

Analisis Tingkat Kematangan E-Government dalam Pelayanan Surat Pengantar Nikah Melalui Ssw Alfa di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya

Almafihira Restu Rosadi, Deby Febriyan Eprilianto

Universitas Negeri Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 June 2026

Revised 20 June 2026

Accepted 25 June 2026

Available online 03 July 2026

Keywords : e-government, kematangan e-government, SSW Alfa, surat pengantar nikah, pelayanan publik.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

The digital transformation of public services has encouraged the Surabaya City Government to develop the Surabaya Single Window (SSW) Alfa as a digital service platform, including for the marriage recommendation letter service at Gayungan Urban Village. Although the service has been digitalized, the maturity level of e-government implementation still requires further analysis. This study aims to analyze the e-government maturity level of the marriage recommendation letter service through the Surabaya Single Window (SSW) Alfa at Gayungan Urban Village, Surabaya City. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed using the e-government maturity capability model developed by Valdés et al., which consists of four dimensions: E-Government Strategy, IT Governance, Process Management, and Organization and People. The results indicate that the e-government maturity level of the marriage recommendation letter service through SSW Alfa has progressed, although it has not yet reached an optimal level. In the E-Government Strategy dimension, service development is still dominated by a top-down approach, resulting in less-than-optimal public outreach. In

the IT Governance dimension, system management has been implemented effectively through a clear division of responsibilities among related institutions. In the Process Management dimension, digitalization has simplified service procedures; however, a dual process of digital and manual services still exists due to the lack of integration with the SIMKAH system. In the Organization and People dimension, staff competencies and citizens' digital literacy remain uneven.

ABSTRAK

Transformasi digital pelayanan publik mendorong Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan Surabaya Single Window (SSW) Alfa sebagai platform pelayanan digital, termasuk pada layanan surat pengantar nikah di Kelurahan Gayungan. Meskipun layanan telah terdigitalisasi, tingkat kematangan e-government dalam pelaksanaannya masih perlu dianalisis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan e-government pada layanan surat pengantar nikah melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model kapabilitas kematangan e-government dari Valdés et al. yang meliputi dimensi E-Government Strategy, IT Governance, Process Management, serta Organization and People. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan e-government pada layanan surat pengantar nikah melalui SSW Alfa telah berkembang, namun belum optimal. Pada dimensi E-Government Strategy, pengembangan layanan masih didominasi pendekatan top-down sehingga sosialisasi kepada masyarakat belum optimal. Pada dimensi IT Governance, pengelolaan sistem telah berjalan stabil dengan pembagian peran yang jelas antarinstansi. Pada dimensi Process Management, digitalisasi mampu menyederhanakan pelayanan, namun masih terdapat dualisme proses digital dan manual akibat belum terintegrasinya layanan dengan sistem SIMKAH. Pada dimensi Organization and People, kompetensi aparatur dan literasi digital masyarakat belum merata.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan yang biasa dilakukan dalam setiap aktivitas di suatu negara (Rianti et al., 2019). Pelayanan publik merupakan tanggung jawab yang harus dijalankan oleh pemerintah, dengan pelaksanaannya mengikuti aturan yang telah ditetapkan (Suryana, 2018). Pelayanan publik di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 1, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Pada era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi memiliki peranan krusial dalam mengubah cara pelayanan publik diselenggarakan (Alim & Ibrahim, 2024). Era revolusi industri 4.0 juga mendorong sektor pemerintahan untuk terus memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin canggih (Kustiati, 2021). Berdasarkan Pasal 23 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa diperlukan sistem informasi nasional untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang ini menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan pelayanan dengan menggunakan sistem informasi elektronik atau non-elektronik. Artinya, pemerintah perlu membangun sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi dan melakukan penyesuaian dalam pelaksanaan pelayanan. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan dapat mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan transparansi, sehingga masyarakat lebih percaya pada pemerintah (Setiawati, 2023). Penerapan sistem digitalisasi yang tepat dalam pelayanan publik akan mendorong pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien (Febiyanti & Kriswibowo, 2023).

Penerapan pelayanan publik berbasis teknologi digital dimulai sejak pemerintah merumuskan kebijakan pengembangan *e-government* (Arvianty & Fanida, 2020). Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang menyatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui penggunaan teknologi digital. Tujuan utama dari inisiatif ini adalah agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya (Gioh, 2021). Selain itu, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik diharapkan dapat mengubah kebiasaan masyarakat, dengan meningkatkan kesejahteraan melalui pemahaman yang lebih baik terhadap teknologi yang terus berkembang (Aziz et al., 2022). Pemerintah terus berinovasi untuk mengembangkan *e-government* di Indonesia (Selfia et al., 2022), terlihat dari berbagai inovasi yang diluncurkan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. *E-Government* tidak hanya diterapkan dalam satu sektor, melainkan mencakup berbagai bidang, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014, Pasal 7, yang menyebutkan bahwa *e-government* adalah salah satu sektor prioritas pemerintah (Heliastuti et al., 2023).

Pelayanan berbasis *e-government* semakin berkembang pesat. Banyak sektor publik dan swasta kini lebih mengutamakan layanan *online* dibandingkan dengan pelayanan tatap muka. Masyarakat dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja tanpa perlu menemui petugas secara langsung (Rahmadany, 2021). Berbagai program dan aplikasi pelayanan yang diluncurkan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun desa, bertujuan untuk memberikan ide-ide kreatif yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah. Saat ini, banyak layanan yang sudah dapat diakses secara *online*, seperti situs web resmi pemerintah yang menyediakan informasi, berita, mekanisme pengaduan, dan layanan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, membuatnya lebih cepat, efisien, dan mendorong penerapan prinsip-prinsip manajemen publik yang lebih baik (Laili & Kriswibowo, 2022). Penggunaan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik diyakini dapat meningkatkan kinerja pelayanan secara signifikan (Sitompul & Widiyarta, 2023). Namun dalam penyelenggaraan *e-government*, pemerintah tidak hanya dituntut menyediakan layanan digital, tetapi juga memastikan tata kelola sistem tersebut dikelola secara matang dan berkelanjutan. Secara nasional, pelaksanaan *e-government* di Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikan, sebagaimana tercermin dalam peningkatan peringkat Indonesia pada *E-Government Development*

Index (EGDI) yang dirilis oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), dari peringkat ke-77 pada tahun 2022 menjadi peringkat ke-64 pada tahun 2024.

Tabel 1 Ranking Indonesia di E-Government Development Index

E-Government Development Index	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010
Indonesia (Rank)	64	77	88	107	116	106	97	109
Indonesia (Value)	0.79911	0.71600	0.66120	0.52580	0.44784	0.44874	0.49486	0.40264

Sumber: *United Nation E-Government Knowledgebase*, Tahun 2024

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indonesia terus berusaha untuk memberikan inovasi berbasis digital. Upaya ini telah dilakukan melalui berbagai regulasi yang mendukung penerapan *e-government*. Salah satu daerah yang turut menerapkan pelayanan digital adalah Provinsi Jawa Timur. Hal ini terbukti dengan partisipasi Provinsi Jawa Timur dalam ajang *Innovative Government Award* (IGA). Menurut data dari Kementerian Dalam Negeri, pada tahun 2021, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menempati peringkat ke-5 dalam ajang *Innovative Government Award* (IGA). Kemudian, pada tahun 2024, Provinsi Jawa Timur berhasil meraih penghargaan sebagai Provinsi Terinovatif dalam ajang yang sama. Penghargaan tersebut diraih dengan mengusung dua inovasi unggulan. Pertama, inovasi digital Klinik Hoaks, yaitu sebuah layanan berbasis web yang membantu masyarakat dalam mengklarifikasi berita hoaks, disinformasi, dan ujaran kebencian. Kedua, inovasi non-digital *Underwater Restocking* (UWR) 2.0, yaitu penerapan konsep ekonomi biru yang berfokus pada UWR sebagai pusat ekosistem laut dan perekonomian masyarakat pesisir.

Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur secara konsisten berupaya untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis digital dengan memperkenalkan berbagai inovasi dalam bentuk produk *e-government*. Banyak lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang telah atau berencana untuk menerapkan *e-government* dalam menjalankan tugas mereka. Contohnya termasuk aplikasi seperti SIPRAJA yang dimiliki Sidoarjo, Si Mojo milik Pemerintah Kota Mojokerto serta J-SIP milik Pemerintah Kabupaten Jember (Kurniawati & Prastyawan, 2023). Ini semua memperlihatkan keseriusan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi.

Salah satu daerah di Jawa Timur yaitu Kota Surabaya, juga mengikuti langkah daerah lain dalam penerapan *e-government*. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjadi acuan bagi penyelenggaraan pemerintahan di seluruh Indonesia (Mariano, 2019). Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga memberikan panduan bagi pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan. Sejalan dengan itu, Pemerintah Kota Surabaya terus berinovasi untuk menghadirkan pelayanan publik berbasis digital. Hal tersebut diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 21 Tahun 2019 tentang Pelayanan Perizinan atau Non Perizinan Terpadu di Kota Surabaya. Perizinan merupakan proses pemberian legalitas kepada individu atau pelaku usaha untuk menjalankan suatu kegiatan tertentu, yang dapat berupa izin atau tanda daftar

Sementara itu, pelayanan non-perizinan adalah bentuk layanan yang memberikan bukti legalitas tanpa berbentuk izin, seperti rekomendasi, surat keterangan, dan dokumen sejenisnya. *Surabaya Single Window* (SSW) adalah sebuah inovasi aplikasi yang dikembangkan dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya. Aplikasi ini diresmikan pada tahun 2013 saat kepemimpinan Tri Rismaharini. *Surabaya Single Window* yang selanjutnya disingkat SSW adalah sebuah sistem terintegrasi yang memungkinkan masyarakat dan pelaku usaha untuk mengajukan, memantau, dan mendapatkan izin secara *online*. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses perizinan dapat dilakukan dengan lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Surabaya Single Window (SSW) merupakan program pelayanan *online* terpadu ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan perizinan tanpa batasan waktu dan lokasi, sehingga mereka tidak perlu datang langsung ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Melalui SSW, berbagai jenis perizinan dapat diproses secara bersamaan, seperti izin pemakaian tanah, izin praktik tenaga medis, izin usaha jasa konstruksi, izin gangguan

(*Hinderordonnantie*), serta Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dengan waktu penyelesaian berkisar antara 14 hingga 30 hari kerja (Prasertya, 2017). Pelayanan perizinan melalui SSW dinilai cukup baik, terbukti dengan jumlah berkas yang diterima selama tahun 2018 mencapai 104.694 berkas, di mana sebanyak 87.991 berkas berhasil diselesaikan sesuai dengan ketentuan, sedangkan 16.702 berkas lainnya mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, seperti kesulitan saat mengunggah dokumen serta kurangnya transparansi dalam proses administrasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan & Prabawati (2021) serta Pradhina & Yuwono (2019) menunjukkan bahwa sistem SSW belum sepenuhnya mencakup seluruh perizinan di Kota Surabaya. Akibatnya, masih ada masyarakat yang harus mengurus perizinan secara langsung ke dinas terkait. Selain itu, SSW juga belum terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS), yaitu sistem elektronik terpusat yang dikelola oleh lembaga OSS untuk perizinan usaha berbasis risiko di bawah kewenangan Pemerintah Pusat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Akibat kendala yang terjadi pada sistem SSW sebelumnya, Pemerintah Kota Surabaya berinisiatif untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dengan merilis aplikasi pengembangan terbaru bernama *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa pada 1 Agustus 2021, sesuai arahan dari Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi. SSW Alfa merupakan hasil penyempurnaan dari versi sebelumnya yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya untuk mempermudah proses perizinan serta mengatasi permasalahan yang ada. Inovasi dalam aplikasi SSW Alfa mencakup layanan perizinan non-berusaha dan layanan non-perizinan yang telah terintegrasi dengan OSS serta diatur dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 mengenai Perizinan Berusaha, Perizinan Non-Berusaha, dan Pelayanan Non-Perizinan. Pada saat ini telah diperbarui dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 52 tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan di Kota Surabaya.

Seperti yang diberitakan dalam *liputan6.com*, M. Fikser, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mengatakan bahwa pembuatan aplikasi tersebut merupakan instruksi Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi, yang ingin agar Perangkat Daerah (PD) di pemerintah kota memudahkan setiap perizinan yang ada. Aplikasi ini telah diluncurkan Dinkominfo pada 1 Agustus 2021 dan dapat diakses masyarakat melalui laman <https://sswalfa.surabaya.go.id/>. Fikser menerangkan, aplikasi SSW Alfa ini juga dikunci dengan monitoring. Jadi, ketika berkas itu terjadi keterlambatan di masing-masing dinas teknis, maka akan muncul notifikasi berjenjang mulai dari Kepala Dinas, Asisten, Sekretaris Daerah (Sekda) hingga ke Wali Kota Surabaya.

Berdasarkan berita di atas, SSW Alfa dapat dikatakan sebagai pembaruan dari SSW yang dikemukakan oleh Tri Rismaharini pada tahun 2013. Waktu penyelesaian perizinan melalui SSW berkisar antara 14 hingga 30 hari, tergantung pada jenis izin yang diajukan (Artanti & Fanida, 2024). Meskipun telah diterapkan, SSW tetap menghadapi beberapa kendala yang mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan penyempurnaan sistem.

SSW Alfa saat ini mengakomodir sebanyak 346 jenis perizinan dan sub-perizinan yang dikelola melalui Pemerintah Kota Surabaya (bukan lewat sistem OSS/BNI pusat), ditambah 217 perizinan melalui OSS di tingkat pusat—dengan total keseluruhan mencapai 563 layanan perizinan yang tersedia dalam platform ini. Dengan adanya peningkatan ini, Pemerintah Kota Surabaya berharap sistem tersebut dapat mempermudah pemohon dalam mengurus perizinan. Kemudahan layanan ini terbukti dengan diraihnya penghargaan dalam ajang *Innovative Government Award* (IGA) Tahun 2021 sebagai Kota Terinovatif yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI. Selain itu, layanan ini juga dilengkapi dengan fitur pemantauan tahapan pemrosesan izin serta fitur simulasi pada tampilan awal untuk memberikan panduan bagi masyarakat.

Website SSW Alfa menawarkan tampilan yang cukup lengkap, dengan berbagai fitur seperti simulasi pengarahan proses perizinan, pengajuan izin, daftar jenis izin yang tersedia, transparansi riwayat perjalanan berkas, estimasi waktu penyelesaian, serta kemampuan mencetak bukti verifikasi berkas dan Surat Keterangan (SK) secara mandiri. Menurut Ibu Titin, Koordinator UPTSA Kota Surabaya, layanan informasi dalam sistem ini juga telah dilengkapi dengan jenis permohonan, persyaratan pengajuan, serta kejelasan alur perizinan dari awal

hingga selesai. Dengan demikian, masyarakat dapat memahami seluruh tahapan pengurusan izin secara sistematis dan terstruktur (Artanti & Fanida, 2024).

SSW Alfa telah diterapkan di hampir seluruh instansi pemerintahan Kota Surabaya, termasuk hingga ke level kelurahan. Pada intinya *Surabaya Single Window* (SSW) pada versi awal dikembangkan sebagai sistem layanan perizinan terpadu berbasis daring yang berfokus pada integrasi pelayanan perizinan di tingkat pemerintah kota. Pada tahap ini, SSW lebih diarahkan untuk mempermudah proses perizinan usaha dan administrasi yang ditangani oleh perangkat daerah, sementara layanan administratif di tingkat kelurahan belum menjadi fokus utama sistem. Setelah adanya pengembangan sistem *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa oleh Pemerintah Kota Surabaya kini layanan kelurahan juga diintegrasikan secara resmi ke dalam sistem digital, termasuk layanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat tertentu. Pembaruan ini mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik hingga ke level kelurahan sebagai bagian dari transformasi *e-government* di Kota Surabaya.

Sejalan dengan upaya peningkatan layanan publik, Peraturan Wali Kota Nomor 94 Tahun 2021 menetapkan kewenangan kelurahan di Kota Surabaya, termasuk tugas-tugas yang harus dijalankan sesuai dengan Pasal 13. Kelurahan adalah wilayah administratif yang dipimpin oleh lurah sebagai bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota dalam lingkup kecamatan. Sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang paling dekat dengan masyarakat, kelurahan berfungsi sebagai unit pemerintahan terkecil yang berinteraksi langsung dengan warga. Kelurahan memiliki peran penting dalam memberikan layanan publik, menyampaikan informasi, serta mengakomodasi kebutuhan dan aspirasi masyarakat setempat. Kelurahan memiliki enam tugas utama, yaitu melaksanakan berbagai kegiatan pemerintahan di tingkat kelurahan, memberdayakan masyarakat setempat, menyediakan layanan yang dibutuhkan warga, menjaga bertugas dan ketentraman lingkungan, merawat sarana dan prasarana yang tersedia, serta menjalankan tugas lain yang oleh undang-undang atau tugas tambahan dari camat sesuai dengan itu.

Kota Surabaya memiliki 31 kecamatan dan 154 kelurahan. Kelurahan Gayungan, merupakan salah satu kelurahan di Surabaya yang telah menerapkan *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa dalam pelayanannya. Kelurahan Gayungan memiliki infrastruktur yang cukup baik dan dukungan dari pemerintah kota dalam hal informasi teknologi. Ibu Pramudita Yustiani, ST, selaku Lurah Kelurahan Gayungan, menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Kota Surabaya dan memperkuat sinergi dengan seluruh kelurahan, *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa diterapkan secara serentak dan dapat diakses secara *online*. Hal ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus perizinan maupun surat keterangan yang tepat dan efisien.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas SSW Alfa sebagai bentuk inovasi pelayanan publik dan upaya digitalisasi pemerintah daerah. Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak menilai dari sisi efektivitas pelayanan atau kepuasan masyarakat. Penelitian yang secara khusus mengkaji SSW Alfa menggunakan perspektif kapabilitas kematangan *e-government* masih terbatas. Padahal, digitalisasi pelayanan tidak selalu menunjukkan bahwa suatu sistem sudah matang, terutama jika belum dilihat dari aspek strategi, tata kelola, proses, serta kesiapan organisasi dan sumber daya manusianya.

Penelitian ini menggunakan teori kapabilitas kematangan *e-government* dari Valdés G. dkk. (2011; 2024) melalui model *leverage domains* yang terdiri dari empat aspek, yaitu Strategi *E-Government*, Tata Kelola Teknologi Informasi, Manajemen Proses, serta Organisasi dan Sumber Daya Manusia. Teori ini dipilih karena dapat membantu menilai tingkat kematangan penerapan sistem secara lebih menyeluruh, tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi pengelolaan dan kesiapan organisasi. Dibandingkan dengan teori lain yang hanya menekankan pada faktor keberhasilan inovasi, model ini lebih fokus pada pengukuran tingkat kematangan sistem *e-government*.

Berdasarkan uraian latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, maka perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam terhadap penerapan SSW Alfa pada layanan surat pengantar nikah di Kelurahan Gayungan. Fokus penelitian ini diarahkan pada penilaian kapabilitas kematangan *e-government* untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut telah

memenuhi aspek strategi, tata kelola, manajemen proses, serta kesiapan organisasi dan sumber daya manusia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kematangan penerapan SSW Alfa di tingkat kelurahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam penerapan *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa dalam konteks pelayanan di Kelurahan Gayungan. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman makna, proses, serta perspektif subjek dalam suatu fenomena sosial (Fiantika, 2022). Dalam penelitian ini, teori digunakan sebagai landasan analisis untuk membantu menginterpretasikan temuan di lapangan agar selaras dengan kerangka konseptual yang digunakan. Jenis penelitian studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu objek dan satu lokasi tertentu secara mendalam. Studi kasus merupakan strategi penelitian yang digunakan untuk menyelidiki suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata secara rinci dan menyeluruh (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021). Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi terkait penerapan SSW Alfa pada layanan surat pengantar nikah di Kelurahan Gayungan secara kontekstual. Menurut Miles & Huberman (dalam Elfianto et al., 2023), analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktor dan Instansi yang Terlibat dalam Layanan Surat Pengantar Nikah pada SSW Alfa Peran Kelurahan Gayungan

Kelurahan Gayungan memiliki peran strategis dalam pelayanan surat pengantar nikah sebagai unit pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dalam sistem pelayanan publik di Kota Surabaya, kelurahan berfungsi sebagai simpul awal pelayanan administrasi yang menjembatani kebutuhan warga dengan instansi lanjutan, khususnya Kantor Urusan Agama (KUA). Melalui peran ini, kelurahan tidak hanya menjadi tempat pengajuan administrasi, tetapi juga berperan dalam memastikan kelengkapan dan keabsahan data masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, Kelurahan Gayungan menjalankan pelayanan surat pengantar nikah melalui SSW Alfa berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota dan disosialisasikan melalui kecamatan. Kelurahan berperan sebagai pelaksana teknis layanan, sementara pengaturan sistem dan kebijakan pelayanan berada pada level yang lebih tinggi. Kelurahan Gayungan berperan dalam memfasilitasi proses pengajuan surat pengantar nikah melalui SSW Alfa, khususnya pada tahap verifikasi administrasi dan pendampingan kepada masyarakat. Aparatur kelurahan membantu memastikan bahwa dokumen persyaratan yang diajukan oleh pemohon telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebelum diproses lebih lanjut. Selain itu, kelurahan juga berperan sebagai pihak yang memberikan penjelasan dan bantuan teknis kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.

Penerapan SSW Alfa membawa perubahan pada pola pelayanan surat pengantar nikah di Kelurahan Gayungan. Jika sebelumnya proses pelayanan dilakukan secara manual dan mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor kelurahan, saat ini sebagian tahapan telah dialihkan ke sistem digital. Meskipun demikian, peran aparatur kelurahan tetap penting, terutama dalam mendampingi masyarakat yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi atau memiliki keterbatasan literasi digital.

Kelurahan Gayungan juga menghadapi beberapa situasi seperti perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, keterbatasan waktu aparatur dalam memberikan pendampingan, serta kendala teknis sistem pada waktu tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SSW Alfa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kesiapan aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Peran Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Agama di tingkat kecamatan yang memiliki kewenangan dalam pelayanan dan pencatatan pernikahan bagi umat Islam. Dalam konteks pelayanan surat pengantar nikah di Kelurahan Gayungan, maka yang berperan adalah KUA Kecamatan Gayungan sebagai instansi lanjutan yang menerima hasil pelayanan administrasi dari kelurahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur KUA Gayungan, diketahui bahwa dalam penerapan SSW Alfa, KUA tetap menjalankan peran sebagai aktor akhir pelayanan. Penerapan SSW Alfa tidak mengubah alur pelayanan secara substantif, melainkan mengalihkan mekanisme pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis daring. Proses dan tahapan pelayanan pernikahan tetap mengikuti ketentuan dan regulasi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.

Dalam pelaksanaan pelayanan surat pengantar nikah melalui SSW Alfa, hubungan antara KUA dan Kelurahan Gayungan bersifat koordinatif dan saling melengkapi. Kelurahan berperan dalam memfasilitasi pengajuan dan verifikasi awal dokumen administrasi masyarakat, sedangkan KUA menggunakan dokumen tersebut sebagai dasar untuk melanjutkan proses pelayanan pernikahan sesuai ketentuan yang berlaku. Meskipun pengajuan surat pengantar nikah telah difasilitasi melalui sistem digital SSW Alfa, koordinasi antara kelurahan dan KUA tetap diperlukan untuk memastikan kesesuaian data dan kelengkapan persyaratan administratif.

Dari perspektif KUA, penerapan SSW Alfa memberikan kemudahan dalam hal keteraturan dokumen dan kejelasan informasi yang diterima dari kelurahan. Namun, KUA tidak terlibat secara langsung dalam pengoperasian sistem SSW Alfa. KUA berperan sebagai penerima output layanan dari kelurahan dan tetap menjalankan tugasnya berdasarkan prosedur dan sistem internal yang berlaku di lingkungan Kementerian Agama. Dalam praktiknya, KUA juga berkoordinasi dengan pihak kelurahan apabila ditemukan ketidaksesuaian data atau kekurangan dokumen, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat tetap berjalan dengan baik.

Adapun batasan kewenangan KUA dalam sistem SSW Alfa terletak pada aspek kebijakan dan pengelolaan sistem. KUA tidak memiliki kewenangan dalam perancangan, pengelolaan, maupun pengembangan SSW Alfa, karena sistem tersebut merupakan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya. Peran KUA terbatas pada pemanfaatan hasil pelayanan administrasi yang dihasilkan dari sistem tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *SSW Alfa* dalam pelayanan surat pengantar nikah sangat bergantung pada sinergi dan koordinasi antarinstansi, khususnya antara kelurahan sebagai pelaksana layanan administratif awal dan KUA sebagai aktor akhir dalam pelayanan pernikahan.

Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya memiliki peran penting dalam penerapan *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa sebagai pengembang dan pengelola sistem layanan digital. Dinkominfo bertanggung jawab dalam merancang, mengembangkan, serta memelihara aplikasi SSW Alfa agar dapat digunakan oleh perangkat daerah dan masyarakat secara optimal. Peran ini menempatkan Dinkominfo sebagai aktor pendukung utama dalam digitalisasi layanan publik, termasuk layanan surat pengantar nikah.

Dalam pelaksanaannya, Dinkominfo memastikan bahwa sistem SSW Alfa terintegrasi dengan kebutuhan layanan di tingkat kelurahan dan KUA. Dinkominfo menyediakan infrastruktur teknologi, pengelolaan server, serta dukungan teknis yang memungkinkan proses pelayanan berjalan secara daring. Dengan adanya dukungan tersebut, kelurahan dan KUA dapat menjalankan pelayanan administrasi tanpa harus membangun sistem secara mandiri.

Selain aspek teknis, Dinkominfo juga berperan dalam penyusunan kebijakan dan standar teknis penggunaan sistem, termasuk pedoman operasional aplikasi SSW Alfa. Pedoman ini menjadi acuan bagi aparatur di tingkat pelaksana agar penggunaan sistem dapat berjalan seragam dan sesuai dengan tujuan digitalisasi pelayanan publik. Dengan demikian, penerapan SSW Alfa tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kesesuaian proses kerja antarinstansi.

Melalui peran tersebut, Dinkominfo tidak terlibat secara langsung dalam proses pelayanan kepada masyarakat, namun berfungsi sebagai fasilitator digital yang mendukung kelancaran layanan. Keberadaan Dinkominfo memastikan bahwa transformasi layanan dari manual ke digital dapat berjalan secara berkelanjutan dan terkoordinasi. Hal ini menunjukkan

bahwa peran Dinkominfo dalam SSW Alfa lebih menekankan pada aspek strategi *e-government* dan kebijakan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik di tingkat lokal.

Hasil Analisis Tingkat Kematangan E-Government dalam Pelayanan Surat Pengantar Nikah di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya

Pemanfaatan *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa pada layanan surat pengantar nikah merupakan wujud penerapan *e-government* Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan mengintegrasikan proses pelayanan publik secara digital hingga ke tingkat kelurahan. Dalam praktiknya, layanan ini tidak hanya merepresentasikan penggunaan teknologi informasi, tetapi juga mencerminkan tingkat kapabilitas kematangan *e-government* dalam mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penerapan SSW Alfa pada layanan surat pengantar nikah menunjukkan adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas layanan. Faktor-faktor tersebut dapat dianalisis menggunakan kerangka kapabilitas kematangan *e-government* menurut Valdes dkk (2024), yang mencakup dimensi strategi *e-government*, tata kelola teknologi informasi, proses manajemen, serta aspek organisasi dan sumber daya manusia. Melalui keempat dimensi tersebut, penelitian ini mengkaji sejauh mana SSW Alfa telah mendukung digitalisasi layanan secara terencana, terkelola, dan berkelanjutan di tingkat kelurahan. Peneliti memaparkan keempat indikator tersebut dalam hasil penelitian berikut:

1. E-Government Strategy (Strategi E-Government)

Rencana Pemerintah Kota Surabaya dalam menggunakan SSW Alfa pada layanan kelurahan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat telah menjadi bagian dari perencanaan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada layanan surat pengantar nikah.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa penerapan SSW Alfa di Kelurahan Gayungan pada dasarnya merupakan bagian dari program digitalisasi yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Surabaya. Dalam pelaksanaannya, pihak kelurahan berperan sebagai pelaksana teknis yang menjalankan sistem sesuai dengan arahan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Lurah Kelurahan Gayungan, Ibu Pramudita Yustiani berikut:

“SSW Alfa ini memang program dari pemerintah kota, jadi kami di kelurahan mengikuti saja sistem yang sudah ada. Untuk pelayanan surat pengantar nikah juga sudah diarahkan lewat situ.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Di samping itu, berdasarkan perspektif Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, SSW Alfa diposisikan sebagai bagian dari strategi besar digitalisasi pelayanan publik yang terintegrasi di tingkat kota. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Advin Mariyono selaku Sekretariat Dinkominfo Kota Surabaya berikut ini:

“Betul mbak, SSW Alfa itu menjadi bagian dari strategi besar digitalisasi pelayanan di Kota Surabaya, terutama untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan perizinan dalam satu sistem.” (Wawancara 26 Januari 2026)

Selain itu, tujuan utama pengembangan SSW Alfa juga diarahkan untuk mendukung pelayanan di tingkat kelurahan agar lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

“Tujuan utama pengembangan SSW Alfa itu untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan, sekaligus membantu kelurahan supaya proses pelayanan bisa lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.” (Wawancara 26 Januari 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SSW Alfa didasarkan pada perencanaan strategis yang bersifat *top-down*, yang dirumuskan oleh pemerintah kota dan kemudian diimplementasikan oleh pihak kelurahan. Meskipun demikian, penerapan sistem ini tetap dipandang sebagai upaya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sistem ini adalah upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Agustin Wulandari selaku staf pelayanan di Kelurahan Gayungan berikut:

“Tujuan utama SSW Alfa itu untuk mempermudah pelayanan, jadi warga tidak harus datang berkali-kali, bisa mengajukan secara online dengan *handphone* masing-masing. Bahkan

bisa menghemat ATK karena warga mengunduh dokumen pdf secara mandiri.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Namun demikian, pemahaman tersebut masih bersifat umum dan lebih menekankan pada aspek kemudahan layanan, belum sampai pada pemaknaan strategis yang lebih luas seperti peningkatan transparansi atau integrasi sistem pelayanan. Selain itu, instruksi yang diberikan oleh atasan, baik dari tingkat kecamatan maupun kota, umumnya berkaitan dengan kewajiban penggunaan sistem dalam pelayanan serta penyesuaian alur kerja pelayanan agar terintegrasi dengan SSW Alfa. Berdasarkan penjelasan dari Ibu Agustin Wulandari, selaku staf pelayanan di Kelurahan Gayungan berikut ini:

“Dari kecamatan dan kota memang ada arahan supaya pelayanan menggunakan SSW Alfa, termasuk juga layanan surat pengantar nikah ini. Ada SOP-nya juga jadi kami harus menyesuaikan proses pelayanan yang sebelumnya manual menjadi digital. Jadi walaupun warga datang ke kelurahan tetap saja suratnya diajukan secara *online* melalui SSW Alfa dengan akun pribadi.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Pelayanan kelurahan yang termasuk pada layanan surat pengantar nikah telah mulai diterapkan sejak beberapa tahun terakhir sebagai bagian dari pengembangan layanan berbasis elektronik. Terdapat standar pelayanan yang tertulis pada Standar Operasional Pelayanan dari kecamatan. Hal ini seperti yang disampaikan juga oleh Ibu Indira Wahyuni, selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Gayungan:

“Untuk surat pengantar nikah, kalau tidak salah sudah mulai digital sekitar 2022, sudah beberapa tahun terakhir sejak SSW Alfa dikembangkan. Pelayanannya pun harus cepat selesai jika persyaratan lengkap, itu tertulis di SOP.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa seluruh layanan kelurahan termasuk pelayanan surat pengantar nikah sudah tercantum pada dokumen Standar Pelayanan Kelurahan Gayungan.

Standar pelayanan di kelurahan termasuk pelayanan surat pengantar nikah memuat komponen penyampaian layanan yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan. Persyaratan untuk pengajuan surat pengantar nikah terdiri dari:

Pada dokumen SOP juga tertulis pengelolaan pelayanan dimana pelayanan surat pengantar nikah ini tidak dipungut biaya atau gratis. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh aparatur kelurahan. Salah satu tantangan utama adalah perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem digital. Hal ini disampaikan oleh Ibu Agustin Wulandari selaku staf pelayanan di Kelurahan Gayungan berikut ini:

“Kendala utamanya biasanya dari warga, masih banyak yang belum paham cara menggunakan SSW Alfa, atau ada juga yang takut salah ketika meng-*upload* dokumen jadi mereka tetap datang langsung ke kelurahan.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Selain itu, kendala teknis seperti jaringan dan adaptasi aparatur terhadap sistem juga menjadi hambatan dalam implementasi karena aparatur kelurahan tidak memiliki kewenangan untuk mengatasi permasalahan sistem yang merupakan kewenangan Dinkominfo. Jika ada kendala seperti itu maka pihak kelurahan akan melakukan konfirmasi kepada Dinkominfo, dan untuk sementara pelayanan *online* tidak dapat dilakukan. Hal tersebut disampaikan oleh Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gayungan, Ibu Indira Wahyuni berikut ini:

“Kadang juga ada kendala di jaringan atau sistem, jadi pelayanan tidak bisa langsung diproses karena pasti ada *maintenance* dari Dinkominfo tapi ini ndak sering.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Di samping itu, terkait dengan strategi sosialisasi diketahui bahwa upaya sosialisasi telah dilakukan, namun belum secara optimal dan merata kepada seluruh masyarakat. Hal ini sesuai keterangan dari Ibu Pramudita Yustiani selaku lurah Kelurahan Gayungan berikut ini:

“Sosialisasi ada, biasanya melalui pemberitahuan langsung saat warga datang ke kelurahan. Ya memang itu harus ekstra di awal untuk memberitahukan langkah-langkahnya. Selain itu, kami juga melakukan sosialisasi kepada RT dan RW tiga bulan sekali atau ketika ada rapat kegiatan di Kelurahan Gayungan supaya mereka dapat menyampaikan kepada warga yang akan mengajukan layanan surat pengantar nikah” (Wawancara 25 Juni 2025)



Gambar 1 Arahan dan sosialisasi dari Lurah kepada RT/RW
Sumber: Dokumentasi peneliti, Tahun 2025

Dari pemaparan di atas menunjukkan Kelurahan Gayungan sebenarnya sudah melakukan sosialisasi terkait penggunaan SSW Alfa. Namun, cara yang digunakan masih sederhana dan belum terencana secara menyeluruh. Sosialisasi biasanya dilakukan saat warga datang langsung ke kelurahan, serta melalui pertemuan dengan RT/RW yang diadakan sekitar tiga bulan sekali atau saat ada kegiatan tertentu.

Hal ini berarti sosialisasi masih bersifat menunggu (pasif), bukan aktif menjangkau masyarakat secara luas. Ada anggapan bahwa informasi yang disampaikan kepada RT/RW akan otomatis diteruskan ke warga. Padahal, belum tentu semua RT/RW menyampaikan informasi tersebut secara merata, sehingga bisa terjadi kesenjangan informasi di masyarakat.

Selanjutnya dalam aspek evaluasi dan monitoring, aparatur kelurahan menyatakan bahwa terdapat evaluasi yang dilakukan, namun lebih bersifat umum dan belum secara khusus difokuskan pada layanan tertentu seperti surat pengantar nikah. Hal ini disampaikan oleh Ibu Indira Wahyuni selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gayungan berikut:

“Evaluasi biasanya ada dari pemerintah kota, tapi secara khusus untuk layanan ini belum ada, lebih ke evaluasi penggunaan SSW secara umum.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Adapun tambahan keterangan dari Bapak Advin Mariyono selaku Sekretariat Dinkominfo menjelaskan terkait evaluasi dan monitoring berikut:

“Untuk evaluasi dan monitoring SSW Alfa itu tidak hanya dari Dinkominfo saja. Biasanya dikoordinasikan oleh DPMPTSP bersama OPD lain se-Kota Surabaya. Nanti masing-masing OPD, termasuk kelurahan, ikut menyampaikan laporan dan kendala di lapangan. Dari situ kemudian jadi bahan evaluasi untuk perbaikan dan pengembangan SSW Alfa ke depan.” (Wawancara 26 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinkominfo, diketahui bahwa kegiatan evaluasi dan monitoring terhadap penggunaan SSW Alfa tidak hanya dilakukan oleh satu instansi, melainkan dikoordinasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya bersama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait se-Kota Surabaya. Dalam pelaksanaannya, setiap OPD, termasuk kelurahan sebagai pelaksana di tingkat operasional, turut berperan dalam memberikan laporan serta masukan terkait kendala dan perkembangan penggunaan sistem di lapangan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa kelurahan memiliki peran sebagai pelaksana teknis sekaligus penyedia informasi dalam proses evaluasi. Namun, keterlibatan kelurahan masih cenderung bersifat pelaporan, sehingga efektivitas evaluasi sangat bergantung pada koordinasi antar instansi serta tindak lanjut dari hasil monitoring yang dilakukan. Dengan demikian, meskipun mekanisme evaluasi dan monitoring telah berjalan secara terkoordinasi, diperlukan penguatan dalam aspek tindak lanjut agar permasalahan yang ditemukan di tingkat kelurahan dapat segera diperbaiki dan tidak berulang.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi Strategi *E-Government* dalam penerapan SSW Alfa pada layanan surat pengantar nikah di Kelurahan Gayungan dapat dikategorikan berada pada tingkat kapabilitas menengah (*moderate capability*). Hal ini ditunjukkan dengan adanya arah kebijakan dan komitmen yang jelas dari Pemerintah Kota Surabaya dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik melalui SSW Alfa. Namun demikian, implementasi strategi tersebut masih

bersifat *top-down* dan belum sepenuhnya didukung oleh strategi turunan di tingkat kelurahan, terutama dalam aspek sosialisasi, edukasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, meskipun strategi digitalisasi telah berjalan dengan baik sebagai dasar pengembangan layanan, masih diperlukan penguatan strategi implementasi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat agar tingkat kematangan dapat berkembang ke tahap yang lebih tinggi.

2. IT Governance (Kebijakan Teknologi Informasi)

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pengelolaan dan pengawasan sistem SSW Alfa melibatkan beberapa pihak, baik di tingkat kota maupun kelurahan. Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya berperan sebagai pengelola utama sistem, sedangkan pihak kelurahan bertanggung jawab sebagai pengguna dan pelaksana operasional layanan. Sebagaimana keterangan dari Ibu Indira Wahyuni, selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gayungan berikut:

“Untuk pengelolaan sistem secara keseluruhan itu dari Dinkominfo, kalau di kelurahan kami hanya sebagai pengguna yang menjalankan pelayanan.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan sistem bersifat terpusat, sementara kelurahan memiliki kewenangan terbatas dalam pengoperasian sistem sesuai dengan fungsi pelayanan.

Sementara dalam aspek keamanan sistem, tambahan penjelasan dari Ibu Agustin Wulandari, selaku staf pelayanan di Kelurahan Gayungan diketahui bahwa terdapat aturan terkait penggunaan akun dan akses sistem, meskipun implementasinya masih bersifat sederhana.

“Kalau di kelurahan kami akun SSW Alfa hanya satu dan digunakan di *tablet* dan komputer kelurahan, juga ada password yang harus dijaga bersama.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Namun demikian, belum ditemukan adanya pemahaman yang mendalam terkait standar keamanan informasi yang lebih komprehensif, seperti pengelolaan risiko atau perlindungan data secara sistematis. Terkait dengan mekanisme penanganan gangguan sistem, aparat kelurahan menyatakan bahwa apabila terjadi error atau kendala teknis, langkah yang dilakukan adalah melaporkan kepada pihak Dinkominfo sebagai pengelola sistem. Hal ini disampaikan oleh Ibu Indira Wahyuni, selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Gayungan berikut:

“Kalau ada gangguan atau sistem error, biasanya kami laporkan ke Dinkominfo, nanti mereka yang memperbaiki dan pastinya kami diminta untuk menginformasikan kepada warga bahwa sistemnya sedang maintenance sehingga belum bisa digunakan untuk beberapa waktu.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa kelurahan tidak memiliki kewenangan teknis dalam penanganan sistem, sehingga bergantung pada respons dari pihak pengelola di tingkat kota. Dalam hal pedoman operasional, ditemukan bahwa penggunaan SSW Alfa telah didukung oleh prosedur tertentu, namun belum sepenuhnya dipahami sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang formal dan terstruktur di tingkat kelurahan.

“Ada panduan penggunaan, tapi kalau SOP khusus di kelurahan lebih ke mengikuti dari sistem yang sudah ada dan diberikan dari kecamatan.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Selain itu, dari aspek integrasi sistem, SSW Alfa diketahui telah terhubung dengan beberapa sistem informasi lain, meskipun belum sepenuhnya terintegrasi secara optimal dalam praktik pelayanan. Hal ini ditambahkan oleh Ibu Agustin Wulandari, selaku Staf Pelayanan Publik di Kelurahan Gayungan berikut:

“Untuk beberapa data memang sudah terhubung, misalnya dengan data kependudukan dengan menggunakan NIK itu tapi tetap ada yang harus dicek manual.” (Wawancara 25 Juni 2025)

Dari perspektif Dinkominfo, integrasi sistem menjadi salah satu fokus utama dalam pengembangan SSW Alfa sebagai platform pelayanan publik terpadu. Seperti keterangan dari Bapak Advin Mariyono selaku Sekretariat Dinkominfo berikut ini:

“SSW Alfa memang dirancang untuk terintegrasi dengan berbagai sistem lain, seperti data kependudukan dan layanan instansi terkait, supaya proses pelayanan bisa lebih efisien. Terkait pengelolaan dan pemeliharaan sistem dilakukan secara terpusat oleh kami, termasuk monitoring dan perbaikan jika ada kendala teknis. Kalau evaluasi biasanya ada dari kota, tapi di kelurahan sendiri belum ada evaluasi khusus untuk layanan ini.” (Wawancara 26 Januari 2026)

Terkait dengan pengelolaan dan pemeliharaan sistem, Dinkominfo menyatakan bahwa sistem SSW Alfa dikelola secara terpusat dengan mekanisme pemantauan dan perbaikan secara

berkala. Begitu pula evaluasi dan pengembangan sistem juga dilakukan secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan. Namun demikian, di tingkat kelurahan, evaluasi yang dilakukan masih bersifat umum dan belum secara spesifik terfokus pada layanan tertentu, seperti surat pengantar nikah.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi Tata Kelola Teknologi Informasi dalam penerapan SSW Alfa dapat dikategorikan berada pada tingkat stabil-terpusat (*stable-centralized capability*). Penilaian ini didasarkan pada adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, UPTSA, serta Kelurahan Gayungan dalam pengelolaan sistem. Selain itu, keberadaan standar operasional dan mekanisme penanganan gangguan menunjukkan bahwa tata kelola sistem telah berjalan secara terstruktur. Namun demikian, masih terdapat ketergantungan yang cukup tinggi terhadap Dinkominfo dalam pengelolaan data dan penyelesaian permasalahan teknis, sehingga otonomi pengelolaan di tingkat kelurahan belum sepenuhnya terbentuk. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tata kelola teknologi informasi telah berjalan stabil, tetapi belum mencapai tingkat kematangan yang sepenuhnya terintegrasi dan mandiri.

3. *Process Management* (Manajemen Proses)

Kapabilitas proses manajemen dalam penelitian ini dianalisis untuk melihat sejauh mana penerapan Surabaya Single Window (SSW) Alfa mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta keterpaduan proses pelayanan surat pengantar nikah di Kelurahan Gayungan. Proses manajemen dalam artian peran manajemen pelayanan publik berkaitan mengenai mekanisme kegiatan pelayanan yang apabila berjalan lancar dapat membentuk citra baik untuk birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian, sebelum penerapan SSW Alfa, proses pelayanan surat pengantar nikah dilakukan secara manual, di mana masyarakat harus datang langsung ke kelurahan untuk mengajukan permohonan dan melengkapi berkas secara fisik. Melalui penjelasan dari Ibu Pramudita Yustiani, selaku Lurah Kelurahan Gayungan berikut:

“Sebelumnya warga harus datang langsung ke kelurahan, bawa berkas seperti fotokopi KTP, KK, surat pengantar RT/RW, lalu diproses secara manual oleh petugas. Kalau sekarang sudah bisa *file* dalam bentuk *pdf* dan diunggah ke sistem asal dokumen lengkap bisa cepat selesai dalam waktu 1-2 hari. Kalau dulu bisa lebih dari dua hari mbak, karena perlu tanda tangan saya kan, kalau saya pas lagi di kantor ya bisa cepet tapi kalau pas tidak ada ya harus menunggu.” (Wawancara 15 Juli 2025)

Dari pernyataan di atas sebelum penerapan SSW Alfa, proses pelayanan secara formal masih menggunakan kertas. Kemudian berubah setelah beralih ke sistem digital, di mana masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring melalui sistem yang telah disediakan. Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Titin Erna Susanti, SE, selaku Sekretaris Lurah di Kelurahan Gayungan berikut:

“Sekarang pengajuan bisa dilakukan lewat SSW Alfa, jadi secara sistem sudah *online* sehingga memudahkan karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. Lebih memudahkan bagi yang terganjal waktu, dan tidak perlu juga harus berkali-kali ke Kelurahan.” (Wawancara 15 Juli 2025)

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa ada perubahan bentuk pelayanan dari yang awalnya berbasis kertas sekarang dapat dilakukan tanpa kertas atau secara digital. Meskipun demikian, dalam praktiknya, perubahan dari manual ke digital belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh masih adanya masyarakat yang belum memahami penggunaan sistem, sehingga tetap datang langsung ke kelurahan untuk mengurus permohonan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Indira Wahyuni, SE, selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik berikut:

“Walaupun sudah *online*, masih banyak warga yang datang ke kelurahan, ya kami arahkan untuk membuat akun SSW Alfa dan mengikuti prosedur dari sana. Karena sebenarnya kan dokumen yang dibutuhkan untuk pelayanan ini sama saja dengan sebelum digital hanya sekarang warga bisa lebih mandiri bisa mengurusnya melalui SSW Alfa.” (Wawancara 15 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa secara sistem, pelayanan sudah berbasis digital, namun dalam pelaksanaannya masih memerlukan pendampingan dari aparatur. Selain itu, tidak terdapat

perubahan signifikan pada jenis dokumen yang dibutuhkan, melainkan hanya perubahan pada cara pengajuannya dari manual menjadi *online*.

The screenshot shows the 'Rangkaian Pelayanan Surat Pengantar Nikah' (Marriage Certificate Service Process) interface. At the top, there is a purple header with the title and a green button labeled 'SYARAT SAYA LENGKAP, SIAK MENGAJUKAN PERMORONAN' (My requirements are complete, I will submit the application). Below the header is a navigation bar with links: Persyaratan, Alur Perizinan, Dasar Hukum, Unduh Dokumen, Durasi Pemrosesan, Kontak, Rekrutasi, Maktumat Pelayanan, Visi & Misi, and Motto. The main content area is titled 'Persyaratan yang diperlukan' (Required Requirements) and contains a table with 8 rows of requirements.

No.	Nama Persyaratan	#
1	Fotokopi KK calon mempelai Suami/Istri <i>Tipe File Upload pdf,jpg,peg.png</i>	
2	Pas foto 3x4 calon suami <i>Tipe File Upload pdf,jpg,peg.png</i>	
3	Pas foto 3x4 calon istri <i>Tipe File Upload pdf,jpg,peg.png</i>	
4	Fotokopi KK Orang Tua (jika KK Orang Tua berbeda dengan KK pemohon) <i>Tipe File Upload pdf,jpg,peg.png</i>	
5	Akta Kematian Orang Tua (jika sudah meninggal dunia) <i>Tipe File Upload pdf,jpg,peg.png</i>	
6	Akta cerai (bagi pemohon yang berstatus cerai hidup) <i>Tipe File Upload pdf,jpg,peg.png</i>	
7	Akta Kematian dan fotokopi Buku Nikah (bagi pemohon berstatus cerai mati) <i>Tipe File Upload pdf,jpg,peg.png</i>	
8	Surat Pernyataan (bila pemohon tidak mengetahui/memiliki data keberadaan orang tua) <i>Tipe File Upload pdf,jpg,peg.png</i>	

Gambar 2. Rangkaian Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada SSW Alfa
Sumber: sswalfa.surabaya.go.id, Tahun 2025

Gambar tersebut menunjukkan tampilan layanan dalam sistem SSW Alfa yang digunakan masyarakat untuk mengajukan permohonan secara mandiri. Di sisi kecepatan pelayanan, penggunaan SSW Alfa dinilai memiliki potensi untuk mempercepat proses, terutama dalam hal penginputan data dan pengelolaan dokumen. Namun, efektivitas tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara konsisten. Adapun keterangan dari Ibu Agustin Wulandari selaku staf pelayanan di Kelurahan Gayungan sebagai berikut:

“Kalau sistemnya lancar, sebenarnya bisa lebih cepat, tapi kalau ada kendala jaringan atau warga belum paham, atau misal dokumen belum lengkap jadi agak lama juga.” (Wawancara 15 Juli 2025)

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa cepat atau tidaknya proses pelayanan tergantung pada pemahaman masyarakat dan kelengkapan dokumen dalam menggunakan sistem. Tidak ada perbedaan yang berarti pada dokumen-dokumen persyaratan pelayanan surat pengantar nikah, semuanya hampir sama seperti dulu saat belum diterapkan SSW Alfa. Perbedaannya hanya terletak pada proses yang awalnya dilakukan manual ke kantor kelurahan, kini bisa dilakukan secara mandiri pada akun SSW Alfa. Peneliti menggambarkan alur pelayanan sebelum dan sesudah diterapkannya SSW Alfa sebagai berikut:



Gambar 3. Alur Pelayanan Surat Pengantar Nikah

Sumber: Diolah Peneliti, Tahun 2026

Dari perspektif masyarakat, penggunaan SSW Alfa dinilai memberikan kemudahan bagi pengguna yang telah terbiasa dengan teknologi, namun menjadi kendala bagi masyarakat yang kurang familiar dengan sistem digital. Dalam hal ini peneliti juga mewawancarai Ibu Sari, seorang warga pengguna SSW Alfa yang pernah mengajukan menggunakan layanan surat pengantar nikah. Adapun keterangan dari Ibu Sari, selaku masyarakat berikut ini:

“Kalau sudah tahu caranya memang lebih praktis, tapi awalnya agak bingung karena belum pernah pakai sistem seperti itu. Di awal waktu diberi penjelasan saya kok ribet banget tapi ternyata enggak setelah dijalani.” (Wawancara 25 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa penggunaan SSW Alfa dalam pelayanan surat pengantar nikah pada awalnya menimbulkan kebingungan bagi pengguna yang belum familiar dengan sistem digital. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis online, sehingga proses awal terasa lebih rumit dibandingkan dengan pelayanan manual. Namun demikian, setelah masyarakat mendapatkan penjelasan dan mulai mencoba menggunakan sistem, mereka merasakan bahwa proses pelayanan menjadi lebih praktis dan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa kendala utama dalam proses manajemen bukan terletak pada sistem itu sendiri, melainkan pada tahap adaptasi pengguna terhadap teknologi baru.

Kondisi ini juga memperlihatkan bahwa dalam praktiknya, aparat kelurahan masih memiliki peran penting dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat, khususnya pada tahap awal penggunaan sistem. Pendampingan tersebut menjadi bagian dari proses pelayanan yang tidak tercantum dalam alur digital, namun tetap terjadi di lapangan.



Gambar 4. Pelayanan di Kelurahan Gayungan

Sumber: Dokumentasi Peneliti, Tahun 2025

Gambar tersebut memperlihatkan interaksi langsung antara masyarakat dan aparatur dalam proses pelayanan, yang menunjukkan bahwa meskipun sistem SSW Alfa telah diterapkan, proses manual dalam bentuk pendampingan masih berlangsung. Hal ini mengindikasikan bahwa proses digital belum sepenuhnya berjalan secara mandiri, melainkan masih bergantung pada bantuan aparatur

Sementara itu, dari pihak Kantor Urusan Agama (KUA), digitalisasi melalui SSW Alfa dinilai membantu dalam proses administrasi, namun masih memerlukan penyesuaian dalam praktiknya. Dalam hal ini peneliti mendapatkan keterangan dari Ibu Wafiyatul Muhcfah, S.H.I, selaku penyuluh di KUA Kecamatan Gayungan sebagai berikut:

“Proses selanjutnya setelah warga memberikan surat pengantar nikah kepada kami di KUA maka akan dilanjutkan dokumennya diupload ke SIMKAH dan kemudian warga mengikuti prosedur selanjutnya dari kami. Dengan adanya SSW Alfa sangat membantu, karena data sudah lebih rapi dan terhubung dengan data dari dispenduk, tapi kadang masih perlu konfirmasi ulang dari kelurahan.” (Wawancara 18 Januari 2026)

Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan SSW Alfa memberikan dampak positif terhadap proses manajemen layanan, khususnya dalam hal kerapian data dan kemudahan akses informasi. Integrasi data dengan instansi lain, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, juga mendukung kelancaran proses administrasi di KUA. Namun demikian, proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara terintegrasi. Masih adanya kebutuhan konfirmasi ulang kepada pihak kelurahan menunjukkan bahwa alur digital yang ada belum sepenuhnya menggantikan mekanisme manual. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem telah mendukung pertukaran data antar instansi, koordinasi dan sinkronisasi informasi belum berjalan secara optimal.

Dengan demikian, dalam konteks proses manajemen, SSW Alfa telah berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan data, namun belum sepenuhnya mampu menghilangkan tahapan tambahan dalam proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi proses antar instansi masih berada pada tahap berkembang dan memerlukan penguatan agar alur pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan tanpa redundansi.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi Process Management dalam penerapan SSW Alfa dapat dikategorikan berada pada tingkat berkembang (*developing capability*). Penerapan sistem digital telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan surat pengantar nikah melalui penyederhanaan prosedur, pengurangan penggunaan dokumen fisik, dan peningkatan efisiensi pelayanan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan proses manual yang berjalan

bersamaan dengan sistem digital, terutama pada tahap verifikasi dan koordinasi dengan instansi lain. Selain itu, integrasi layanan dengan sistem eksternal belum berjalan secara optimal sehingga masih terjadi pengulangan proses tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan proses pelayanan telah mengalami perkembangan yang positif, tetapi belum sepenuhnya mencapai proses yang terintegrasi dan otomatis secara menyeluruh.

4. *Organizational and People* (Organisasi dan Orang)

Dimensi organisasi dan orang dalam penerapan SSW Alfa berkaitan dengan kesiapan aparatur kelurahan serta peran mereka dalam mendukung pelaksanaan layanan digital. Selain itu, dimensi ini juga mencakup bagaimana kemampuan, pemahaman, dan interaksi antara aparatur dan masyarakat dalam penggunaan sistem tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa kemampuan aparatur Kelurahan Gayungan dalam menggunakan SSW Alfa pada dasarnya sudah cukup baik. Hal ini didukung oleh latar belakang aparatur yang telah terbiasa menggunakan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari, sehingga tidak mengalami kesulitan berarti dalam mengoperasikan sistem. Hal ini disampaikan oleh Ibu Pramudita Yustiani, SE, selaku Lurah Kelurahan Gayungan sebagai berikut:

“Sebenarnya sistemnya tidak terlalu rumit, jadi cukup mudah untuk kami gunakan karena memang sudah terbiasa dengan teknologi. Tapi di sini staf pelayanan terbatas, hanya dua orang, satu untuk SIAK dan satu khusus SSW Alfa, dan kemampuan kami juga tidak semuanya sama.” (Wawancara, 15 Juli 2025)

Namun demikian, keterbatasan jumlah aparatur serta perbedaan kemampuan antar pegawai menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum aparatur mampu mengoperasikan sistem, kapasitas tersebut belum merata. Adapun terkait dengan pelatihan, peneliti mendapatkan keterangan dari Ibu Agustin Wulandari selaku staf pelayanan di Kelurahan Gayungan bahwa pada awal implementasi SSW Alfa, aparatur sempat mendapatkan bimbingan teknis. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu, pelatihan tersebut tidak lagi dilakukan secara intensif.

“Dulu awal-awal ada pelatihan, tapi sekarang sudah jarang. Paling hanya mengikuti SOP atau arahan dari kecamatan saja. Kalau dari Dinkominfo untuk teknis detail sekarang tidak ada, tapi kalau ada pembaruan fitur biasanya tetap diberitahu.” (Wawancara, 15 Juli 2025)

Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur lebih banyak bergantung pada pengalaman penggunaan sistem sehari-hari, bukan dari pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan. Sementara dari sisi persepsi, aparatur menilai bahwa penggunaan SSW Alfa memberikan kemudahan dalam pelayanan, terutama dalam pengelolaan data dan proses administrasi. Namun, dalam praktiknya masih diperlukan upaya tambahan, khususnya pada tahap awal penggunaan oleh masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Ibu Agustin Wulandari, selaku staf pelayanan di Kelurahan Gayungan berikut:

“Kalau dari kami sebenarnya sangat membantu, cuma memang di awal itu harus ekstra menjelaskan ke warga, kadang juga harus didampingi dulu.” (Wawancara, 15 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa peran aparatur tidak hanya sebagai pelaksana sistem, tetapi juga sebagai pendamping bagi masyarakat dalam beradaptasi dengan layanan digital. Lebih lanjut, terkait aspek yang perlu ditingkatkan, aparatur cenderung menilai bahwa penerapan sistem saat ini sudah cukup berjalan dengan baik. Keterangan dari Ibu Indira Wahyuni, SE, selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Gayungan sebagai berikut:

“Sejauh ini sebenarnya sudah cukup, sudah cukup baik. Ya mungkin kedepannya pasti akan ada terus peningkatan.” (Wawancara, 15 Juli 2025)

Meskipun demikian, dari hasil temuan sebelumnya dapat dipahami bahwa masih terdapat ruang perbaikan, terutama dalam aspek pemerataan kemampuan dan dukungan pelatihan. Dalam hal sosialisasi, kelurahan telah melakukan upaya penyampaian informasi kepada masyarakat, meskipun belum dilakukan secara langsung dan menyeluruh. Adapun keterangan dari Ibu Indira Wahyuni, SE, selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Gayungan sebagai berikut:

“Biasanya kami sosialisasi lewat RT atau RW, jadi kami titip pesan untuk disampaikan ke warga. Selain itu kalau ada warga datang ke kelurahan, langsung kami arahkan dan dibantu untuk buat akun SSW Alfa.” (Wawancara, 15 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi masih bersifat tidak langsung dan lebih banyak dilakukan ketika masyarakat sudah datang ke kelurahan. Sementara itu, dari perspektif masyarakat, pemahaman terhadap penggunaan SSW Alfa sebenarnya dapat dicapai dengan cukup cepat setelah mendapatkan penjelasan. Seperti penjelasan dari Ibu Sari, selaku warga Kelurahan Gayungan berikut ini:

“Iya, ternyata mudah setelah dijelaskan. Awalnya tidak tahu sama sekali. Baru tahu setelah ke kelurahan karena ada keperluan mengurus nikah dan dijelaskan oleh pegawai” (Wawancara, 25 Juli 2025)

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat mengakui bahwa sebelum memiliki kebutuhan layanan, mereka belum pernah mendapatkan informasi atau sosialisasi terkait SSW Alfa. Informasi penggunaan SSW Alfa mereka dapatkan setelah memiliki keperluan layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *Organization and People* dalam penerapan SSW Alfa dapat dikategorikan berada pada tingkat kapabilitas menengah (*moderate capability*). Aparatur Kelurahan Gayungan pada umumnya telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mengoperasikan sistem serta mampu memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam proses pelayanan. Namun demikian, masih terdapat perbedaan tingkat kompetensi antarpegawai, keterbatasan jumlah aparatur pelayanan, serta belum adanya program pelatihan yang dilakukan secara berkelanjutan. Dari sisi masyarakat, tingkat literasi digital juga belum merata sehingga masih terdapat warga yang memerlukan bantuan dalam menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, meskipun aspek organisasi dan sumber daya manusia telah mendukung implementasi SSW Alfa, penguatan kapasitas aparatur dan peningkatan literasi digital masyarakat masih diperlukan untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kematangan *E-Government* dalam Pelayanan Surat Pengantar Nikah di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya”, dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah membantu mempermudah masyarakat dalam mengurus layanan administrasi secara daring. Dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan masyarakat tidak perlu datang ke kelurahan secara berulang. Dalam hal ini peneliti memberikan penjelasan terkait temuan penelitian berdasarkan teori kapabilitas kematangan *e-government* oleh Valdes dkk (2024), yang mencakup empat indikator. Penerapan SSW Alfa belum sepenuhnya berjalan optimal jika dilihat dari empat dimensi kapabilitas *e-government*.

Pada dimensi strategi *e-government* dengan kapabilitas menengah, penerapan SSW Alfa masih didominasi oleh pendekatan *top-down* dari pemerintah kota. Kelurahan sebagai pelaksana belum memiliki strategi turunan yang kontekstual, khususnya dalam hal sosialisasi dan komunikasi publik kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan tingkat pemahaman dan pemanfaatan sistem oleh masyarakat masih rendah.

Pada dimensi tata kelola teknologi informasi Pemerintah Kota Surabaya telah memiliki arah kebijakan yang jelas dalam pengembangan layanan digital melalui SSW Alfa sebagai sistem pelayanan terpadu satu pintu. Selain itu, pengelolaan sistem juga didukung oleh pembagian peran yang jelas antara Dinkominfo sebagai pengembang, UPTSA sebagai pengelola operasional, dan kelurahan sebagai pelaksana operasional untuk layanan kelurahan sehingga dapat dapat dinilai kapabilitas stabil-terpusat.

Sementara itu pada dimensi manajemen proses terjadi transisi, dimana digitalisasi layanan surat pengantar nikah melalui SSW Alfa telah menyederhanakan alur pelayanan dan meningkatkan transparansi proses. Masyarakat dapat mengajukan permohonan secara mandiri serta memantau tahapan pelayanan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terjadi dualisme proses, di mana layanan digital dan manual berjalan secara bersamaan. Surat pengantar nikah yang dikeluarkan dari SSW Alfa belum terintegrasi dengan *website* SIMKAH milik Kemenag

sehingga KUA masih memerlukan input dan verifikasi ulang data pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya menggantikan proses konvensional.

Sementara itu, pada dimensi organisasi dan sumber daya manusia, penelitian ini menunjukkan bahwa kesiapan aparatur kelurahan dalam mengoperasikan SSW Alfa belum sepenuhnya merata atau parsial. Meskipun seluruh aparatur memahami fungsi sistem, penguasaan teknis masih terpusat pada individu tertentu. Kondisi ini berpotensi menjadi kendala apabila tidak diimbangi dengan pemerataan kemampuan aparatur dalam jangka panjang. Secara keseluruhan, Tingkat kematangan *e-government* melalui SSW Alfa dalam pelayanan surat pengantar nikah di Kelurahan Gayungan dapat dikatakan sudah berjalan cukup efektif. Namun, untuk mencapai tingkat kematangan *e-government* yang lebih baik, masih diperlukan penguatan pada aspek manajemen proses serta kesiapan organisasi dan sumber daya manusia.

REFERENSI

- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802.
- Anggara, S. (2015). Metode Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- 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*, 931-944.
- Arvianty, E., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. *Jurnal Publika Administrasi Negara*, vol.2, pp.1-8.
- Cook, G., Matthews, M., & Irwin, S. (2009). *Innovation in the Public Sector: Enabling Better Performance, Driving New Directions. ACT: Australian National Audit Office*.
- Dawud, J., Abubakar, R. R. T., & Ramdani, D. F. (2020). Penerapan Kebijakan *Online* Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83-92.
- Diskominfo Surabaya. (2024). Surabaya raih predikat kelurahan terbaik di bulan bakti gotong royong masyarakat se jatim. surabaya.go.id. Diakses pada tanggal 3 Maret 2025. <https://surabaya.go.id/id/berita/75116/surabaya-raih-predikat-kelurahan-terbaik-di-bulan-bakti-gotong-royong-masyarakat-se-jatim>
- Dwiyanto, Agus, 2021, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Efendi, I., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. *PERSPEKTIF*, 11(2), 493-503.
- Liputan6. (2021). *Urus Perizinan Mudah di Surabaya dengan SSW Alfa, Begini Caranya*. [liputan.com](https://www.liputan6.com). Diakses pada tanggal 3 Maret 2025. <https://www.liputan6.com/surabaya/read/4655426/urus-perizinan-mudah-di-surabaya-dengan-ssw-alfa-begini-caranya>
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 648.
- Febiyanti, S. Y., & Kriswibowo, A. (2023). Evaluasi Electronic Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 4(2), 301–312.
- Gioh, A. (2021). *Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah*.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan. Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2023).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, (2014).

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, (2014).
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2024). *Data Pendidikan Penduduk Kelurahan Gayungan*. Diakses dari: <https://surabayakota.bps.go.id>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, (2021).
- Purwani, M. T., & Suryawati, R. (2021). Penerapan Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(2), 273-292.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003).
- Khalil, M. A., Lanvin, B. D., & Chaudhry, V. (2002). The *E-Goverment* Hanbook for Developing Nations. In The World Bank (Issue November).
- Kustiati, E. (2021). Peluang dan Tantangan: Penerapan Revolusi Industri 4.0 Di Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Manajemen Pendidikan*, 0, 501– 513.
- Laili, S. N., & Kriswibowo, A. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 295.
- Lenak, S. M. ., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 2.
- Lestari, N. S., & Stiawati, T. (2024). Penerapan Kebijakan Sistem *Online* Single Submission Pada Pelayanan Perizinan Di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 243-252.
- Maksudi, B. I. (2019). *Dasar-Dasar Administrasi Publik Dari Klasik ke Kontemporer*. Rajawali Pers.
- Mariano, S. (2019). Penerapan *E-Goverment* Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). USA: Sage Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. In UNPAD Press. Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Wacana*, 13(2), 177–181.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009). Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019, (2014).
- Rosadi, I. A., & Rahmawati, A. (2024). Penerapan *E-Goverment* Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Publik di Disnakertrans DIY. *Jurnal Honai*, 4(1), 35-46.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, (2018).
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: in the age of austerity*.
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In Antasari Press.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Ridwan, M., & Nurhakim, S. (2014). Penerapan *E-Goverment* Dalam Mewujudkan Transparansi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3), 403 – 422.
- Safitri, D., Hendrayady, A., & Poti, J. (2023). Penerapan Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis “*Online Single Submission Risk Based Approach*”(Oss Rba) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bintan. *Mandub: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 1(3), 102-118.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis *e- government* dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598.
- Setiawati, W. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Bandung. *Grin: Gerbang Riset Inovasi*, 1(2), 78–84.
- Suryana. (2018). *Pelayanan publik : kewajiban dan kendalanya*. Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 1, 1–13.

- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42–49.
- Winarsih, R. (2023). Penerapan Pelayanan Perizinan Berusaha secara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jombang. *Justicia Journal*, 12(1), 131-150.
- Zulfitra, S. R., & Ayuningtyas, A. (2023). Aplikasi Manajemen Risiko SPBE berbasis Website pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 13(2), 138–151