

TESIS

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITALISASI
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUBENG
KECAMATAN GUBENG
KOTA SURABAYA**

**(Studi Implementasi Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Dalam
Memberikan Pelayanan Publik)**



Oleh :

JEFRI ARDITYA PAMUNGKAS
NIM. 1162200001

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

TESIS

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITALISASI
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUBENG
KECAMATAN GUBENG
KOTA SURABAYA**

**(Studi Implementasi Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Dalam
Memberikan Pelayanan Publik)**



Disusun oleh :

Nama : Jefri Arditya Pamungkas

NIM : 1162200001

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
TAHUN 2024**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITALISASI
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUBENG
KECAMATAN GUBENG KOTA SURABAYA
(STUDI IMPLEMENTASI SURABAYA SINGLE
WINDOWS (SSW) ALFA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA PUBLIK)**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister
Pada Program Studi Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

Oleh:

**JEFRI ARDITYA PAMUNGKAS
1162200001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

ii

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL, 13 JANUARI 2024

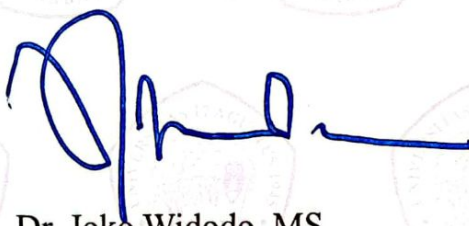
Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
NPP. 20110920239



Dr. Joko Widodo, MS
NPP. 2010870100

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 Surabaya

Mengetahui,
Dekan

Mengesahkan,
Kaprodi



Dra. Widyun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120.87.0103



Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS
NPP. 20120.90.0203

**TELAH DITETAPKAN PANITIA PENGUJI TESIS
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

PADA TANGGAL, 13 JANUARI 2024

Panitia Penguji,

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
NPP. 20110.92.0239

Dr. Achludin Ibnu Rochim, SH, M.Si
NPP. 20110.96.0463

Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si
NPP. 20150.18.0789

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 Surabaya**

Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS
NPP. 20120.90.0203

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jefri Arditya Pamungkas

NIM : 1162200001

Program Studi : Magister Administrasi Publik

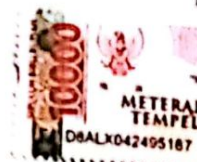
Judul Tesis : Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kelurahan Gubeng Kecamatan Gubeng Kota Surabaya (Studi Implementasi Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Dalam Memberikan Pelayanan Publik)

Menyatakan:

1. Bahwa tesis yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu;
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka;
3. Apabila dikemudian hari tesis saya terbukti Sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh;
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 13 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



JEFRI ARDITYA PAMUNGKAS



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELEP. 031 591 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jefri Arditya Pamungkas
NBI/ NPM : 1162200001
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN GUBENG KECAMATAN GUBENG KOTA SURABAYA (STUDI
IMPLEMENTASI SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW) ALFA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal :

Yang Menyatakan,

(Jefri Arditya Pamungkas)

*Coret yang tidak perlu



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jefri Arditya Pamungkas
NBI/ NPM : 1162200001
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN GUBENG KECAMATAN GUBENG KOTA SURABAYA (STUDI
IMPLEMENTASI SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW) ALFA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal :



Yang Menyatakan,

(Jefri Arditya Pamungkas)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Surabaya Single Windows (SSW) Alfa merupakan program inovasi layanan perizinan dan non perizinan dari Pemerintah Kota Surabaya. Surabaya Single Windows Alfa ini merupakan aplikasi pengembangan dari aplikasi sebelumnya yang bernama Surabaya Single Windows yang diluncurkan pada tahun 2013. Dengan adanya aplikasi SSW Alfa ini warga Kota Surabaya dapat mengurus permohonan layanan secara online. Kelurahan Gubeng secara konsisten melayani warga dengan menggunakan sistem digitalisasi yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan implementasi program layanan digitalisasi Surabaya Single Windows Alfa di Kelurahan Gubeng, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya berdasarkan teori Keberhasilan Implementasi Program menurut George Edward III yang terdiri dari Komunikasi, Disposisi, Sumber Daya dan Struktur Birokrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitatif deskriptif dengan pengambilan data Observasi dan Wawancara. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa program Surabaya Single Windows Alfa sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang menghambat jalannya pelaksanaan program. Adapun faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu masih perlunya pemerataan pemahaman pengaplikasian Surabaya Single Windows Alfa untuk sumber daya manusia di Kelurahan Gubeng dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat terkait program Surabaya Single Windows Alfa yang mengakibatkan masih banyak masyarakat yang belum memahami terkait syarat ataupun berkas yang menjadi persyaratan permohonan.

Kata Kunci : Implementasi, Surabaya Single Windows Alfa, Kecamatan Gubeng

ABSTRACT

Surabaya Single Windows (SSW) Alfa is an innovation program for licensing and non-licensing services from the Surabaya City Government. Surabaya Single Windows Alfa is a development application from a previous application called Surabaya Single Windows which was launched in 2013. With the SSW Alfa application, residents of the city of Surabaya can process service requests online. Gubeng Village consistently serves residents by using the digitalization system provided by the Surabaya City Government. The aim of this research is to describe the implementation of the Surabaya Single Windows Alfa digitalization service program in Gubeng Village, Gubeng District, Surabaya City based on the theory of Successful Program Implementation according to George Edward III which consists of Communication, Disposition, Resources and Bureaucratic Structure. The method used in this research is descriptive qualitative by collecting observation and interview data. The research results show that the Surabaya Single Windows Alfa program has been running well. However, in its implementation there are still several obstacles that hinder the implementation of the program. The inhibiting factors found in this research are the need for equal understanding of the application of Surabaya Single Windows Alfa for human resources in Gubeng Village and the lack of socialization to the community regarding the Surabaya Single Windows Alfa program. This results in many people still not understanding the terms or documents required for the application.

Keywords : Implementation, Surabaya Single Windows Alfa, Gubeng Sub-District

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian Tesis ini dengan judul “Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kelurahan Gubeng Kecamatan Gubeng Kota Surabaya (Studi Implementasi Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Dalam Memberikan Pelayanan Publik” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan yang ditujukan kepada:

1. Ibunda Yuni Hartatik yang senantiasa mendoakan selama ini serta alm. Ayahanda Sunardi yang telah menjadi contoh dalam hidup.
2. Istri Tercinta Aurora Pangastiti yang selalu memotivasi dan memberikan energi lebih selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M. CMA., CPA., Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Bapak Harjo Seputro, S.T., M.T., Wakil Rektor I Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Bapak Dr. Abdul Halik, M.M., Wakil Rektor II Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan yang telah memberi bimbingan dalam menempuh Studi S2 Magister Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag 1945 Surabaya
5. Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Negara.

6. Bapak **Dr. Bambang Kusbandrijo, MS** selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan kritik dan sarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak **Dr. Joko Widodo, MS** selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, masukan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh pejabat struktural dan staf serta warga Kelurahan Gubeng yang telah membantu penulis dalam penelitian ini
9. Seluruh staf seksi Trantibum Kecamatan Tambaksari yang juga telah membantu kelancaran penulis dalam masa transisi perpindahan tempat tugas di tempat yang baru di awal tahun 2024.
10. Seluruh dosen, karyawan dan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu penulis dalam mengikuti aktivitas perkuliahan.
11. Rekan-rekan seperjuangan MAP 55 yang selalu menemani dari awal masa perkuliahan sampai dengan masa akhir perkuliahan.

“Kuliah sambil bekerja, ternyata nikmat juga”. Alhamdulillah, rangkaian perkuliahan magister di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dapat ditempuh dengan baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis tapi juga untuk seluruh pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENETAPAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	42
2.2.1 Administrasi Publik.....	42
2.2.2 Kebijakan Publik.....	46
2.2.2.1 Tujuan Kebijakan Publik.....	48
2.2.2.2 Ciri-ciri Kebijakan Publik.....	50
2.2.2.3 Urgensi Kebijakan Publik.....	52
2.2.3 Implementasi.....	53
2.3 Critical Review.....	55
2.4 Kerangka Pemikiran.....	61

BAB III METODE PENELITIAN.....	63
3.1 Jenis Penelitian.....	64
3.2 Fokus Penelitian.....	64
3.3 Lokasi Penelitian.....	65
3.4 Sumber Data.....	65
3.4.1 Data Primer	66
3.4.2 Data Sekunder	66
3.5 Teknik Pengumpulan Data	67
3.5.1 Wawancara	67
3.5.2 Observasi	68
3.5.2 Dokumentasi.....	68
3.6 Teknik Penentuan Informan	69
3.7 Teknik Analisis Data.....	70
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	72
4.1 Profil Kelurahan Gubeng Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.....	72
4.2 Surabaya Single Windows Alfa.....	74
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	78
5.1 Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kelurahan Gubeng Kecamatan Gubeng Kota Surabaya	78
5.1.1 Komunikasi.....	80
5.1.2 Disposisi	91
5.1.3 Sumber Daya.....	94
5.1.4 Struktur Birokrasi	99
5.2 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kelurahan Gubeng Kecamatan	

Gubeng Kota Surabaya.....	101
5.3 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kelurahan Gubeng Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.....	108
BAB VI.....	112
6.1 Kesimpulan.....	112
6.2 Saran.....	114
Daftar Pustaka.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pegawai Kelurahan Gubeng Kecamatan Gubeng Kota Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan	6
Tabel 1.2 Data Pegawai Kelurahan Gubeng Kecamatan Gubeng Kota Surabaya Berdasarkan Usia	7
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Sebelumnya	29
Tabel 3.1 Daftar Informan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	62
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Gubeng	74
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Sebelum SSW Alfa.....	76
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Setelah Menggunakan SSW Alfa ..	77
Gambar 5.1 Sosialisasi Aplikasi SSW Alfa Ke Ketua RT dan Ketua RW	83
Gambar 5.2 Rapat Koordinasi Monitoring dan Evaluasi SSW Alfa.....	89
Gambar 5.3 Surat Sekretaris Daerah Perihal Penggunaan SSW Alfa.....	90
Gambar 5.4 Briefing Staf Kelurahan Gubeng Terkait dengan Pelayanan	110