

Volume 6. Nomor 2 Oktober 2016

DINAMIKA GOVERNANCE

Merupakan terbitan berkala enam bulan sekali yang menyajikan tulisan-tulisan dibidang Ilmu Administrasi Negara, berkaitan dengan Dinamika Governance; untuk lebih mempopulerkan ilmu kemasyarakatan ke tengah khalayak peminat dan untuk membuka forum belajar-mengajar yang lebih efektif dan efisien.

Penanggung Jawab

Dr. Ertien Rining Nawangsari. M.Si
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur

Penyunting/ Editor

Dr. Diana Hertati. M.Si
Dr. Agus Widiyarta. M.Si

Redaktur

Tukiman. S.Sos. M.Si

Desain Grafis

Dr. Lukman Arif. M.Si

Sekretariat

Dra. Sri Wibawani. M.Si
Dra. Susi Hardjati. M.Ap

Alamat Redaksi

Prodi Ilmu Administrasi Negara –FISIP
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE

Volume 6 Nomor 2 Oktober 2016

DAFTAR ISI

1. PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI SOSIALISASI DAN EDUKASI KONSUMEN CERDAS DALAM MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) OLEH DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI JAWA TIMUR.
Ary Setyo Wicaksono dan Sri Wibawani.....111
2. PERAN PUSKESMAS MEDOKAN AYU KOTA SURABAYA DALAM PENGENDALIAN PENYAKIT DEMAM BERDARAH DENGUE (DBD)
Ika Ayu Utami dan Ertien Rining N.....127
3. FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI DI KECAMATAN SEMAMPIR KOTA SURABAYA)
Lucy Alif Pravitasari Dan Lukman Arif.....139
4. IMPLEMENTASI PROGRAM PENGELOLAAN BANK SAMPAH (STUDI DI BANK SAMPAH “SALING ASIH” DESA LARANGAN KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO)
Teresia Retno Aryanti dan Tukiman.....147
5. PENGGUNAAN PROGRAM SSW (PERIZINAN ONLINE) SEBAGAI UPAYA UNTUK MENEKAN KOLUSI, NEPOTISME, DAN KORUPSI DALAM PROSES PERIZINAN DI KOTA SURABAYA
Agus Widiyarta, Catur Suratnoaji, Sumardjijati.....161
6. PENGARUH DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI PD BPR BANK DAER AHLAMONGAN
Agrinata Thresna Zanu ar Attabik dan Pudjoadi.....172
7. KUALITAS PELAYANAN PERUM DAMRI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (STUDY KASUS TRANSPORTASI PADA BUS TRANS SIDOARJO)
Dewangga Putra Pratama dan Agus Widiyarta.....182
8. KUALITAS LAYANAN DAN PERATURAN PAJAK DAERAH TERHADAP TINGKAT KEOPUAN SERTA SIKAP PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK
Rusdi Hidayat Nugroho.....191
9. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DESA
Indah Prabawati, Meirinawati.....203

ABSTRACT

Program Surabaya Single Window (SSW) is one of the breakthrough Surabaya City Government in providing licensing services online. As a commitment to realize a clean government, city officials have given the ease in the field of licensing to the investors who will invest in Surabaya. Surabaya City Government has built systems and procedures related to licensing services online. This system is named Surabaya Single Window (SSW), which was inaugurated by the Mayor of Surabaya since May 14, 2013. As one of the areas of public service innovation, this program is expected to receive a response from the people of Surabaya start of cognitive, affective and conative. But in fact, the public's participation in the program Surabaya SSW still low. Based on the findings of the Investment Coordinating Board (BKPPM) Surabaya shows that 65% of people in Surabaya still uses manual licensing and the remaining 35% use online licensing. Surabaya low community participation in the program can not be separated from the SSW: 1) culture that embraces cultural context (high context culture / HCC). The concrete form of culture HCC eg licensing should be done face to face with the regulator. There is an assumption that the licensing will be completed quickly if the need sowan (come) on the regulator, giving money tip / bribery or money entertainment; 2) the complexity of the technology SSW. In an effort to identify the social barriers and budaya the SSW program in the city of Surabaya is necessary to do a study.

This research uses descriptive method by describing each of the variables related to public acceptance of Surabaya to the SSW program and did not examine the relationship between the study variables. The results showed that the level of knowledge and attitudes towards SSW program is already quite good. But from conative aspects, the community's ability to use SSW program is still relatively low. People who are already using the program SSW is satisfied because it can save costs, energy, and time. It is still hindering the use SSW program is the ability of people who still low, complicated and complex the SSW program usage, and is still the perception that the licensing process is still using fees to accelerate their completion.

PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Surabaya telah berupaya untuk memberikan kemudahan kepada para investor yang berniat untuk menanamkan modalnya di Surabaya. Salah satu tindak lanjut secara nyata dari Pemkot Surabaya dengan cara membangun sistem dan prosedur terkait pelayanan perizinan online. Pelayanan perizinan tidak lagi dilakukan secara manual tetapi dilakukan dengan menggunakan pelayanan secara online berbasis

internet. Pelayanan perizinan yang awalnya terkonsentrasi di satu tempat diubah dengan memberikan keleluasan pada investor untuk memproses perizinan dimana saja dia inginkan. Investor bisa melakukan proses perizinan di rumah, kantor, cafe, atau dimana saja dia berada asalkan ada jaringan internet. Sistem pelayanan perizinan secara online diberi nama Surabaya Single Window (SSW) yang diresmikan oleh Walikota Surabaya sejak tanggal 14 Mei 2013. Surabaya

Single Window (SSW) merupakan salah satu layanan pengurusan perizinan Pemerintah Kota Surabaya yang terintegrasi secara online. Program ini bertujuan untuk mempermudah layanan perizinan bagi masyarakat dengan pemerintah Kota Surabaya. Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) terhubung dengan System Informasi Manajemen (SIM) di beberapa SKPD atau unit kerja yang dikoordinasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan selanjutnya Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sebagai tempat untuk melakukan verifikasi bagi pemohon perizinan.

Pengoperasian Program SSW merupakan bentuk tanggung jawab Pemerintah Kota Surabaya terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam program SSW dapat memaksimalkan pelayanan publiknya. Program Dengan sistem SSW, pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor pemerintah. Tahapan awal pengurusan perizinan dapat diakses dari manapun dengan mengklik di website ssw.surabaya.go.id. Dengan adanya program SSW diharapkan dapat memberikan manfaat beberapa hal diantaranya : 1) Efisiensi dan efektivitas kinerja para birokrat. Sudah barang umum bahwa berurusan dengan birokrasi di Indonesia maka hal yang terpikirkan adalah prosesnya lambat, memakan waktu lama, dan menghabiskan waktu yang tidak sedikit. Oleh karena itu, dengan adanya program SSW nantinya pandangan yang negatif ini berubah menjadi positif.

2) Terciptanya hubungan yang baik diantara ketiga elemen good goveement (pemerintah, masyarakat, dan swasta). Adanya program SSW yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi maka akan dapat memaksimalkan hubungan antara : G2C (government to citizen), GTB (government to business enterprises), G2G (government to government/interagency relationship), dan G2E (government to employees). 3) Mengurangi praktek-praktek kecurangan dalam birokrasi. Program ini diciptakan sebagai upaya untuk mencegah adanya praktek KKN di pemerintah Kota Surabaya. 4) Dapat menambah pendapatan daerah. Jika pelayanan perzinan menjadi cepat dan transparan maka masyarakat dalam negeri maupun luar negeri akan tertarik untuk menanamkan investasinya di Kota Surabaya.

Evaluasi terhadap pelaksanaan program SSW diperlukan mengingat program tersebut merupakan gagasan baru, kreatif dan inovatif dalam upaya menciptakan terobosan pelayanan perizinan yang cepat, transparan dan akuntabel di Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal Kota Surabaya Tahun 2013 menunjukkan bahwa 65 % masyarakat Surabaya masih melakukan proses perizinan secara manual dengan cara datang langsung ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dan 35 % sudah melakukan proses perizinan secara online. Ada beberapa faktor yang diasumsikan menjadi faktor penghambat diantaranya : 1) budaya masyarakat

nik
od
at,
W
asi
nat
i :
TB
s),
to
p),
s),
ek
si.
pai
ya
ta
ah
an
m
an
an

ap
W
m
u,
ya
an
n
a.
m
m
fa
is
ih
ra
tg
tu
m
es
la
m
at
at

yang menganut budaya konteks tinggi (high context culture/HCC). HCC merupakan sebuah kebudayaan dimana suatu prosedur pengalihan informasi menjadi lebih sukar dikomunikasikan. Sebaliknya, kebudayaan dimana suatu prosedur pengalihan informasi menjadi lebih gampang dikomunikasikan disebut low context culture (LCC). Para anggota kebudayaan HCC sangat mengharapkan agar setiap orang menggunakan cara-cara yang lebih praktis yang dapat menolong masyarakat mengakses informasi dalam situasi apa pun (Hall dalam Liliweri, 2007 : 117). Bentuk kongkrit budaya HCC misalnya perizinan harus dilakukan secara tatap muka dengan regulator. Ada anggapan bahwa perizinan akan cepat selesai bila harus sowan (datang) pada regulator, memberikan uang tip/pelicin atau uang entertainment. Kontras dengan kebiasaan HCC, anggota kebudayaan LCC sangat berharap agar masyarakat tidak perlu menggunakan cara-cara praktis hanya untuk menolong masyarakat mengakses informasi dalam situasi apapun (Hall dalam Liliweri, 2007 : 118). 2) Faktor kedua yang ikut menghambat partisipasi masyarakat terhadap program SSW adalah rumitnya teknologi program SSW. Masyarakat Surabaya sebagian besar masih gagap teknologi yang berbasis internet. Tidak semua masyarakat Surabaya bisa menggunakan komputer yang berbasis internet, dan tidak semua pengguna SSW mempunyai perangkat pendukungnya seperti jaringan internet dan alat scan untuk dokumen. Pada kenyataannya, orang

yang mengurus perizinan baik perorangan atau orang yang disuruh oleh sebuah perusahaan kurang menguasai teknologi komputer. Ketika perizinan harus bersifat online, banyak pemohon yang masih membayar calo untuk membuat aplikasi permohonan perizinan secara online. Selain itu, ada fakta bahwa di sekitar kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap banyak calo yang menyewakan alat scan dokumen. Alat ini digunakan untuk scan persyaratan dokumen perizinan agar dapat diupload secara online. Begitu rumitnya penggunaan program SSW secara teknis maka banyak pemohon yang malas menggunakan program SSW dan lebih memilih secara manual. Berdasarkan latar belakang masalah ini, ada beberapa masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini diantaranya :

- a. Bagaimana tingkat penerimaan masyarakat Surabaya terhadap program Surabaya Single Windows (SSW) ?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mendorong dan menghambat proses penerimaan Surabaya Single Windows (SSW) ?
- c. Sejauhmana jangkauan atau cakupan penyebaran informasi tentang program Surabaya Single Window (SSW) di Kota Surabaya ?
- d. Strategi apa saja yang bisa dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya dalam mengatasi permasalahan yang terkait dengan program SSW ?

LANDASAN TEORI

Sebagai upaya untuk memperjelas proses penerimaan

masyarakat Surabaya dan hambatanya terhadap Program SSW maka penelitian ini merujuk pada Teori Adopsi Inovasi. Pada awalnya, bahkan dalam beberapa perkembangan berikutnya, teori Difusi Inovasi senantiasa dikaitkan dengan proses pembangunan masyarakat. Inovasi merupakan awal untuk terjadinya perubahan sosial, dan perubahan sosial pada dasarnya merupakan inti dari pembangunan masyarakat. Rogers dan Shoemaker (1971) menjelaskan bahwa proses difusi merupakan bagian dari proses perubahan sosial. Perubahan sosial adalah proses dimana perubahan terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial. Perubahan sosial terjadi dalam 3 (tiga) tahapan, yaitu: (1) Penemuan (*invention*), (2) difusi (*diffusion*), dan (3) konsekuensi (*consequences*). Penemuan adalah proses dimana ide/gagasan baru diciptakan atau dikembangkan. Difusi adalah proses dimana ide/gagasan baru dikomunikasikan kepada anggota sistem sosial, sedangkan konsekuensi adalah suatu perubahan dalam sistem sosial sebagai hasil dari adopsi atau penolakan inovasi. Teori Difusi Inovasi pada dasarnya menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. Hal tersebut sejalan dengan pengertian difusi dari Rogers (1961), yaitu "as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system." Lebih jauh dijelaskan bahwa difusi adalah suatu bentuk komunikasi yang

bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang berupa gagasan baru, atau dalam istilah Rogers (1961) difusi menyangkut "which is the spread of a new idea from its source of invention or creation to its ultimate users or adopters."

Penerimaan atau penolakan suatu inovasi adalah keputusan yang dibuat seseorang/individu dalam menerima suatu inovasi. Menurut Rogers (1983), proses pengambilan keputusan inovasi adalah proses mental dimana seseorang/individu berlalu dari pengetahuan pertama mengenai suatu inovasi dengan membentuk suatu sikap terhadap inovasi, sampai memutuskan untuk menolak atau menerima, melaksanakan ide-ide baru dan mengukuhkan terhadap keputusan inovasi. Pada awalnya Rogers (1983) menerangkan bahwa dalam upaya perubahan seseorang untuk mengadopsi suatu perilaku yang baru, terjadi berbagai tahapan pada seseorang tersebut, yaitu:

1. Tahap *Awareness* (Kesadaran), yaitu tahap seseorang tahu dan sadar ada terdapat suatu inovasi sehingga muncul adanya suatu kesadaran terhadap hal tersebut.
2. Tahap *Interest* (Keinginan), yaitu tahap seseorang mempertimbangkan atau sedang membentuk sikap terhadap inovasi yang telah diketahuinya tersebut sehingga ia mulai tertarik pada hal tersebut.
3. Tahap *Evaluation* (Evaluasi), yaitu tahap seseorang membuat putusan apakah ia menolak atau menerima inovasi yang ditawarkan sehingga saat itu ia mulai mengevaluasi.

4. Tahap *Trial* (Mencoba), yaitu tahap seseorang melaksanakan keputusan yang telah dibuatnya sehingga ia mulai mencoba suatu perilaku yang baru.
5. Tahap *Adoption* (Adopsi), yaitu tahap seseorang memastikan atau mengkonfirmasi putusan yang diambilnya sehingga ia mulai mengadopsi perilaku baru tersebut. Dari pengalaman di lapangan ternyata proses adopsi tidak berhenti segera setelah suatu inovasi diterima atau ditolak. Kondisi ini akan berubah lagi sebagai akibat dari pengaruh lingkungan penerima adopsi. Oleh sebab itu, Rogers (1983) merevisi kembali teorinya tentang keputusan tentang inovasi yaitu: *Knowledge* (pengetahuan), *Persuasion* (persuasi), *Decision* (keputusan), *Implementation* (pelaksanaan), dan *Confirmation* (konfirmasi).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif atau penggambaran terhadap realitas yang ada. Penelitian tidak bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel tetapi hanya menggambarkan setiap variabel yang ada. Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat Surabaya yang mempunyai potensi untuk melakukan proses perizinan di UPTSA Surabaya. Jumlah responden yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 300 orang. Teknik pengambilan sampel akan dilakukan secara accidental atau mengambil sampel secara sembarang (*opportunistic sampling*) asal memenuhi syarat dari populasi.

Setiap unit analisis yang memenuhi syarat diberi kuesioner dan bila ada data yang masih kurang maka dilakukan pendalaman data (*probing*)

Hasil Penelitian

Pemerintah Kota Surabaya menciptakan Program Surabaya Single Window merupakan sebuah upaya untuk memberikan kemudahan dalam perizinan dan juga menghindari adanya unsur kolusi, nepotisme, dan korupsi dalam proses perijinan. Sistem SSW bisa dianggap relatif baru karena diperkenalkan pertama kali pada masyarakat sejak tanggal 14 Mei 2013. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013 terdapat beberapa jenis perizinan online antara lain SKRK, IMB, Izin Gangguan, Tanda Daftar Usaha Pariwisata dan SIUP. Sedangkan perizinan yang diproses secara terpadu untuk sektor usaha pariwisata meliputi : SKRK, Surat Rekomendasi, IMB, Izin Gangguan, dan Tanda Daftar Usaha Pariwisata. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah berupaya untuk menyebarluaskan program SSW melalui komunikasi tatap muka (*seminar/workshop*) dan juga media massa (radio dan surat kabar). Dalam faktanya, masih banyak masyarakat Surabaya yang belum mengenal Program Surabaya Single Windows (SSW).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 300 responden yang diambil, sebagian besar responden dalam mengadopsi program SSW ini masih belum cepat menerima. Masih terdapat keraguan pada diri responden dalam menerima program SSW. Bahkan sebanyak 25 % responden yang cenderung rendah

dalam mengadopsi SSW bisa dilihat sebagai sebuah kecenderungan untuk menolak program SSW. Banyak factor yang menyebabkan lambatnya responden dalam mengadopsi program SSW. Salah satunya adalah factor gagap teknologi. Sebagaimana yang telah diuraikan di atas bahwa ada beberapa responden yang tidak tahu sama sekali tentang internet termasuk tidak mengenal email. Nampaknya responden yang dalam kategori gagap teknologi inilah yang cenderung lambat dalam menerima atau mengadopsi program SSW. Hal ini bisa dilihat dari indicator bahwa sebanyak 12% responden tidak dapat mengakses website SSW dengan mudah termasuk cenderung tidak mampu mengunggah berkas persyaratan perijinan. Akibatnya responden juga tidak menggunakan meeting point yang telah disediakan di website SSW.

Lebih jauh penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang cepat mengadopsi program SSW maka mereka cenderung mampu mengakses dan mendaftar secara mandiri di website SSW. Terbukti sebanyak 42,5% responden mampu mengakses dan mengunggah data persyaratan perijinan dengan baik. Selain itu juga responden yang masuk dalam kategori mengadopsi program SSW dengan cepat ini cenderung mampu menggunakan fasilitas meeting room online dan biasa memantau tahapan berkas perijinan secara mandiri baik melalui email maupun SMS. Sedangkan sebanyak 57,5% responden masih pada tahap ragu-ragu dalam kecenderungan untuk mengadopsi program SSW ini. Artinya bahwa

responden cenderung masih belum optimal dalam menggunakan website SSW dalam mengurus perijinan di kota Surabaya. Hal ini bisa dipahami mengingat program SSW ini yang masih baru sehingga bagi responden atau masyarakat Surabaya masih banyak yang harus mempelajari setiap tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan pengurusan ijin melalui website SSW. Dalam proses adopsi inovasi, responden cenderung cukup lambat dalam mengadopsi inovasi (program SSW) atau dapat dikatakan sebagai mayoritas awal (*early majority*). Mengingat 57,5% responden dalam penelitian ini cenderung berkompromi secara hati-hati sebelum membuat keputusan dalam mengadopsi inovasi, bahkan bisa dalam kurun waktu yang lama. Sedangkan responden yang masih sangat lambat yaitu sebesar 23,5% dalam mengadopsi masuk dalam kategori Mayoritas akhir (*late majority*). Kelompok ini lebih berhati-hati dalam merespon program SSW. Mereka menunggu hingga sampai kebanyakan orang lain telah mencoba dan mengadopsi inovasi sebelum mereka mengambil keputusan. Terakhir, ada juga kelompok responden (35 %) yang memiliki kecenderungan cepat dalam mengadopsi inovasi. Kelompok ini memiliki karakteristik : berusia produktif dan akrab dengan internet.

Faktor-faktor yang mendorong penerimaan SSW sangat ditentukan oleh factor internal dan eksternal responden. Faktor internal berkaitan dengan karakteristik responden seperti pendidikan, penghasilan, dan usia, dan juga persepsi responden terhadap program SSW. Sedangkan faktor

eksternal berkaitan dengan sistem sosial dan sarana pendukung dalam melakukan program SSW. Faktor internal seperti pendidikan responden mempunyai kecenderungan dalam menentukan kemampuan (konatif) responden dalam mengaplikasikan program SSW. Responden yang mempunyai pendidikan tinggi mempunyai kecenderungan lebih mudah mengaplikasikan Program SSW dibandingkan dengan yang berpendidikan rendah. Gambaran seperti ini dapat dilihat di tabel silang antara pendidikan dengan tingkat kognitif responden. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa 56 % responden yang berpendidikan Perguruan Tinggi (PT) mempunyai kemampuan (konatif) tinggi dan sisanya mempunyai konatif sedang. Untuk kelompok pendidikan SLTA dan SLTP, sebagian besar responden (65 %) pada kelompok ini mempunyai tingkat konatif rendah dalam mengaplikasikan program SSW.

Usia responden juga ikut menentukan keberhasilan individu dalam mengaplikasikan keberhasilan program SSW. Responden yang mempunyai usia produktif cenderung lebih mudah dan mampu mengaplikasikan program SSW dengan baik. Pada kelompok usia produktif (20 - 40 tahun) ternyata memiliki kemampuan tinggi dalam mengaplikasikan program SSW. Sedangkan pada kelompok usia 40 tahun ke atas hanya ada 6 % yang memiliki kemampuan (konatif) tinggi dan sebagian besar (94 %) kemampuan rendah dalam mengaplikasikan program SSW.

Selain usia dan pendidikan responden, faktor internal yang

mempunyai kecenderungan untuk menentukan keberhasilan program SSW adalah persepsi responden terhadap program SSW. Jika responden mempunyai persepsi positif terhadap program SSW maka ada kecenderungan responden tersebut tertarik untuk cepat mengadopsi program SSW, sebaliknya jika mereka mempunyai persepsi negatif terhadap program SSW maka responden tersebut akan lamban dalam mengadopsi program SSW. Persepsi merupakan proses penilaian yang terjadi pada diri seseorang. Salah satu faktor yang membantu terjadinya persepsi seseorang terhadap sesuatu adalah pengalaman dan budaya. Pada kasus pengurusan ijin melalui SSW ini responden belum mendapatkan informasi yang detail tentang SSW sehingga responden memiliki pengalaman yang kurang baik terhadap penggunaan SSW. Selama ini budaya yang terjadi dalam pengurusan ijin di kota Surabaya dilakukan secara manual dengan datang ke kantor UPTSA. Semua pemberkasan dilakukan secara manual. Sejak 6 bulan terakhir ketika program SSW diberlakukan di kota Surabaya maka responden atau masyarakat Surabaya dipaksa untuk menggunakan system online SSW. Data yang masih manual (hard copy) harus diubah oleh responden menjadi soft copy untuk bisa diunggah ke website SSW. Kondisi yang seperti semakin menguatkan persepsi responden terhadap program SSW bahwa program SSW ini dinilai atau dipersepsi responden ini lebih rumit, kompleks, dan butuh biaya untuk memudahkan perizinan. Selanjutnya yang terjadi adalah sebagian besar

responden (60%) mempersepsi bahwa mengurus perijinan melalui website SSW ternyata sama saja dengan mengurus ijin secara *offline* dengan datang di kantor UPTSA. Responden menilai bahwa belum adanya perbedaan yang signifikan ketika mengurus perijinan melalui online (menggunakan web SSW) dengan mengurus perijinan secara *offline* yaitu dengan mendatangi secara langsung kantor UPTSA.

Meskipun sebagian besar (52 %) responden masih menggunakan perizinan manual, perlu juga dilihat tingkat kepuasan dari 42 % responden yang menggunakan perizinan online. Sebagian besar responden (60 %) yang menggunakan perizinan online menyatakan puas terhadap keberadaan program SSW. Kepuasan responden terutama bisa dilihat dari lebih hemat dari segi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan responden dalam mengurus perijinan. Selain itu juga mengurus perijinan melalui SSW ini tidak berbelit lagi. Karena alur proses perizinannya jelas dan semua bisa terpantau dengan baik oleh responden baik melalui email maupun SMS. Sebagian besar responden pengguna perizinan online menyatakan bahwa proses pengurusan ijin di wilayah kota Surabaya tidak berbelit. Responden memandang bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya terutama dalam hal pengurusan izin bagi masyarakat kota Surabaya sudah bisa dirasakan kemudahannya dan dirasa dapat menghemat biaya, waktu dan tenaga.

Di lain pihak masih terdapat masyarakat yang belum puas

terhadap proses pengurusan perijinan di kota Surabaya. Yaitu sebesar 40 % responden yang menyatakan kurang puas terhadap program SSW. Angka prosentase tersebut masih terbilang tinggi untuk sebuah bentuk pelayan public.

Masih tingginya tingkat ketidakpuasan responden terhadap program SSW dikarenakan responden masih merasakan kesulitan dan kerumitan dalam mengurus perijinan secara online dengan menggunakan website SSW. Salah satu keluhan yang diberikan oleh responden berdasarkan data yang digali oleh tim peneliti di lapangan adalah seringnya terjadi *error* ketika responden mengakses dan mengunggah dokumen yang dipersyaratkan. Belum lagi lambatnya akses ketika responden membuka dan mengunggah berkas ke website SSW.

Sedangkan jika dilihat dari jangkauan penyebaran informasi program SSW masih belum merata di seluruh Kota Surabaya. Hampir semua wilayah (Surabaya Pusat, Utara, Timur, Selatan, dan Barat) ternyata menunjukkan bahwa responden yang menguasai program SSW masih di bawah 50 %. Minimnya penguasaan program SSW di berbagai wilayah kota Surabaya dikarenakan oleh perbedaan karakteristik masyarakatnya. Untuk wilayah Surabaya Pusat, Barat, dan Selatan mempunyai kemampuan yang cukup tinggi karena di wilayah tersebut merupakan basis wilayah usaha dan juga dari karakteristik penduduk berdasarkan pendidikan, ekonomi jauh lebih baik dibandingkan wilayah lainnya. Berdasarkan analisis kekuatan,

kelemahan, ancaman, dan tantangan yang terkait dengan program SSW maka dapat disusun strategi komunikasi untuk mempercepat proses adopsi inovasi program SSW. Strategi komunikasi yang sudah dijalankan oleh UPTSA kurang memberikan hasil yang maksimal. Sebanyak 52 % responden mengaku belum pernah mendapatkan informasi tentang program SSW meskipun pihak UPTSA sudah melakukan sosialisasi melalui media massa (surat kabat, televise, dan radio) serta melalui komunikasi interpersonal (penyuluhan). Untuk itu, strategi komunikasi ke depan akan disusun dengan menggunakan modul dan video tutorial. Penggunaan media ini dipandang lebih efektif karena dapat menyentuh tataran konatif responden. Program SSW merupakan tipe sebuah gagasan atau ide yang membutuhkan penjelasan rinci dalam aplikasinya. Media massa hanya cocok untuk memperkenalkan adanya sebuah teknologi atau program baru dan kurang cocok untuk mengajarkan penggunaan sebuah program baru. Penggunaan program yang bersifat teknis seperti SSW akan lebih cocok jika menggunakan saluran komunikasi interpersonal. Hal ini sependapat dengan pendapat Lazarsfeld, Berelson, dan Gaudet (1948) bahwa media massa tidak efektif dalam mempengaruhi perilaku khalayak tetapi efektif dalam menyebarluaskan ide/gagasan baru pada masyarakat (Lazarsfeld dalam Harun, 2011 : 116). Perubahan perilaku masyarakat akan efektif apabila disentuh dengan teknik komunikasi interpersonal dengan dibantu instrumen modul tutorial

program SSW. Strategi sosialisasi untuk mempercepat penerimaan program SSW dilakukan secara terencana, kontinyu, dan massif yang dibentuk dalam format audio visual yang menonjolkan : a) tahapan penggunaan program SSW secara online, b) program SSW dapat menghemat waktu, c) program SSW dapat mempercepat perizinan, d) perizinan online dapat menekan kolusi, korupsi, dan nepotisme.

KESIMPULAN

- Pengetahuan masyarakat terkait Program SSW sudah cukup baik. Pengetahuan itu banyak diperoleh melalui sumber informasi dari petugas (*face to face*). Sikap juga menunjukkan adanya kesukaan dan dukungan terhadap program SSW. Dukungan itu disebabkan oleh alasan bahwa SSW itu bebas calo, prosedur lebih transparan, dan hemat biaya.
- Dalam ranah perilaku menunjukkan bahwa masyarakat masih belum familiar sehingga penggunaan layanan SSW masih rendah. Hal yang menyebabkan minimnya penggunaan fasilitas SSW adalah penggunaan teknologi yang rumit, kompleks, dan tidak nyaman. Karakteristik individu yang meliputi pendidikan dan usia ternyata mempunyai kecenderungan untuk menentukan kemampuan masyarakat dalam menggunakan program SSW.
- Pada dasarnya Program SSW bisa diadopsi dengan baik meskipun proses adopsi tersebut cukup lambat. Secara teoritis, proses pengadopsian sebuah

inovasi akan berjalan dengan cepat dan baik jika inovasi tersebut memiliki 5 kriteria yaitu: menguntungkan, kesesuaian, tidak rumit, mudah dicoba, dan bisa dilihat. Program SSW bisa diterima dengan cukup baik meskipun prosesnya lambat karena ada dua factor. Faktor pertama adalah adanya faktor menguntungkan, kesesuaian program SSW dengan karakteristik masyarakat kota Surabaya. Sedangkan factor yang agak menghambat laju proses penerimaan SSW adalah kerumitan dan tidak mudah dicoba oleh masyarakat kota Surabaya.

- Masyarakat yang sudah menggunakan program SSW untuk proses perizinan merasa puas karena dianggap menghemat biaya, waktu, dan tenaga.
- Dari aspek cakupan penguasaan unsur-unsur dari program SSW menunjukkan bahwa masyarakat Surabaya sangat minim dalam menguasai unsur-unsur SSW seperti istilah *titik point, meeting point*. Sedangkan dari aspek jangkauan penyebaran program SSW di wilayah Kota Surabaya masih belum merata. Surabaya Pusat, Barat, dan Selatan cukup dominan dilihat dari kemampuannya dalam menguasai program SSW. Sedangkan Surabaya Timur dan Utara masih lemah dalam penguasaan program SSW.
- Faktor yang ikut mendorong masyarakat untuk mengadopsi program SSW karena program tersebut dapat mempermudah

proses perizinan, mengurangi biaya, tidak berbelit, dan cepat. Hal yang menghambat proses adopsi program SSW adalah adanya persepsi bahwa proses perizinan masih memerlukan biaya untuk dapat mempercepat proses perizinan.

- Strategi percepatan penerimaan program SSW dilakukan secara terencana, kontinyu, dan massif yang dibentuk dalam format audiens visual yang menonjolkan : a) tahapan penggunaan program SSW secara online, b) program SSW dapat menghemat waktu, c) program SSW dapat mempercepat perizinan, d) perizinan online dapat menekan kolusi, korupsi, dan nepotisme.

DAFTAR PUSTAKA

- Blaikie, Norman, 2000, *Designing Social Research, The Logic of Anticipation*, Polity Press, Malden MA
- Baran Stanley J. dan Dennis K. Davis, 2000, *Mass Communication Theory, Foundations, ferment, and Future*, Wadsworth, USA.
- Burhan Bungin, 2006, *Sosiologi Komunikasi, Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Kencana, Jakarta
- Berger, Charles, et. al, 2014, *Handbook Ilmu Komunikasi*, Nusa Media, Bandung
- Curran, James et.al, 1997, *Mass Communication and Society*, Edward Arnold Ltd, London

- Denzin, Norman, and Yvona, 1991, *Handbook Of Qualitative Research*, Sage Publications, Newbury, London
- Dunn, William N, 2008, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Griffin, Em, 2000, *A First Look At Communication Theory (Fourth Edition)*, McGraw-Hill, New Jersey.
- Littlejohn, Stephen W., 2002, *Theories Of human Communication (Seventh Edition)*, Wadsworth/Thomson Learning, USA
- Liliweri, Alo, 2007, *Makna Budaya Dalam Komunikasin Antar Budaya*, PT LKIS Pelangi Angkasa, Yogyakarta.
- Mulyana, Deddy, 2008, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT Remaja Rosda Karya, Bandung
- Neuman, W. Lawrence, 2000, *Social Reserach Methods, Qualitative and Quantitative Approaches (Third Edition)*, Allyn and Bacon A Viacom Company, Masschusetts.
- Mc Quail, Denis, 1987, *Teori Komunikasi Massa, Suatu Pengantar*, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta
- Mc Quail, Denis, 2000, *Mass Communication Theories, Fourth edition*, Sage Publications, London
- Sutopo, H.B., 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*, UNS, Solo