*, 18(103–111).

- Sukarno, M., & Shelsa, A. G. P. (2022). Optimalisasi Layanan Publik Berbasis E-Govqual Model Pada Website Surabaya Single Window. *Seminar Nasional Dan Call for Papers "Collaborative Governance and Digital Transformation to The Smart Cities."* Ciamis: Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Galuh.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- United Nation. (2015). About the Sustainable Development Goals.
- Wahyuningsih, M. E., & Rachman, R. F. (2021). Penyebaran Konten Lokal di Grup Facebook Penggemar Perpusda Lumajang, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Lumajang. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 5(3), 1190–1209.
- Yuwinanto, H. P. (2013). Implementasi E-Procurement pada Pemerintah Kota Surabaya. *Jejaring Administrasi Publik*, 5(1), 212–231.