

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1. Pedoman Wawancara**

#### **Pedoman Wawancara**

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

Berdasarkan Teori Keberhasilan Implementasi Menurut G. Edward III, Keberhasilan Implementasi dapat di ukur berdasarkan 4 (empat) faktor yaitu :

1. Komunikasi (Transmisi, Kejelasan dan Konsistensi)
2. Disposisi (Sikap Pelaksana)
3. Sumber Daya (Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Anggaran, Sarana dan prasarana dan Sumberdaya Kewenangan)
4. Struktur Organisasi (SOP)

No	Variabel dan Dimensi	Pertanyaan
1.	Komunikasi	Bagaimana Komunikasi yang dilakukan pada pelaksanaan program SSW Alfa di Kelurahan Gubeng ? Menurut anda apakah informasi terkait program layanan SSW Alfa telah tersampaikan dengan baik ?
		Bagaimana proses transmisi (penyaluran informasi) terkait dengan program layanan SSW Alfa ?
		Apakah informasi terkait program SSW Alfa telah diinformasikan secara jelas ?
		Berdasarkan penyaluran informasi program layanan publik SSW Alfa yang dilakukan, menurut anda bagaimana konsistensi dalam pelaksanaan program kebijakan ini ?
2.	Sumber Daya	Menurut anda bagaimana kondisi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelaksanaan program SSW Alfa di Kelurahan Gubeng? apakah sudah memadai ?
		Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana di Kelurahan Gubeng dalam menunjang dalam pelaksanaan program layanan SSW Alfa ?
		Dalam pelaksanaan program SSW Alfa, apakah sumber daya kewenangan telah diberikan terhadap pelaksana program ?
3.	Disposisi	Sejauh mana komitmen para pelaksana dalam pelaksanaan program SSW Alfa ini ? bagaimana, bisa di gambarkan

		?
4.	Struktur Birokrasi	Dalam program layanan SSW Alfa ini apakah terdapat SOP ( <i>standar operating procedures</i> ) dalam pelaksanaannya ? bagaimana ?
<b>Pertanyaan Umum</b>		
1.	Bagaimana tanggapan anda terhadap pelaksanaan program layanan digital SSW Alfa ?	
2.	Apakah anda selaku penerima layanan sudah puas dengan adanya layanan publik melalui SSW Alfa ini?	
3.	Bagaimana persepsi anda sebagai pelaksana SSW Alfa terkait kepuasan masyarakat dari adanya program layanan SSW Alfa ini ?	

<b>Variabel Komunikasi</b>	
<b>Nama : Sri Retno Tjatur Wahjuni, S.Sos, MM</b>	
<b>Jabatan : Lurah Gubeng</b>	
<b>1</b>	<b>Pertanyaan :</b> Bagaimana komunikasi dan proses transmisi yang dilakukan pada pelaksanaan program SSW Alfa di Kelurahan Gubeng? Menurut anda apakah informasi terkait program layanan SSW Alfa telah tersampaikan dengan baik ?
	<b>Jawaban :</b> Dengan cara sosialisasi. Sosialisasi program SSW Alfa sebisa mungkin kami masifkan dengan berbagai cara, salah satunya adalah memanfaatkan sosial media kami melalui instagram dan juga memanfaatkan grup warga yang terdapat petugas kami didalamnya. Diharapkan dengan cara-cara seperti ini, lebih banyak masyarakat yang mengetahui dan memahami program inovasi SSW Alfa.
<b>Nama : Tofan Yudi Antoro</b>	
<b>Jabatan : Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik</b>	
<b>2</b>	<b>Pertanyaan :</b> Berdasarkan penyaluran informasi program layanan publik SSW Alfa yang dilakukan, menurut anda bagaimana konsistensi dalam pelaksanaan program kebijakan ini ?
	<b>Jawaban :</b> Untuk konsistensi pelaksanaan pelayanan publik menggunakan sistem Surabaya Single Windows Alfa menurut saya sudah konsisten. Terlebih, ada arahan dari Walikota Surabaya bahwa pelayanan masyarakat saat ini harus menggunakan sistem digitalisasi yang sudah diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Hal ini ditindaklanjuti oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang secara berkala melakukan rapat koordinasi monitoring dan evaluasi terkait dengan implementasi penggunaan aplikasi SSW Alfa dengan pihak kecamatan maupun kelurahan.
<b>Variabel Sumber Daya</b>	
<b>Nama : Sri Retno Tjatur Wahjuni, S.Sos, MM</b>	
<b>Jabatan : Lurah Gubeng</b>	

<b>3</b>	<b>Pertanyaan :</b> Menurut anda bagaimana kondisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana di Kelurahan Gubeng dalam menunjang dalam pelaksanaan program layanan SSW Alfa ?
	<b>Jawaban :</b> untuk ketersediaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan SSW Alfa sudah mencukupi tetapi masih perlu kami kembangkan pengetahuan kepada beberapa petugas kami dalam mengoperasikan sistem aplikasi tersebut. Dan untuk sarana dan prasarana pendukung program pelayanan melalui SSW Alfa, baik dari jumlah komputer dan jaringan internet di Kelurahan Gubeng sudah sangat memadai.
<b>4</b>	<b>Pertanyaan :</b> Dalam pelaksanaan program SSW Alfa, apakah sumber daya kewenangan telah diberikan terhadap pelaksana program ?
	<b>Jawaban :</b> Kewenangan dalam mengeluarkan produk layanan yang menggunakan aplikasi SSW Alfa merupakan wewenang dari masing-masing OPD yang memiliki tupoksi dalam pengeluaran produk layanan tersebut. Kelurahan sendiri, memiliki kewenangan melakukan pengesahan produk layanan tersebut yang merupakan ranah kelurahan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan
<b>Variabel Disposisi</b>	
<b>Nama : Sri Retno Tjatur Wahjuni, S.Sos, MM</b>	
<b>Jabatan : Lurah Gubeng</b>	
<b>5</b>	<b>Pertanyaan :</b> Sejauh mana komitmen para pelaksana dalam pelaksanaan program SSW Alfa ini ? bagaimana, bisa di gambarkan ?
	<b>Jawaban :</b> Kami berkomitmen tinggi agar pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik. Terlepas masih adanya kekurangan baik itu dari sistem atau dari SDM kami, kami tetap berusaha untuk memaksimalkan sumber daya yang ada
	<b>Nama : Tofan Yudi Antoro</b>
	<b>Jabatan : Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik</b>
<b>6</b>	<b>Pertanyaan :</b> Sejauh mana komitmen para pelaksana dalam pelaksanaan program SSW Alfa ini ?
	<b>Jawaban :</b> Kami selalu memberikan arahan kepada staf

	<p>teknis di pelayanan untuk dapat mengarahkan masyarakat dengan baik untuk dapat mengakses SSW Alfa. Masih terdapat komplain terkait dengan kebijakan ini adalah hal yang biasa, karena pasti setiap adanya perubahan pasti ada keluhan karena harus menyesuaikan dengan sistem baru. Tetapi, sebagai pelayan publik kita harus dapat mengarahkan masyarakat dengan baik.</p>
<b>Variabel Struktur Birokrasi</b>	
<b>Nama : Sri Retno Tjatur Wahjuni, S.Sos, MM</b>	
<b>Jabatan : Lurah Gubeng</b>	
<b>7</b>	<b>Pertanyaan :</b> Dalam program layanan SSW Alfa ini apakah terdapat SOP ( <i>standar operating procedures</i> ) dalam pelaksanaannya ?
	<b>Jawaban :</b> Program SSW Alfa ini sudah jelas SOP-nya, dimana diatur juga dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkup Pemerintah Kota Surabaya dan perubahannya. Masyarakat juga dapat melihat langsung SOP yang ditetapkan dengan mengakses langsung aplikasi SSW Alfa.
<b>Nama : Tofan Yudi Antoro</b>	
<b>Jabatan : Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik</b>	
<b>8</b>	<b>Pertanyaan :</b> Dalam program layanan SSW Alfa ini apakah terdapat SOP ( <i>standar operating procedures</i> ) dalam pelaksanaannya ?
	<b>Jawaban :</b> SOP Pelayanan menggunakan aplikasi SSW Alfa ini sudah sangat jelas, kami dibekali dengan adanya Peraturan Walikota Surabaya terkait dengan pelaksanaan program layanan digitalisasi ini. Kami selalu mengarahkan petugas kami agar bertindak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, begitu pula kami memberikan arahan kepada warga, apabila terdapat berkas permohonan yang kurang, maka harus dilengkapi terlebih dahulu, sesuai dengan persyaratan yang tertuang dalam peraturan walikota tersebut.
<b>Pertanyaan Umum</b>	
<b>Nama : Dewi Meiliasari</b>	
<b>Jabatan : Staf teknis</b>	
<b>9</b>	<b>Pertanyaan :</b> Bagaimana persepsi anda sebagai pelaksana

	SSW Alfa terkait kepuasan masyarakat dari adanya program layanan SSW Alfa ini ?
	<b>Jawaban :</b> Pada dasarnya masyarakat sangat terbantu dengan adanya aplikasi SSW Alfa ini karena bisa diakses secara online. Terkait dengan tingkat kepuasan layanan di Kelurahan Gubeng sudah menunjukkan angka yang positif, dapat dilihat dari angka survey kepuasan masyarakat.
<b>Nama : Okik Noviyan Afandi dan Dafais Tasya Mutiara (Warga Penerima Layanan)</b>	
<b>10</b>	<b>Pertanyaan :</b> Bagaimana tanggapan anda terhadap pelaksanaan program layanan digital SSW Alfa ?
	<b>Jawaban :</b> Aplikasi SSW Alfa ini sangat membantu saya dalam mendapatkan layanan. Untuk orang yang seperti saya seorang pekerja yang tidak dapat setiap saat mengurus ke kantor pemerintahan, ini sangat membantu. Tetapi mungkin dapat lebih disosialisasikan terkait dengan alur permohonan, karena menurut saya orang yang pertama kali mengakses butuh waktu untuk memahami
<b>Nama : Yasmin (Warga Penerima Layanan)</b>	
<b>11</b>	<b>Pertanyaan :</b> Bagaimana tanggapan anda terhadap pelaksanaan program layanan digital SSW Alfa ?
	<b>Jawaban :</b> Aplikasi SSW Alfa ini sangat membantu saya dalam mendapatkan layanan. Untuk orang yang seperti saya seorang pekerja yang tidak dapat setiap saat mengurus ke kantor pemerintahan, ini sangat membantu. Tetapi mungkin dapat lebih disosialisasikan terkait dengan alur permohonan, karena menurut saya orang yang pertama kali mengakses butuh waktu untuk memahami
<b>Nama : Rini Ekowati (Warga Penerima Layanan)</b>	
<b>12</b>	<b>Pertanyaan :</b> Apakah anda selaku penerima layanan sudah puas dengan adanya layanan publik melalui SSW Alfa ini?
	<b>Jawaban :</b> Saya mengetahui adanya layanan SSW Alfa sebelumnya ketika akan mengurus surat keterangan ahli waris dan mencoba browsing di internet. Tetapi karena ingin mengetahui secara lebih detail saya datang ke kantor kelurahan. Setelah saya datang ke kantor kelurahan dan mendapat penjelasan dari petugas, saya jadi memahami dan dapat mengakses dengan sendirinya aplikasi tersebut. Aplikasi ini sangat-sangat membantu saya dalam

	mendapatkan pelayanan dikarenakan saya dapat mengetahui sampai mana berkas permohonan saya di proses. Jadi, tidak perlu bolak-balik ke kantor kelurahan untuk mengetahui progresnya.
<b>Nama : Iluk Zahrotul Ula (Warga Penerima Layanan)</b>	
<b>13</b>	<b>Pertanyaan :</b> Apakah anda selaku penerima layanan sudah puas dengan adanya layanan publik melalui SSW Alfa ini?
	<b>Jawaban :</b> Dengan adanya sistem pelayanan menggunakan SSW Alfa ini saya dapat mengajukan dan memonitor berkas pengajuan permohonan layanan saya walaupun saya sedang berada di luar kota. Hal ini benar-benar mempermudah saya dalam mendapatkan layanan. Saya sangat mengapresiasi langkah dari Pemerintah Kota Surabaya yang sudah mendigitalisasi layanannya

**Lampiran 2. Jawaban Informan**