

Kualitas Izin Pemakaian Tanah (IPT) Melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Sentra Pelayanan Publik (SPP) Menur Kota Surabaya

Naufal Syaraful Wafa¹, Meirinawati², Eva Hany Fanida³, Neny Ayu Nourmanita⁴

^{1,2,3,4}Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 December, 2025

Revised 29 December 2025

Accepted 15 January 2026

Available online 17 January 2026

Keywords:

Public Service, Service Quality, Land Use Permit, SSW Alfa.

Keywords:

Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Izin Pemakaian Tanah, SSW Alfa



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

The rise of information technology has prompted local governments to enhance public services using digital systems. In Surabaya, the website Surabaya Single Window (SSW) Alfa provides support for licensing services, including the Izin Pemakaian Tanah (IPT) at the Menur Public Service Center (SPP Menur). Nevertheless, the execution of IPT services through SSW Alfa encounters obstacles, including a lack of public knowledge regarding procedures, a requirement for assistance among older applicants, and sporadic technical difficulties. This research intends to assess the quality of IPT services offered digitally via SSW Alfa. A descriptive qualitative method was utilized, gathering data through observations, interviews, documentation, and a review of relevant literature. The quality of service was evaluated based on the indicators suggested by Sá et al. (2017). The results indicate that the quality of IPT services is generally satisfactory, especially in terms of transparency and adherence to procedures, despite ongoing issues with technology and access.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik melalui sistem digital. Di Surabaya, website Surabaya Single Window (SSW) Alfa digunakan untuk proses perizinan, termasuk Izin Pemakaian Tanah (IPT) di Sentra Pelayanan Publik Menur (SPP Menur). Namun, pelaksanaan masih menemui beberapa masalah, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan, kebutuhan dukungan bagi pemohon yang berusia lanjut, serta masalah teknis pada sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan IPT yang berbasis digital melalui SSW Alfa. Metode yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis kualitas pelayanan mengacu pada indikator yang diungkapkan oleh Sá et al. (2017). Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan IPT berada dalam kategori cukup baik, meskipun masih ada kebutuhan untuk peningkatan di area teknis dan aksesibilitas layanan..

PENDAHULUAN

Pelayanan publik penting dalam pemerintahan modern untuk memenuhi kebutuhan dasar warga dan meningkatkan kesejahteraan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah aktivitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang ada, baik barang, jasa, maupun layanan administratif. Dalam praktiknya, pelayanan publik harus memperhatikan kualitas, efektivitas, efisiensi, dan keadilan distribusi layanan (Mozin et al., 2025). Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh mutu layanan semata, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam mengelolanya dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik menuntut keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, baik birokrasi pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat. Pemerintah yang berorientasi pada *good governance* dituntut mampu memberikan pelayanan yang dekat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi *good governance* tercermin dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas (Rahmadana et al., 2020). Hal ini sejalan dengan semangat desentralisasi dan otonomi daerah yang memberikan kewenangan lebih luas

*Corresponding Author

Email: naufal.22150@mh.s.unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id, evafanida@unesa.ac.id, nenynourmanita@unesa.ac.id

kepada pemerintah daerah dalam mengelola urusan pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, pada kenyataannya, tidak seluruh upaya peningkatan pelayanan publik berjalan optimal, terutama terkait kemudahan akses layanan di wilayah tertentu, termasuk daerah kepulauan dan wilayah dengan keterbatasan infrastruktur (Enita et al., 2020).

Pelayanan publik juga menjadi indikator utama keberhasilan *good governance*. Ketika pelayanan publik berjalan optimal, maka pencapaian *good governance* akan lebih mudah diwujudkan, dan sebaliknya (Aditya et al., 2022). Perkembangan era digital telah mendorong transformasi signifikan dalam tata kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat kini menuntut layanan yang responsif, mudah diakses, transparan, dan berbasis teknologi informasi. Model pelayanan publik konvensional kerap menghadapi berbagai kendala, seperti birokrasi yang panjang, kurangnya transparansi, keterbatasan akses, serta tingginya biaya administratif, yang berpotensi menurunkan efektivitas dan efisiensi layanan (Natika, 2024).

Pemerintah Republik Indonesia mengembangkan *e-Government* melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dengan tujuan mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan *e-Government* mampu menekan waktu dan biaya pelayanan serta mengurangi potensi korupsi dalam birokrasi (Basri et al., 2025). Secara konseptual, *e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas interaksi dan layanan kepada masyarakat, dunia usaha, serta antarinstansi pemerintah (Muliawaty et al., 2020), sehingga mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efisien dan praktik *good governance*.

Salah satu implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik adalah integrasi layanan perizinan melalui model pelayanan terpadu satu pintu. Integrasi ini diwujudkan melalui *Online Single Submission (OSS)* sebagai instrumen nasional dalam penyederhanaan proses perizinan (Dawud et al., 2020). Sistem ini kemudian diadaptasi oleh pemerintah daerah sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan nasional. Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan *Surabaya Single Window (SSW)* sejak tahun 2013 dan menyempurnakannya melalui peluncuran *SSW Alfa* pada tahun 2021. *SSW Alfa* dirancang sebagai sistem pelayanan perizinan dan non-perizinan berbasis daring yang terintegrasi dengan *OSS*, guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan publik (Artanti et al., 2024).

Pelaksanaan *SSW Alfa* di Surabaya memiliki dasar hukum melalui Peraturan Wali Kota Nomor 52 Tahun 2023. Sistem ini mengintegrasikan layanan perizinan daerah, termasuk Izin Pemakaian Tanah (IPT), dengan memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan daring. Harapannya, ini akan mempercepat proses perizinan, meningkatkan transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. IPT adalah izin penggunaan tanah milik pemerintah yang tetap diawasi oleh pemerintah daerah.

Transformasi digital dalam layanan IPT menggantikan cara manual yang sebelumnya dapat menimbulkan antrean dan keterlambatan. Namun, pelaksanaan masih menghadapi masalah seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kompleksitas persyaratan, dan gangguan teknis system (Majid et al., 2025).

Tabel 1. Data Permohonanan IPT Periode Januari-April

Periode Januari-April 2025			
Bulan	Jumlah Berkas Masuk	Berkas Selesai	Berkas Pending
Januari	612	540	72

Februari	648	540	108
Maret	640	520	120
April	633	515	118
Total	2533	2115	418

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Data pelayanan IPT di Sentra Pelayanan Publik Menur Kota Surabaya dari Januari hingga April 2025 menunjukkan banyak permohonan, tetapi ada berkas yang belum selesai. Meskipun SSW Alfa meningkatkan efisiensi, kualitas layanan perlu diperbaiki dalam ketepatan waktu, transparansi, dan kapasitas manajemen. Pelayanan IPT melalui SSW Alfa belum optimal. Keberhasilan pelayanan IPT penting untuk kepastian hukum, penataan ruang kota, dan akuntabilitas pemerintah. Evaluasi kualitas pelayanan IPT berbasis digital sangat penting, dengan penilaian mengikuti indikator dari Sá et al. (2017), yaitu kualitas layanan, kualitas manajemen, kualitas informasi, dan kualitas teknis. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pelayanan publik menjadi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Pemerintah Kota Surabaya menerapkan layanan perizinan elektronik dengan *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa, termasuk dalam izin pemakaian tanah (IPT). Digitalisasi ini bertujuan mengatasi masalah dalam pelayanan konvensional seperti birokrasi dan keterbatasan informasi. Namun, penerapan layanan IPT melalui SSW Alfa menghadapi tantangan. Ada gangguan teknis, kurangnya pemahaman Masyarakat, terutama pemohon lansia terhadap prosedur digital, dan perlunya pendampingan dalam pengajuan izin. Ini menunjukkan adanya perbedaan antara tujuan ideal layanan digital dan pengalaman pengguna.

Penelitian sebelumnya lebih banyak menilai keberhasilan implementasi *e-government*, tetapi kurang mengkaji mutu layanan digital dari perspektif manajemen dan teknis secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan publik digital oleh Sá et al. (2017), yang mencakup kualitas manajemen, layanan, informasi, dan teknis. Teori ini relevan untuk menjelaskan kualitas layanan digital. Dengan kerangka teori ini, penelitian bertujuan menganalisis mutu pelayanan IPT melalui website SSW Alfa di SPP Menur Kota Surabaya, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan layanan publik digital yang lebih efektif dan inklusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami kualitas layanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) di *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian adalah Sentra Pelayanan Publik (SPP) Menur, dipilih karena pengalaman dalam pelayanan perizinan. Fokus analisis kualitas layanan IPT meliputi manajemen, pelayanan, informasi, dan teknis. Subjek penelitian adalah koordinator, staf, dan masyarakat pemohon IPT. Peneliti mengumpulkan dan menganalisis data menggunakan wawancara dan observasi. Data primer didapat dari wawancara mendalam dan observasi langsung, sementara data sekunder berasal dari dokumen pemerintah dan literatur terkait. Teknik pengumpulan data mencakup studi kepustakaan, observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Wawancara untuk menggali informasi layanan dan persepsi masyarakat, serta observasi untuk melihat alur layanan dan penerapan sistem SSW Alfa. Dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (dalam Fiantika et al., 2022) yang meliputi proses pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dianalisis secara interaktif sejak tahap pengumpulan hingga penarikan kesimpulan dengan melakukan reduksi data, penyajian data dalam bentuk matriks tematik, serta verifikasi melalui triangulasi sumber dan teknik. Proses ini bertujuan untuk memastikan keabsahan data serta

menghasilkan kesimpulan yang akurat mengenai kualitas pelayanan IPT melalui SSW Alfa di SPP Menur Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada periode November hingga Desember 2025 di Sentra Pelayanan Publik (SPP) Menur Kota Surabaya. Analisis penelitian difokuskan pada upaya mendeskripsikan kualitas pelayanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) yang diselenggarakan di SPP Menur. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka analisis kualitas layanan daring pemerintah daerah yang dikemukakan oleh Sá et al. (2017), yang mencakup empat indikator utama, yaitu kualitas manajemen (*management quality*), kualitas layanan (*service quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas teknis (*technical quality*).

1. Kualitas Manajemen

Kualitas manajemen sangat penting untuk keberhasilan pelayanan publik, karena berkaitan dengan cara organisasi mengelola perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Manajemen yang baik memastikan tugas dibagi jelas dan koordinasi antarunit efektif. Dalam layanan daring pemerintah daerah, kualitas manajemen meliputi transparansi, manajemen proses, dan keunggulan layanan online. Transparansi menjadi aspek utama, terlihat dalam kejelasan informasi mengenai syarat, proses pengajuan, dan status permohonan yang dapat diakses secara daring. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa SSW Alfa menerapkan keterbukaan dengan baik, dengan proses penanganan dokumen perizinan dan mekanisme keluhan pengguna ditangani secara jelas. Informasi layanan diwebsite SSW Alfa disajikan terbuka dan dapat diakses masyarakat:

Gambar 1. Fitur Riwayat Berkas

No.	Tanggal	Dari	Mengapa	Keterangan Proses
1	09-12-2025 09:07:43	Berkas Awal Masuk	Verifikasi Staff UPTA	PENGESAN FORMULIR SELESAI
2	09-12-2025 09:09:22	Verifikasi Staff UPTA	Proses Cek Berkas Potugas BO Sub Koordinator Umum dan Kepegawaian Sekretariat	berkas lengkap secara administrasi
3	09-12-2025 09:20:34	Proses Cek Berkas Potugas BO Sub Koordinator Umum dan Kepegawaian Sekretariat	Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Sub Koordinator Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah Siding Perotusahan, Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah	berkas lengkap
4	09-12-2025 13:55:9	Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Sub Koordinator Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah Siding Perotusahan, Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah	Verifikasi Koordinator / Peryusa Sub Koordinator Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah Siding Perotusahan, Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah	Rumah tinggal
5	09-12-2025 14:29:56	Verifikasi Koordinator / Peryusa Sub Koordinator Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah Siding Perotusahan, Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah	SA / Scanner dambor ipt Sub Koordinator Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah Siding Perotusahan, Pemantauan dan Pemindehangan Berong Mili Daerah	retribusi 2025 kop runting

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

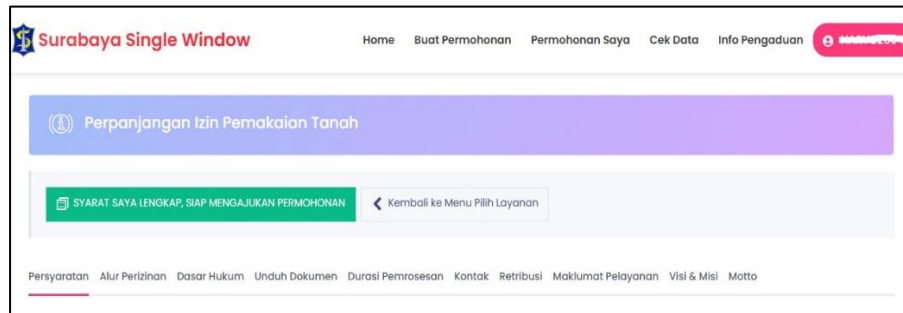
Berdasarkan wawancara dengan informan dari dalam organisasi dan pengguna layanan, pelayanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) melalui situs web SSW Alfa dinyatakan telah menerapkan prinsip keterbukaan dan perlindungan dengan baik. Keterbukaan dalam layanan tergambar dari akses informasi mengenai alur, langkah-langkah, dan perkembangan permohonan yang dapat dipantau secara online oleh pemohon. Hal ini diungkapkan oleh Koordinator SPP Menur yang menyatakan, *"Sudah terbuka mas. Sudah diatur dalam peraturan wali kota dan diatur oleh Menpan, jadi semua harus jelas. Bentuk keterbukaan ini adalah pemohon bisa memantau pengajuan mereka, sehingga tidak perlu datang ke sini hanya untuk menanyakan perkembangan berkas, setiap tahap akan terlihat"* (Wawancara, 3 Desember 2025).

Pernyataan ini didukung oleh petugas loket informasi yang menyatakan, *"Untuk pelayanan SSW Alfa sudah menerapkan prinsip keterbukaan mas, sangat transparan, karena dari proses berkas masuk sampai selesai semuanya terlihat oleh pemohon"* (Wawancara, 3 Desember 2025). Pernyataan serupa juga disampaikan oleh staf back office BPKAD yang menyatakan,

persyaratan layanan, supaya pelayanan dapat terus berjalan sesuai SOP. ” (Wawancara, 3 Desember 2025)

Berdasarkan dokumentasi mengenai alur pelayanan yang ditampilkan, manajemen proses layanan IPT melalui SSW Alfa menunjukkan tahapan yang jelas dan terorganisir dari awal hingga akhir. Alur ini menggambarkan bagaimana permohonan diproses secara bertahap mengikuti prosedur, serta berfungsi sebagai panduan bagi petugas dan pemohon untuk memastikan bahwa layanan berjalan sesuai dengan mekanisme yang sudah ditetapkan.

Gambar 3. Fitur SSW Alfa



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Berdasarkan dokumentasi, keunggulan layanan daring pada pelayanan IPT melalui SSW Alfa tercermin dari tersedianya fitur pengajuan dan pemantauan izin secara online. Pemohon dapat mengakses layanan, mengunggah dokumen persyaratan, serta memantau perkembangan permohonan tanpa dibatasi waktu dan tempat. Pemanfaatan teknologi informasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi yang lebih baik dibandingkan dengan mekanisme pelayanan konvensional.

Keunggulan layanan online untuk pengajuan Izin Pemakaian Tanah (IPT) melalui situs SSW Alfa adalah proses yang lebih efisien, akses yang lebih mudah, dan penghematan sumber daya dibandingkan metode manual. Digitalisasi memungkinkan semua dokumen diunggah secara online, mempercepat proses, dan mengurangi penggunaan kertas. Koordinator SPP Menur menekankan bahwa sistem digital menghilangkan kebutuhan untuk arsip fisik dan meningkatkan efisiensi. Namun, layanan konvensional masih disediakan untuk pemohon yang berusia lanjut. Pengguna merasakan pelayanan IPT yang lebih baik dalam hal waktu, biaya, dan tenaga berkat prosedur yang sederhana dan akses dari rumah. Pengalaman ini menunjukkan bahwa layanan online mempercepat izin dengan cara yang praktis, mendukung efisiensi dan kualitas layanan publik.

2. Kualitas Layanan

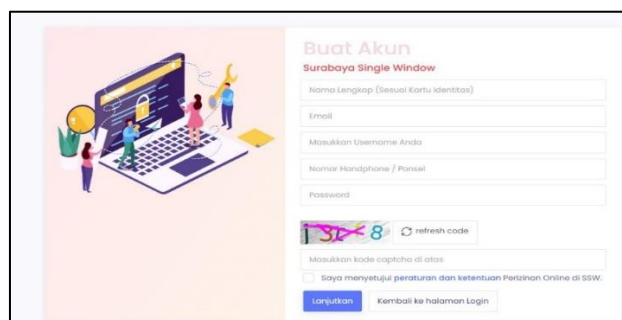
Kualitas layanan sangat penting dalam pelayanan publik berbasis elektronik. Keandalan adalah indikator utama, menunjukkan kemampuan penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten sesuai standar. Ini mencerminkan kesesuaian antara layanan dan ketentuan yang ditetapkan. Regulasi dan standar pelayanan yang jelas diperlukan untuk efektivitas.

Dalam penyelenggaraan Izin Pemakaian Tanah (IPT) melalui SSW Alfa, indikator keandalan sudah cukup baik. Pelayanan dilengkapi dengan standar jelas di setiap tahapan dan petugas wajib mengikuti standar tersebut. Penerapan standar ini memastikan setiap permohonan diproses dengan konsisten dan sesuai prosedur. Adapun standar pelayanan yang dimaksud meliputi sebagai berikut:

Gambar 4. SOP dan Standar Pelayanan SSW Alfa

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Kehandalan pelayanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) di website SSW Alfa ditunjukkan oleh prosedur dan SOP yang jelas serta konsisten. Sistem digital yang digunakan mengurangi kesalahan administratif dan meningkatkan akurasi data. Koordinator SPP Menur melaporkan bahwa kesalahan berkurang berkat proses yang sesuai SOP. Staf juga melakukan pemantauan rutin untuk memastikan kualitas layanan dan mencatat masukan dari pemohon. Para pemohon melaporkan pengalaman pelayanan yang baik dan tepat waktu, dengan masalah yang sedikit. Sistem keamanan juga baik, termasuk verifikasi identitas pengguna dan pengelolaan data pribadi. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan IPT melalui SSW Alfa memenuhi aspek kehandalan dan keamanan dengan baik.

Gambar 5. Laman Verifikasi Data Pemohon

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Keamanan layanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) melalui situs SSW Alfa berkaitan dengan perlindungan atas data dan informasi pribadi pemohon sementara layanan diproses. Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa sistem SSW Alfa menerapkan pengaturan akses data yang terbatas, penggunaan akun pribadi, verifikasi *captcha*, dan penambahan *barcode* pada dokumen IPT sebagai langkah untuk melindungi keaslian berkas serta mengurangi kemungkinan terjadinya pemalsuan. Selain itu, keamanan sistem juga didukung oleh pengawasan eksternal dari Kominfo, sehingga pengelolaan data berlangsung dengan cara yang teratur dan terpantau.

Hal ini diungkapkan oleh informan dalam pernyataan berikut:

"Dari aspek keamanan, website SSW Alfa telah dilengkapi dengan pembatasan akses data melalui akun masing-masing pemohon. Keaslian dokumen IPT dijamin dengan penggunaan barcode, serta sistem berada di bawah pengawasan Kominfo. Hingga saat ini tidak ditemukan laporan kebocoran data, sehingga keamanan dan kerahasiaan data pemohon selama proses layanan dapat terjaga." (Berdasarkan wawancara pada 3 Desember 2025).

Dari dokumentasi yang disajikan, mekanisme keamanan di situs SSW Alfa dapat terlihat dari adanya proses verifikasi akun, penggunaan *captcha*, serta adanya *barcode* pada dokumen IPT yang berfungsi sebagai tanda keaslian berkas. Temuan ini menegaskan bahwa aspek

keamanan dalam pelayanan IPT melalui SSW Alfa telah dirancang untuk melindungi informasi pemohon dan menjaga integritas dokumen perizinan selama proses layanan berlangsung.

Penanganan keluhan masyarakat terkait Izin Pemakaian Tanah (IPT) melalui situs SSW Alfa berjalan baik sebagai alat komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan. Terdapat banyak saluran resmi untuk melaporkan keluhan, seperti Wargaku, Media Center, Takon Sobat (WhatsApp), telepon dinas, dan pengaduan langsung. Proses penanganan keluhan mengikuti SOP dan dilakukan secara terpadu. Warga bisa mengajukan keluhan melalui saluran-saluran tersebut, dengan respons dalam waktu 1×24 jam. Sistem pengaduan ini responsif, mudah diakses, dan fokus pada penyelesaian masalah, yang meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan digital.

Digitalisasi melalui SSW Alfa dapat mempercepat pelayanan dibandingkan cara manual, tetapi waktu penyelesaian tergantung pada kelengkapan berkas pemohon. Jika berkas lengkap, proses akan berlanjut. Menurut SOP, dokumen IPT biasanya selesai dalam tiga hingga empat minggu, dengan rata-rata sepuluh hingga empat belas hari. Namun, ada kalanya pemohon merasa waktu penyelesaian lebih lama dari yang diharapkan. Sistem pengaduan dan pemrosesan IPT sudah berjalan dengan baik, tetapi perlu perbaikan agar waktu penyelesaian lebih konsisten sesuai harapan masyarakat.

3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi dalam layanan online berkaitan dengan ketepatan, kebaruan, relevansi, dan waktu penyampaian informasi (Sá et al., 2017). Dalam pelayanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) melalui SSW Alfa, kualitas informasi memainkan peran vital dalam mempermudah pemohon memahami proses layanan dan memenuhi syarat dengan benar. Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara, informasi yang tersedia melalui SSW Alfa dianggap cukup jelas dan terbaru. Sistem ini menunjukkan informasi tentang syarat administrasi, status permohonan, serta pemberitahuan teknis pada waktunya, termasuk notifikasi pemeliharaan sistem. Hal ini didukung oleh pernyataan informan: *"Untuk informasi sejauh ini sudah mutakhir dan tepat waktu. Biasanya jika ada pemeliharaan di situs, notifikasinya sudah tampil sejak dua hari sebelumnya. Selain itu, jika dokumen pemohon kurang, informasinya juga segera muncul di sistem, sehingga pemohon bisa langsung menanggapi dan melengkapi tanpa menunggu lama."* (Wawancara, 3 Desember 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi SSW Alfa telah berkontribusi terhadap kelancaran pelayanan IPT secara online.

Gambar 6. Informasi Kekurangan Berkas

9	14-11-2023 09:23:13	Proses Cek Berkas Petugas BO Sub Koordinator Sumber Daya Manusia Kesehatan Bidang Sumber Daya	Berkas Kurang Lengkap (Perlu Perbaikan Oleh Pemohon)	1. Mohon melampirkan Surat Pernyataan mempunyai tempat tinggal di (bermaterai 10.000,-) 2. Data lokasi usaha di (bermaterai 10.000,-) Surabaya belum termuat pada Lampiran NIB 3. Bila kurang jelas harap menghubungi UPTSA *
---	------------------------	--	--	---

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara, informasi yang disediakan dalam layanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) melalui SSW Alfa dianggap dapat diandalkan, tepat waktu, relevan, dan akurat. Sistem ini menawarkan notifikasi otomatis mengenai pemeliharaan dan kekurangan dokumen, sehingga para pemohon dapat dengan cepat menyesuaikan dan melengkapi persyaratan tanpa harus menunggu terlalu lama.

Informasi yang ditampilkan mencakup persyaratan, contoh formulir, estimasi waktu pemrosesan, prosedur layanan, dan status aplikasi, termasuk penjelasan dokumen tertunda. Informasi dianggap tepat waktu dan akurat. Kualitas informasi mendukung efisiensi layanan dan mempermudah pemohon. Tampilan informasi akan disajikan pada gambar berikut :

Gambar 7. Informasi Persyaratan perizinan

Persyaratan yang diperlukan		
No.	Nama Persyaratan	#
1	Formulir Permohonan <i>Tipe File Upload pdf,jpg,jpeg,png</i>	Unduh Contoh Dokumen
2	KTP-el bagi yang ber-KTP diluar Surabaya <i>Tipe File Upload pdf,jpg,jpeg,png</i>	
3	Akta Pendirian Badan Hukum dan Pengesahan Badan Hukum oleh pejabat yang berwenang bagi pemohon badan hukum atau asli dokumen yang menegaskan susunan kepengurusan bagi pemohon badan <i>Tipe File Upload pdf,jpg,jpeg,png</i>	
4	IPT Asli (saat pengambilan SK) <i>Tipe File Upload pdf,jpg,jpeg,png</i>	

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Berdasarkan observasi, dan wawancara, informasi mengenai layanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) yang terdapat di situs SSW Alfa mencakup syarat administrasi, contoh dokumen, langkah-langkah pengajuan, alur pelayanan, estimasi waktu penyelesaian, dan cara pemantauan status permohonan. Pemohon dapat mengakses informasi ini sebelum dan selama proses pelayanan berlangsung, sehingga menjadi acuan utama dalam menyiapkan dokumen dan mengikuti prosedur pengajuan IPT secara online.

Seorang petugas pelayanan memberikan penjelasan yang mendalam mengenai cara penyampaian informasi layanan IPT serta penerapannya dalam praktik pelayanan sehari-hari. Narasumber mengungkapkan bahwa seluruh informasi yang ditawarkan pada SSW Alfa telah dirancang agar mudah dipahami oleh pemohon dengan berbagai latar belakang dan berfungsi sebagai panduan bersama antara pemohon dan petugas. Ia menyatakan:

"Informasi IPT pada SSW Alfa disediakan untuk membantu pemohon memahami persyaratan dan alur pengajuan secara jelas, mulai dari pendaftaran hingga penerbitan izin, termasuk perkiraan waktu pemrosesan. Informasi tersebut memungkinkan pemohon menyiapkan dokumen secara mandiri sehingga mengurangi kebutuhan datang ke kantor. SSW Alfa juga menjadi acuan utama pelayanan agar penjelasan yang diberikan kepada pemohon tetap konsisten dan sesuai prosedur."

Informasi di situs SSW Alfa adalah sumber utama untuk pelayanan IPT, membantu pemohon dan petugas. Syarat, alur pengajuan, dan perkiraan waktu pemrosesan disajikan dalam satu sistem, memudahkan pemohon memahami prosedur dan menyiapkan dokumen. Ini juga membantu petugas dalam memberikan penjelasan dan verifikasi, sehingga pelayanan berlangsung konsisten. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas informasi ditentukan oleh kejelasan, kelengkapan, dan relevansi konten, serta informasi yang terstruktur dan mudah diakses mendukung pemahaman dan konsistensi pelayanan. Kualitas informasi pada layanan IPT melalui SSW Alfa sesuai dengan karakteristik yang dijelaskan dalam penelitian sebelumnya.

4. Kualitas Teknis

Kualitas teknis adalah aspek yang mendukung layanan daring, yang menilai bagaimana teknologi mendukung efektivitas layanan online. Dalam pelayanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) melalui website SSW Alfa, kualitas teknis terlihat dari kemudahan penggunaan dan aksesibilitas sistem. Ini mengukur apakah SSW Alfa menyediakan sistem yang baik untuk pengguna. Kemudahan penggunaan adalah kunci dalam kualitas teknis, artinya sistem harus sederhana dan efisien. Bapak Triyudha Ria Wijayanto menyatakan bahwa SSW Alfa dirancang untuk memudahkan pemohon, dengan pengajuan daring yang mendukung simulasi layanan dan dokumen yang jelas. Temuan menunjukkan SSW Alfa memenuhi kebutuhan kemudahan penggunaan, sehingga pemohon dapat mengurus perizinan IPT dengan lebih mudah.

Gambar 8. Prosedur Persyaratan dan Contoh Dokumen

Persyaratan yang diperlukan		
No.	Nama Persyaratan	#
1	Formulir Pemohonan <i>Type File Upload pdf/jpg/png</i>	Masukkan Contoh Dokumen
2	KTP-el bagi yang ber-KTP diluar Surabaya <i>Type File Upload pdf/jpg/png</i>	
3	Akta Pendidikan Badan Hukum dan Pengesahan Badan Hukum oleh pejabat yang berwenang bagi pemohon badan hukum atau asli dokumen yang menegaskan susunan kepengurusan bagi pemohon badan <i>Type File Upload pdf/jpg/png</i>	
4	IPT Asli (saat pengambilan sk) <i>Type File Upload pdf/jpg/png</i>	

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Tingkat kualitas informasi di situs web SSW Alfa untuk layanan Izin Pemakaian Tanah (IPT) dinilai baik. Informasi disampaikan dengan jelas, relevan, dan tepat, meliputi syarat administrasi, contoh dokumen, dan proses layanan yang sistematis. Ini memudahkan pemohon dalam memahami langkah-langkah pengajuan izin. Menurut Bapak Tri Sapta Nugroho, informasi telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Pengguna seperti Bapak Aris, Bapak Andi, dan Bapak Mu'in juga menilai informasi terlihat logis dan mudah dimengerti. Selain itu, dokumen dan prosedur yang disediakan membantu pemohon dan petugas dalam proses layanan. Observasi menunjukkan bahwa kualitas informasi mendukung pemahaman dan kelancaran layanan IPT.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan izin pemakaian tanah (IPT) lewat website *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa umumnya sudah baik dan sesuai standar pelayanan publik digital. Ini terlihat dari terpenuhinya empat indikator: kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas teknis. Kualitas sistem ditandai dengan pengelolaan yang terstruktur dan transparan. Kualitas layanan terlihat dari keandalan dan mekanisme pengaduan. Kualitas informasi mencakup penyediaan informasi yang jelas dan akurat. Kualitas teknis menunjukkan kemudahan akses melalui berbagai perangkat. Namun, ada kendala seperti gangguan teknis, akses terbatas untuk pengguna dengan kemampuan teknologi rendah, dan kurangnya fitur untuk penyandang disabilitas, sehingga perlu pengembangan lebih lanjut.

SARAN

Berdasarkan penelitian, disarankan agar SPP Menur bekerja sama dengan DPMPTSP dan instansi terkait untuk memperkuat pengelolaan layanan IPT melalui website SSW Alfa. Mereka perlu menyediakan skema alternatif pelayanan untuk mengantisipasi gangguan dan pemeliharaan sistem. Selain itu, peningkatan koordinasi dan kesepakatan tugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sangat penting agar kebijakan dan layanan dapat dipahami dengan jelas. Juga disarankan untuk memperjelas informasi teknis tentang persyaratan pengajuan, seperti ketentuan unggah berkas, dan memperkuat layanan pendampingan bagi pemohon lanjut usia dan penyandang disabilitas dengan menyiapkan petugas khusus untuk memastikan pelayanan yang inklusif.

REFERENSI

- Aditya, F. F., Ayulia Putri Setia, A., & Jauza, D. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1). Retrieved From [Http://Jurnaldialektika.Com](http://Jurnaldialektika.Com)
- Amaliah, S. M., Hafiar, H., Dewi, R., Aksesibilitas, A., & Pemerintah, W. (2023). Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility Terhadap E-Government. *Prologia*.

- 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. *Journal Publica*, 12(3), 931–944. Retrieved From <https://Sswalfa.Surabaya.Go.Id>.
- Basri, M., & Yusuf, M. (2025). Analisis Penerapan E-Government Pada Pelayanan Izin Usaha Di Kantor Kementerian Hukum Dan Ham Wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 16(1), 2502–5589. Retrieved From <https://Kemenkumham.Go.Id>
- Dawud, J., Ramdhan, R., Abubakar, T., & Ramdani, D. F. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission Pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus Di Dpmtsp Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*. Retrieved From <http://Oss.Go.Id>
- Dewi, E. K., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Parinduri, R. Y., & Rika, M. (2025). *Digital Transformation In Public Services: Evaluation Of E-Government Implementation In Indonesia*. Doi: 10.5281/Zenodo.17475222
- Enita, M., & Sari, P. (2020). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12.
- Fakhrurrozi, S. M., & Syamsudin. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi. *Bulletin Of Educational Management And Innovation*. Retrieved From <https://Journal.Rafandhapress.Com/Bemi>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Retrieved From www.Globaleksekitifteknologi.Co.Id
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. Doi: 10.25299/Jiap.2024.16516
- Idju, Y., Fanggidae, A., Dhae, Y., Fanggidae, R., & Manajemen, P. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Persero. Tbk Kantor Cabang Kupang) Koresponden : A*.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Jatmiko, A. R., & Legong, G. M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode E-Govqual. *Jip (Jurnal Informatika Polinema)*.
- Majid, A. M. Z., Ahmad, J., Nonci, N., & Astuti, Y. (2025). Digitalisasi Layanan Kepolisian: Studi Tentang Efektivitas Dan Kendala Dalam Penggunaan “Polri Super App” Untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 11(1), 308–322. Doi: 10.33506/Jn.V11i1.4430
- Mozin, S. Y., Syarifah Arkani, & Siti Nurhaliza Labasir. (2025). Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi: Prinsip Kategori Barang, Dan Jenis Layanan. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 198–207. Doi: 10.58192/Profit.V4i2.3321
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World Of Public Administration Journal*, 6(1). Retrieved From <http://Ejournal.Unsub.Ac.Id/Index.Php/Publik>
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Izin Pemakaian Tanah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*).

Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 52 Tahun 2023 Tentang Perizinan Dan Non-Perizinan Di Kota Surabaya.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, Moch. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.

Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. Doi: 10.52316/Jap.V17i2.76

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*.

Rizky, J., Cempaka, R., & Aprilia, N. (2025). Pemanfaatan E-Government Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. : *Jurnal Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Komputer Sains*, 1(1).

Sá, Álvaro Rocha, Joaquim Gonçalves, & Manuel Pérez Cota. (2017). Model For The Quality Of Local Government Online Services. *Telematics And Informatics*, 34, 413–421. Doi: Http://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Tele.2016.09.002

Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. 9(1), 43. Retrieved From [Www.Publikasi.Unitri.Ac.Id](http://www.Publikasi.Unitri.Ac.Id)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik