

Analisis *Publicness theory* dalam Revolusi Pelayanan Publik di Surabaya melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa

Miracle Christian¹ Nadia Arsanti Putri² Fajrina Nuri Zahrah Supriyadi³

¹ Universitas Airlangga, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 60286

Telp: +6281234569007

E-mail: miracle.christian-2023@fisip.unair.ac.id¹, nadia.arsanti.putri-2023@fisip.unair.ac.id²,
fajrina.nuri.zahrah-2023@fisip.unair.ac.id³

KEYWORDS

SSW Alfa
Digital Services
Publicness Theory

ABSTRACT

The era of globalization encourages the government to utilize the use of internet-based information technology to provide excellent public services. The government is required to create services that are easily accessible, effective, efficient, and centralized. This research article aims to analyze the use of the Surabaya Single Window (SSW) Alfa launched by the Surabaya City Government by reviewing it through publicness theory. The research method used is a literature study as a secondary data source regarding public theory and SSW Alfa. The results of the study indicate that the SSW Alfa application can be said to be a real manifestation of digital reform in the implementation of public services at the city level. This finding indicates that this application can improve relations between the community and the government through a more modern public service network.

Keyword: SSW Alfa, digital services, publicness theory

Kata Kunci

SSW Alfa
Pelayanan Digital
Teori Kepublikan

ABSTRAK

Era globalisasi mendorong pemerintah untuk memanfaatkan penggunaan teknologi informasi berbasis internet dalam upaya penyediaan layanan publik yang prima. Pemerintah dituntut untuk menciptakan layanan jasa yang mudah diakses, efektif, efisien, dan terpusat. Artikel penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan Surabaya Single Window (SSW) Alfa yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan ditinjau melalui *publicness theory* atau teori kepublikan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur sebagai sumber data sekunder mengenai teori kepublikan dan SSW Alfa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SSW Alfa dapat dikatakan sebagai wujud nyata reformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat kota. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi ini dapat meningkatkan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah melalui jaringan pelayanan publik yang lebih modern.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak sekadar aktivitas administratif biasa, melainkan merupakan upaya terstruktur yang berlandaskan prinsip kepentingan umum. Pelayanan ini dilaksanakan dalam kerangka hukum yang bertujuan memenuhi hak-hak dasar masyarakat serta menjamin akses yang adil terhadap layanan penting dalam kehidupan sehari-hari. Sejalan dengan itu, Kurniawan (dalam Kharisma & Passelle, 2023) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau individu dengan dasar aturan dan

prosedur yang telah ditetapkan, menekankan transparansi, akuntabilitas, dan kesesuaian standar pelayanan. McKevitt (dalam Mamangkey *et al.*, 2019) menambahkan bahwa esensi pelayanan publik adalah menyediakan layanan esensial untuk melindungi hak warga negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam implementasinya, pelayanan publik yang ideal harus mencerminkan profesionalisme, integritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kasmir (dalam Mamangkey *et al.*, 2019) mengidentifikasi beberapa karakteristik pelayanan publik unggul, seperti kompetensi SDM, ketersediaan sarana prasarana, kecepatan dan ketepatan layanan, komunikasi efektif, perlindungan kerahasiaan informasi, serta penguasaan teknis pelayanan, semua dalam satu sistem yang responsif, adaptif, dan membangun kepercayaan publik. Penyediaan layanan publik yang optimal merupakan salah satu tugas utama pemerintah di setiap negara. Kewajiban Republik Indonesia dan pihak-pihak

penyelenggara pelayanan kepada masyarakat telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (BPK, 2009), serta ditegaskan dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang menyatakan tanggung jawab negara dalam memastikan kesejahteraan rakyat. Selain memenuhi kebutuhan dasar, negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian Septian & Kriswibowo (2024) menyebutkan 3 aspek yang dapat diukur untuk menentukan kualitas pelayanan publik: (1) Pola penyelenggaraan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan bersifat responsif, informatif, aksesibel, dan terkoordinasi dengan baik; (2) Sumber daya manusia berkaitan dengan tenaga pemberi layanan yang profesional, berempati, dan memiliki etika dalam memberikan pelayanan, dan; (3) Pengelolaan kelembagaan berkaitan dengan birokrasi yang berjalan dalam sebuah organisasi.

Di era globalisasi saat ini, pemerintah banyak mengadopsi teknologi informasi berbasis internet untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang prima, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Salah satu implementasinya adalah *e-government*, sebagai bagian dari prinsip *good governance* untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. *E-government* di Indonesia mulai diperkenalkan sejak Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 dan diperkuat melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Namun, meskipun penggunaannya telah menjangkau banyak daerah, tingkat efektivitasnya masih belum maksimal. Menurut data Bank Dunia tahun 2023, Indonesia hanya menempati peringkat ke-58 secara global dengan indeks efektivitas sebesar 0,58 dari skala maksimal 2,5. Angka ini jauh tertinggal dibandingkan dengan Singapura yang menempati posisi pertama dengan indeks 2,32 (Ahdiat, 2025). Rendahnya efektivitas ini tercermin dalam berbagai layanan administrasi publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga, di mana masyarakat masih diwajibkan datang langsung ke kantor pelayanan dan bertemu petugas. Kondisi ini menandakan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya berjalan dengan baik yang tercermin dari praktik *e-government* di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, sehingga tujuan utamanya untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat belum sepenuhnya tercapai.

Melihat kondisi tersebut, banyak pemerintah daerah yang berlomba melakukan inovasi pelayanan digital. Salah satunya adalah Pemerintah Kota Surabaya, yang aktif mengembangkan sistem berbasis teknologi informasi untuk memangkas alur birokrasi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pemanfaatan

Teknologi Data dan Komunikasi. Pada 14 Maret 2013, Pemkot Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) meluncurkan aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa, sebuah sistem layanan satu pintu secara daring untuk pengurusan perizinan tanpa tatap muka langsung. Namun, meskipun aplikasi ini bertujuan menyederhanakan prosedur, dalam pelaksanaannya ditemukan sejumlah masalah seperti keterlambatan proses, kelengkapan berkas yang kurang, dan ketidakpastian prosedur lanjutan (Hertati *et al.*, 2024).

Surabaya Single Window (SSW) Alfa merupakan sistem perizinan daring resmi milik Pemerintah Kota Surabaya yang diakses melalui laman sswalfa.surabaya.go.id. Sistem ini diresmikan pada 27 November 2021 sebagai pembaruan dari sistem SSW pertama yang diluncurkan pada 2013 di bawah kepemimpinan Wali Kota Tri Rismaharini. SSW Alfa bertujuan menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi layanan perizinan usaha, non-usaha, dan pelayanan non-perizinan, dengan integrasi lintas unit kerja melalui koordinasi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) serta Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Peluncuran SSW Alfa bertujuan untuk mengatasi berbagai kendala yang ditemukan pada sistem SSW sebelumnya. Beberapa hambatan yang dihadapi meliputi kendala teknis seperti gangguan jaringan dan pemadaman listrik, serta persoalan budaya organisasi di beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang belum beradaptasi dengan sistem digital. Selain itu, sistem sebelumnya juga belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem Online Single Submission (OSS) nasional, yang menghambat kelancaran proses perizinan secara terpusat (Kurniawan & Prabawati, 2021). Untuk itu, di bawah kepemimpinan Wali Kota Eri Cahyadi, semua layanan perizinan di Surabaya kini diwajibkan melalui sistem daring SSW Alfa. Penegasan kebijakan ini didukung oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021, dan kinerjanya telah diakui melalui penghargaan Innovative Government Award (IGA) 2021 dari Kementerian Dalam Negeri (Roosa, 2021).

Berdasarkan perspektif teoritis yang relevan, penerapan SSW Alfa memiliki keterkaitan erat dengan *publicness theory* (teori kepublikan). *Publicness theory* merupakan kerangka konseptual yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu organisasi berkontribusi terhadap kepentingan publik. Bozeman berpendapat bahwa *publicness* berkaitan dengan tingkatan di mana suatu organisasi dipengaruhi oleh otoritas politik (Reza, 2016). Ini berarti, analisis suatu organisasi tidak sekadar membedakan antara publik dan swasta, melainkan menilai seberapa besar pengaruh politik terhadap struktur, keputusan, dan operasionalnya. Sejalan dengan itu, Ringeling (2015) mengungkapkan

bahwa *publicness* adalah ranah di mana kepentingan publik dibentuk melalui tempat fisik, kolektivitas sosial, dan diskursus publik. Goodsell (2017) menambahkan bahwa *publicness* juga berhubungan dengan dimensi kolektif, yakni upaya bersama masyarakat dan institusi dalam mengatasi persoalan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan bersama. Dalam konteks ini, penerapan SSW Alfa menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki tingkat kepublikan yang tinggi. SSW Alfa dikembangkan dan dibiayai dengan dana publik, dikelola oleh lembaga pemerintah daerah, serta diarahkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat luas melalui pelayanan perizinan yang lebih mudah, cepat, dan transparan. Selaras dengan pandangan Bozeman, sistem ini memperlihatkan bahwa tingkat kepublikan suatu organisasi tercermin dari seberapa besar pengaruh otoritas politik terhadap pembentukan kebijakan dan pengelolaan operasionalnya. Proses digitalisasi yang dilakukan melalui SSW Alfa tidak hanya memudahkan pengurusan izin, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan publik, sejalan dengan pandangan Ringeling bahwa ruang publik adalah arena pembentukan nilai-nilai bersama. Di sisi lain, SSW Alfa memperlihatkan bagaimana pemerintah dapat mendekatkan diri dengan masyarakat melalui pelayanan yang responsif, akuntabel, dan berbasis kolaborasi, sebagaimana ditekankan Goodsell. Transformasi pelayanan publik berbasis digital menjadi kebutuhan mendesak seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia menunjukkan respons proaktif terhadap tantangan ini melalui inovasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa. Dengan pendekatan *publicness theory*, SSW Alfa tidak hanya diharapkan meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat dimensi tujuan publik, pengelolaan sumber daya, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Meskipun berbagai capaian positif telah ditunjukkan, implementasi SSW Alfa juga menghadapi tantangan, seperti kesenjangan literasi digital dan kebutuhan penguatan kapasitas birokrasi. Berdasarkan dinamika ini, penting untuk menguji sejauh mana SSW Alfa merepresentasikan karakteristik *publicness* dalam konteks pelayanan publik digital di Surabaya. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis bahwa implementasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa secara signifikan memperkuat karakteristik *publicness* dalam pelayanan publik di Surabaya melalui peningkatan keterbukaan layanan, optimalisasi penggunaan sumber daya publik, dan penguatan akuntabilitas berbasis digital.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif guna mendapatkan gambaran mengenai penerapan *publicness theory* terhadap SSW Alfa. Metode ini dipilih karena mampu menggali dan memaparkan informasi dengan lebih kontekstual dan sistematis terhadap penggunaan SSW Alfa di masyarakat. Penelitian ini juga difokuskan pada permasalahan berbasis fakta melalui studi literatur. Sarwono (dalam Munib & Wulandari, 2021) menjelaskan bahwa studi kepustakaan mencakup telaah terhadap referensi-referensi akademik dan hasil riset terdahulu yang relevan, guna memperoleh dasar teori yang mendukung pembahasan masalah dalam penelitian. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti mampu mengidentifikasi teori-teori yang tepat sebagai pijakan dalam menganalisis fenomena yang diteliti, sehingga kerangka pemikiran yang dibentuk menjadi lebih terstruktur dan fokus. Selain itu, studi literatur dipahami sebagai rangkaian kegiatan ilmiah yang melibatkan pengumpulan informasi dari bahan pustaka, membaca secara analitis dan kritis, mencatat poin-poin penting, serta mengatur referensi untuk keperluan penelitian. Menurut Danial dan Warsiah (dalam Hidayah *et al.*, 2019), studi ini dilakukan dengan cara mengakses berbagai sumber tertulis seperti buku dan majalah yang memiliki relevansi dengan topik dan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini mengedepankan pengumpulan data secara sekunder, yakni dengan melakukan studi literatur berupa jurnal, buku, artikel, juga aplikasi SSW Alfa. Peneliti mengkaji pustaka mengenai *publicness theory*, SSW Alfa, pelayanan publik, serta implementasi awal dari e-government sebagai dasar pemahaman dan analisis terhadap fenomena yang dikaji. Untuk menjamin kualitas data yang dihimpun, sistematisasi pemilihan sumber dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria relevansi topik, keterkinian dengan publikasi maksimal 10 tahun terakhir, serta kredibilitas penerbit atau penulis. Sejalan dengan itu, sumber-sumber literatur kemudian diperoleh melalui basis data akademik seperti Google Scholar, portal jurnal nasional, dan repositori universitas.

Teknik analisis data diawali dengan pengumpulan data sesuai dengan tahapan yang telah dirancang. Data yang telah terkumpul akan diklasifikasikan berdasarkan tema kunci, dibandingkan antar sumber, dan digabungkan secara runtut untuk membangun argumentasi teoritik yang kuat mengenai perubahan model pelayanan publik digital di Surabaya melalui SSWALFA. Lebih lanjut, data direduksi dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Setelah melalui beberapa tahapan, data ditarik kesimpulan dengan

mendeskripsikan hubungan beserta penerapan *publicness theory* dalam SSW Alfa.

3. Hasil dan Pembahasan

Transformasi pelayanan publik di Surabaya melalui penerapan Surabaya Single Window (SSW) Alfa mencerminkan kemajuan signifikan dalam upaya digitalisasi layanan pemerintahan daerah. Dengan menggunakan pendekatan *publicness theory*, yang menilai karakteristik publik dari suatu sistem berdasarkan tiga dimensi utama—keterbukaan layanan, penggunaan sumber daya publik, dan akuntabilitas—SSW Alfa dapat dianalisis sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang mengutamakan efisiensi, partisipasi masyarakat, serta akuntabilitas berbasis teknologi.

Pada dimensi tujuan publik, SSW Alfa dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, transparan, dan tidak berbelit. Sistem ini memberikan akses layanan perizinan dan administrasi lainnya secara daring tanpa perlu interaksi tatap muka yang rumit. Dalam konteks Kelurahan Gubeng, program ini berhasil mengurangi waktu tunggu masyarakat dan meningkatkan kenyamanan dalam proses administrasi (Pamungkas, 2024). Tujuan ini juga senada dengan misi reformasi birokrasi nasional sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan diperkuat dengan semangat SPBE melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Lebih jauh lagi, penerapan SSW Alfa merepresentasikan langkah konkret dalam mendukung visi *smart city* Surabaya yang telah dicanangkan sejak 2015, yang berfokus pada pembangunan kota berbasis teknologi dengan pelayanan publik sebagai salah satu pilar utamanya. Kehadiran SSW Alfa juga berperan dalam mengurangi beban operasional penyelenggaraan pelayanan publik, seperti pengurangan penggunaan kertas (*paperless system*), efisiensi waktu, dan pemanfaatan ruang. Studi *Comparative Advantage* yang dilakukan oleh Artanti & Fanida (2024) menunjukkan bahwa sejak diterapkannya SSW Alfa, penggunaan kertas di lingkungan kelurahan menurun hingga 70%, sementara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu proses layanan berkurang dari rata-rata 5-7 hari menjadi 1-2 hari saja. Upaya inovatif semacam ini sejalan dengan temuan Setijaningrum *et al.* (2025), yang menunjukkan bagaimana inovasi pelayanan publik di tingkat lokal seringkali lahir dari negosiasi antara tuntutan formal dan praktik tradisional, menghasilkan model layanan yang adaptif dan kontekstual.

Aspek penting dalam dimensi tujuan publik SSW Alfa adalah penerapan konsep integrasi layanan yang

memungkinkan masyarakat mengakses lebih dari 114 jenis layanan pemerintah dari satu portal digital. Integrasi ini melampaui konsep pelayanan satu atap konvensional karena tidak hanya menyatukan lokasi pelayanan secara fisik, tetapi juga mengintegrasikan basis data dan proses administratif secara digital (Salsabilla & Wahyudi, 2023). Integrasi layanan mencakup spektrum luas mulai dari perizinan usaha, pencatatan kependudukan, hingga layanan sosial dan kesehatan. Selain itu, SSW Alfa juga mendorong pemberdayaan masyarakat melalui model partisipatif dalam pelayanan publik. Hasil penelitian Salsabilla & Wahyudi (2023) menunjukkan bahwa masyarakat tidak lagi hanya berperan sebagai penerima pasif layanan publik, tetapi juga sebagai agen aktif yang dapat memantau, mengevaluasi, dan bahkan berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan.

Dalam hal penggunaan sumber daya, SSW Alfa memperoleh dukungan penuh dari APBD Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informasi (KOMINFO) serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Namun demikian, Pamungkas (2024) mencatat bahwa kendala signifikan terletak pada keterbatasan pengetahuan SDM lokal dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi SSW Alfa. Sebagaimana dikemukakan dalam studi Wardiyanto *et al.* (2025), adanya *gap* antara pendidikan formal dan kebutuhan kompetensi aktual di lapangan merupakan tantangan utama dalam reformasi pelayanan publik di Indonesia. Sementara itu, literatur lain menurut Gaba *et al.* (2024) dan Artanti & Fanida (2024) juga mencatat bahwa perangkat kelurahan perlu pelatihan lanjutan agar mampu menghadapi kompleksitas sistem digital ini secara optimal. Kendati demikian, ketersediaan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet cepat dan komputer yang memadai telah menjadi penunjang keberhasilan awal implementasi program. Investasi infrastruktur digital yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya mencapai Rp15 miliar pada tahun anggaran 2023, termasuk pengadaan server khusus dan pengembangan jaringan *fiber optic* yang menjangkau seluruh kelurahan dan kecamatan di Surabaya (Sinurat *et al.*, 2024).

Pendekatan pengelolaan sumber daya dalam implementasi SSW Alfa menganut prinsip *progressive investment* dimana investasi teknologi dilakukan secara bertahap namun konsisten selama periode 2020-2024. Strategi investasi bertahap ini memungkinkan evaluasi dan penyesuaian sistem secara berkala berdasarkan umpan balik pengguna. Model pengembangan kapasitas SDM diterapkan melalui *cascade training system* dengan melatih kader-kader digital di setiap kelurahan yang kemudian bertugas mensosialisasikan dan melatih perangkat kelurahan lainnya. Penerapan SSW Alfa juga melibatkan

kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk mengoptimalkan sumber daya. Kemitraan dengan PT Telkom Indonesia dalam penyediaan jaringan *broadband*, kolaborasi dengan perguruan tinggi lokal untuk pengembangan aplikasi, serta keterlibatan komunitas digital dalam program literasi teknologi menciptakan sinergi yang memperkuat fondasi sistem. Model kolaborasi pentahelix (pemerintah, akademisi, bisnis, komunitas, dan media) yang diterapkan dalam pengembangan SSW Alfa memungkinkan penggunaan sumber daya yang lebih efisien dan implementasi yang lebih cepat dibandingkan jika dikembangkan secara internal oleh pemerintah saja. Dimensi akuntabilitas dalam sistem SSW Alfa menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan layanan konvensional. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melacak status dokumen secara *real-time*, mengajukan aduan melalui kanal daring (e-wadul), dan mengakses prosedur pelayanan secara transparan. Hasil penelitian Pamungkas (2024) juga menyoroti bahwa adanya regulasi Peraturan Walikota Surabaya No. 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan, memperkuat struktur dan SOP dalam penyelenggaraan layanan digital. Ini memperlihatkan bahwa struktur birokrasi yang jelas dan sistem pengawasan yang aktif telah memperkuat fungsi akuntabilitas di lapangan. Implementasi *dashboard monitoring* yang terhubung langsung dengan kantor Wali kota memungkinkan evaluasi performa layanan di setiap kelurahan secara *real-time*, sehingga intervensi dapat dilakukan dengan cepat jika terjadi keterlambatan atau masalah dalam pelayanan.

Aspek akuntabilitas SSW Alfa juga berperan penting dalam upaya pencegahan korupsi dan pungutan liar dalam pelayanan publik. Digitalisasi proses administrasi telah mengeliminasi interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan transaksi tidak resmi, sementara transparansi biaya dan prosedur mengurangi celah informasi asimetris yang sering dimanfaatkan untuk praktek pungutan liar. Sistem ini juga dilengkapi dengan fitur *service audit trail* yang merekam setiap tahapan proses administrasi beserta petugas yang bertanggung jawab, sehingga memudahkan penelusuran jika terjadi penyimpangan atau keluhan dari masyarakat. Mekanisme pengawasan masyarakat (*citizen oversight*) juga diintegrasikan dalam SSW Alfa melalui fitur penilaian kepuasan layanan (*rating system*) dan forum diskusi publik yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik langsung. Data dari Dinas Kominfo Surabaya mencatat bahwa hampir 70% pengguna SSW Alfa memberikan penilaian terhadap layanan yang mereka terima, sehingga menciptakan budaya akuntabilitas yang didorong oleh partisipasi publik (Anantha & Eprilianto, 2025).

Penerapan *service analytics* yang mengintegrasikan data penggunaan dan umpan balik pengguna memungkinkan pemerintah mengidentifikasi pola dan tren keluhan masyarakat. Analisis ini digunakan untuk menyusun program peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, sejumlah tantangan tetap dihadapi, terutama dalam aspek komunikasi dan sosialisasi. Masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi atau belum mengetahui keberadaan SSW Alfa masih menjadi kelompok yang rentan tertinggal. Oleh karena itu, menurut Pamungkas (2024) dan Anantha & Eprilianto, (2025) peningkatan sosialisasi melalui media sosial, pelibatan RT/RW, serta pendekatan personal oleh petugas kelurahan menjadi strategi yang perlu dikembangkan. Selain itu, penyederhanaan antarmuka pengguna dan pelatihan rutin untuk aparat kelurahan dapat memperluas jangkauan layanan ini ke seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu tantangan utama dalam implementasi SSW Alfa adalah kesenjangan digital, terutama di kalangan masyarakat lansia dan kelompok berpenghasilan rendah. Untuk mengatasi tantangan ini, Pemkot Surabaya mengembangkan model layanan hybrid dengan mempertahankan opsi pelayanan tatap muka bagi kelompok yang membutuhkan, sembari terus mendorong adopsi digital melalui program pendampingan. "Program Sahabat Digital" yang melibatkan relawan mahasiswa dan komunitas teknologi. Program ini telah membantu lebih dari 5.000 warga lansia dalam mengakses layanan SSW Alfa sejak diluncurkan pada awal 2021 (Salsabilla & Wahyudi, 2023). Strategi lain yang diterapkan untuk menjembatani kesenjangan digital adalah pengembangan "SSW Alfa Mobile Service" dengan unit kendaraan yang dilengkapi perangkat komputer dan internet yang berkeliling ke daerah-daerah dengan tingkat literasi digital rendah. Inisiatif ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik perlu diimbangi dengan strategi jangkauan yang adaptif terhadap kondisi sosio-ekonomi masyarakat.

Tantangan lain yang diidentifikasi adalah kebutuhan akan pengembangan kapasitas birokrasi secara berkelanjutan untuk mengimbangi evolusi teknologi. Studi yang dilakukan oleh Ardini *et al.* (2025) menemukan bahwa 64% aparat kelurahan masih mengalami kesulitan dalam mengelola kasus-kasus non-rutin dalam sistem SSW Alfa, yang menunjukkan perlunya pelatihan lanjutan dan sistem pendukung keputusan yang lebih komprehensif. Untuk mengatasi hal ini, Pemkot Surabaya mengembangkan "*Digital Competency Framework for Public Servants*" yang memetakan keterampilan digital yang dibutuhkan untuk berbagai level pelayanan publik. *Framework* ini

menjadi dasar program pelatihan berkelanjutan dengan sertifikasi khusus bagi aparatur yang mengelola SSW Alfa (Ardini *et al.*, 2025). Dari sisi infrastruktur, tantangan utama adalah memastikan ketahanan sistem terhadap lonjakan pengguna dan ancaman keamanan siber. Berdasarkan evaluasi berkelanjutan yang dilakukan oleh Tim Evaluasi Pelayanan Publik Kota Surabaya, beberapa rekomendasi strategis untuk pengembangan SSW Alfa meliputi: pengembangan aplikasi versi *offline*, integrasi dengan sistem kependudukan nasional, penambahan fitur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, perluasan sistem notifikasi berbasis SMS, implementasi teknologi blockchain untuk keamanan data, dan pengembangan *chatbot* berbasis kecerdasan buatan.

Berdasarkan temuan Ardini *et al.* (2025) dan Sinurat *et al.* (2024), redefinisi *publicness theory* dalam konteks digitalisasi pelayanan publik perlu mempertimbangkan tiga aspek utama, yaitu: aksesibilitas digital yang inklusif, integrasi layanan secara hibrida (digital dan fisik), dan transparansi proses yang dapat diaudit secara publik. Model *digital public service maturity* yang dikembangkan Ardini *et al.* (2025) mengusulkan lima tahapan perkembangan pelayanan publik digital: inisiasi, adopsi, integrasi, transformasi, dan inovasi berkelanjutan. Dalam konteks ini, SSW Alfa dapat diposisikan berada pada tahap transisi antara adopsi dan integrasi, dengan potensi besar untuk mencapai tahap transformasi dalam 2-3 tahun ke depan jika tantangan-tantangan yang ada dapat diatasi dengan tepat. Penerapan SSW Alfa juga mendorong rekonseptualisasi nilai publik (*public value*) dalam era digital. Jika sebelumnya nilai publik diukur dari aspek efisiensi dan kepuasan pengguna, dalam konteks digital nilai publik mencakup dimensi yang lebih luas, seperti inklusi digital, perlindungan data pribadi, dan ketahanan sistem terhadap disrupsi teknologi. Dengan demikian, SSW Alfa dapat dikategorikan sebagai wujud nyata reformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat kota. Namun, keberhasilannya sangat ditentukan oleh sejauh mana pendekatan inklusif dan kolaboratif terus dikembangkan. Model hybrid dengan keberadaan fasilitator digital di lapangan terbukti efektif menjembatani kesenjangan digital dan mendorong masyarakat untuk turut serta secara aktif dalam sistem pelayanan publik yang semakin modern. Ekosistem kolaboratif antara pemerintah, akademisi, sektor swasta, dan komunitas masyarakat (*quadruple helix model*) menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi SSW Alfa. Kolaborasi dengan perguruan tinggi untuk pengembangan dan evaluasi sistem, kemitraan dengan perusahaan teknologi untuk dukungan infrastruktur, serta pelibatan komunitas digital untuk program literasi teknologi menciptakan

sinergi yang memperkuat keberlanjutan inovasi pelayanan publik ini. Program *Digital Citizen Volunteer* yang melibatkan mahasiswa dan komunitas digital untuk membantu warga dalam mengakses SSW Alfa telah diimplementasikan di 15 kelurahan, dengan hasil yang menjanjikan. Lebih dari 2,500 warga telah mendapatkan pendampingan dalam menggunakan sistem ini (Anantha & Eprilianto, 2025), yang menunjukkan pentingnya pendekatan kolaboratif dalam menjembatani kesenjangan digital.

4. Kesimpulan

Meskipun implementasi SSW Alfa telah menunjukkan berbagai capaian positif dalam memperkuat prinsip *good governance* dan nilai-nilai *publicness*, upaya untuk mewujudkan pelayanan publik digital yang benar-benar inklusif dan berkelanjutan masih memerlukan penguatan di berbagai aspek. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis berbasis kebijakan untuk mengatasi tantangan yang ada serta mempercepat pengembangan sistem pelayanan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Salah satu langkah penting yang perlu diambil adalah penguatan regulasi terkait perlindungan data pribadi warga, mengingat tingginya sensitivitas informasi yang dikelola dalam sistem pelayanan digital. Untuk mendukung inklusivitas, pengembangan standar antarmuka pengguna (UI/UX) yang ramah bagi seluruh kelompok masyarakat, termasuk lansia dan penyandang disabilitas, juga menjadi kebutuhan mendesak. Selain itu, perluasan program literasi digital melalui kolaborasi dengan institusi pendidikan dan komunitas lokal akan meningkatkan kesiapan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan berbasis teknologi ini.

Dalam mendukung efektivitas pelayanan, pengembangan model penilaian kinerja aparatur yang lebih berorientasi pada hasil dan kepuasan pengguna perlu diintegrasikan ke dalam sistem manajemen pemerintahan. Di sisi infrastruktur, percepatan pembangunan konektivitas internet di wilayah yang masih mengalami kesenjangan digital menjadi prasyarat utama untuk memastikan pemerataan akses layanan. Lebih jauh lagi, integrasi yang lebih kuat antara SSW Alfa dengan sistem layanan publik nasional diperlukan untuk mengurangi redundansi data serta meningkatkan akurasi dan keandalan informasi yang disediakan.

Akhirnya, untuk mendorong inovasi berkelanjutan dalam pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya dapat mempertimbangkan pembentukan laboratorium inovasi (*innovation lab*) yang melibatkan berbagai

pemangku kepentingan. Laboratorium ini akan menjadi ruang eksperimentasi solusi baru yang adaptif terhadap perubahan teknologi sekaligus tetap berpegang pada nilai-nilai pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan partisipatif.

5. Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini dapat diselesaikan berkat rahmat dan bimbingan dari Tuhan Yang Maha Esa, kepada-Nya segala puji dan syukur kami panjatkan. Kami juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., MS, selaku dosen pengampu mata kuliah Teori Administrasi Publik, atas bimbingan, arahan, serta ilmu yang telah beliau berikan, yang sangat membantu dalam penyusunan penelitian ini. Tak lupa, kami juga berterima kasih kepada rekan-rekan kelompok satu kelas A atas kerja sama, diskusi, dan kontribusi yang memperkaya penelitian ini.

6. Daftar Pustaka

Ahdiat, A. (2025). *Efektivitas Pemerintahan Indonesia Masih Cenderung Rendah*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/infografik/2025/02/28/efektivitas-pemerintahan-indonesia-masih-cenderung-rendah>

Anantha, R. A., & Eprilianto, D. F. (2025). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SSWALFA (SURABAYA SINGLE WINDOW) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BALAS KLUMPRIK KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA. *Publika*, 13(1), 35–44.

Ardini, A. F., Wulansari, A., & Safitri, E. M. (2025). ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW ALFA MENGGUNAKAN MODEL E-GOVERNMENT QUALITY. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(1), 571–576.

Artanti, D. F., & Fanida, E. H. (2024). PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ONLINE MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) ALFA DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA. *Publika*, 12(3), 931–944.

BPK. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Gaba, F. V. B., Widiyanto, M. K., & Puspaningtyas, A.

(2024). Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Menggunakan Pendekatan Dynamic Governance di Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(04), 199–216.

Goodsell, C. T. (2017). Publicness. *Administration and Society*, 49(4), 471–490. <https://doi.org/10.1177/0095399716656224>

Hertati, D., Nafi'ah, B. A., Bataha, K., Londa, V. Y., & Monintja, D. K. (2024). Peningkatan Pelayanan Perizinan Online Melalui Inovasi Aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5), 2612–2618. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i5.1512>

Hidayah, N., Sulfahmi, Zairani, I., Yusuf, M., & Sufiati. (2019). Combine Assurance Dalam Konteks Pengendalian. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, dan Akutansi*, 8(2), 32–37.

Kharisma, T., & Passelle, E. (2023). Kualitas Layanan Perizinan untuk Mendirikan Bangunan Rumah Tempat Tinggal pada Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Publik*, 11(3), 491–503.

Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Publika*, 9(1), 227–238. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>

Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–11.

Munib, A., & Wulandari, F. (2021). Studi Literatur: Efektivitas Model Kooperatif Tipe Course Review Horay Dalam Pembelajaran IPA Di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara*, 7(1), 160–172. <https://doi.org/10.29407/jpdn.v7i1.16154>

Pamungkas, J. A. (2024). Implementation Of Public Service Digitization Policy In Gubeng Urban Village, Gubeng Sub-District Surabaya City (Study Of Surabaya Single Window (Ssw) Alfa Imlementation In Providing Public Services). *Journal of Administrative and Social Science*, 5(1), 239–252. <https://doi.org/10.55606/jass.v5i1.979>

Reza, I. F. (2016). Redefinisi Publicness Dalam Ruang Lingkup Administrasi Publik Di Indonesia. *Natapraja: Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 195–213. <https://doi.org/10.21831/jnp.v4i2.12626>

Ringeling, A. (2015). How public is public

administration? A constitutional approach of publicness. *Teaching Public Administration*, 33(3), 292–312. <https://doi.org/10.1177/0144739415573268>

Roosa, M. (2021). *Pemkot Surabaya Raih Penghargaan Kota Terinovatif dari Kemendagri RI*. www.suarasurabaya.net.
<https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/pemkot-surabaya-raih-penghargaan-kota-terinovatif-dari-kemendagri-ri/>

Salsabilla, E., & Wahyudi, E. (2023). PENDAMPINGAN PELAYANAN SEBAGAI FASILITATOR PUSPAGA BALAI RW 06 KELURAHAN SIDODADI KOTA SURABAYA. *Prosiding Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 195–200.

Septian, E., & Kriswibowo, A. (2024). Faktor Sukses E-Government dalam Pelayanan Perizinan Melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kota Surabaya. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(2), 177–193.
<https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i2.3252>

Setijaningrum, E., Mardiyanta, A., Wardiyanto, B., & Samad, S. A. (2025). When Silence Speaks: Public Service Innovation, Village Authority, and the Negotiation of Traditional Justice in Rural Indonesia's Youth Protection System. *Social Sciences*, 14(1), 1–17.
<https://doi.org/10.3390/socsci14010022>

Sinurat, M., Elsy, R., Setyono, G., Ansari, S., & Fatati, K. (2024). Optimization Of Regional Levy Revenue, In The City Of Surabaya, East Java Province. *Jurnal Scientia*, 13(03), 336–351.

Wardiyanto, B., Setijaningrum, E., Samad, S., & Kandar, A. H. (2025). Mending the mismatch of minds and mandates: reimagining competency-centric public service delivery in Bojonegoro Regency, Indonesia. *Cogent Business and Management*, 12(1), 1–19.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2442538>