

Pola Perilaku Masyarakat terhadap Penggunaan Program Surabaya Single Window (SSW) sebagai Perizinan Online dalam Upaya Menekan Tindakan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme di Surabaya

Agus Widiyarta¹, Catur Suratnoaji dan Sumardijati
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

¹Email : aguswidiyarta@yahoo.co.id

Abstract: *Surabaya Single Window (SSW) is one of innovative program from the Government of Surabaya City as public service to issue license by online in actualizing the clean governance. The research results of the Investment Coordinator Body (Badan Koordinasi Penanaman Modal/ BKPM) Surabaya showed that 65% of Surabaya people still use manual license system and 35% of them use online system. Therefore, it is necessary to identify factors that motivate and hinder the behavior of Surabaya people to use SSW program as online license system. This research use descriptive method by sampling 300 respondents who are spread with cluster system by dividing respondents proportionally in 4 areas of Surabaya. The data are gained through questionnaire to people of Surabaya who have processed license in Surabaya city. The result of the study shows that the level of Surabaya people understanding towards SSW program as online license system is good enough. However, their behavior shows that majority of the the people using SSW is still little. The hindrance factors were: 1) the procedure of SSW program is rated as complicated and complex; 2) license process is not free procedure, it need some fee to make the process faster; 3) Surabaya people has high context culture which make them feel that they need to meet to every need.*

Keywords: *public service, online license, Surabaya Single Window.*

Abstrak: *Surabaya Single Window (SSW) merupakan salah satu program inovatif dari Pemerintah Kota Surabaya sebagai layanan publik perizinan secara online, sebagai komitmen untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih. Hasil penelitian dari Badan Koordinator Investasi (Badan Koordinasi Penanaman Modal / BKPM) Surabaya menunjukkan bahwa 65% masyarakat Surabaya masih menggunakan sistem perizinan manual, dan sisanya 35% menggunakan sistem online. Terkait dengan hal ini, perlu untuk dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang memotivasi dan menghambat perilaku masyarakat Surabaya dalam menggunakan program SSW sebagai sistem perizinan online. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan sampel sebanyak 300 responden yang tersebar dengan sistem *cluster* dengan membagi responden secara proporsional di 4 wilayah Surabaya. Data diperoleh melalui kuesioner terhadap warga Surabaya yang telah melaksanakan proses perizinan di kota Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman warga Surabaya terhadap program SSW sebagai sistem perizinan online cukup baik. Tetapi dari aspek perilaku menunjukkan bahwa mayoritas warga masyarakat yang menggunakan SSW masih rendah. Faktor penghambat adalah: 1) prosedur program SSW dinilai rumit dan kompleks; 2) Proses perizinan tidak gratis, yang memerlukan biaya untuk membuat proses lebih cepat; 3) Warga Surabaya memiliki budaya konteks tinggi yang membuat mereka merasa bahwa mereka perlu bertemu pada setiap keperluan.*

Kata kunci: *layanan publik, perizinan secara online, Surabaya Single Window.*

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 di mana 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 publik. Melalui 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 government* (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 praktik-praktik kecurangan dalam birokrasi. Program ini diciptakan sebagai upaya untuk mencegah adanya praktik KKN di pemerintah Kota Surabaya. 4) Dapat menambah pendapatan daerah. Jika pelayanan perizinan 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 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 pun¹. 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 apapun². 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 lembaga 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 diunggah 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 di atas, ada dua masalah pokok yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu pola perilaku masyarakat Surabaya terhadap penggunaan program *Surabaya Single Windows* (SSW) sebagai perizinan online; dan faktor-faktor yang mendorong dan menghambat perilaku masyarakat terhadap penggunaan program

¹ Alo Liliweri, 2007, *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antar Budaya*, Yogyakarta: PT LKIS Pelangi Angkasa, hal. 117.

² *Ibid.*, hal. 2.

Surabaya Single Windows (SSW) sebagai perizinan online.

Metode Penelitian

Blaikie mengklasifikasikan tujuan penelitian ke dalam beberapa tipe yaitu *exploration*, *description*, *explanation*, *understanding*, dan *prediction*³. 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. Untuk mendapatkan gambaran realitas tentang pola perilaku masyarakat terhadap penggunaan Program SSW secara jelas dan terukur maka diperlukan operasionalisasi konsep. Adapun konsep-konsep yang perlu dioperasionalkan dalam penelitian diantaranya adalah penerimaan dan faktor yang menentukan keberhasilan maupun kegagalan.

Konsep penerimaan atau penolakan program SSW. Penerimaan atau penolakan adalah keputusan yang dibuat seseorang/individu untuk menerima atau menolak program *Surabaya Single Window* (SSW) sebagai cara baru dalam proses perizinan. Tingkat penerimaan atau penolakan program SSW diukur dari level pengetahuan atau pemahaman responden terhadap Program SSW, keterarikan atau keinginan responden untuk menggunakan Program SSW dalam pengurusan perizinan, dan keputusan responden untuk menerima atau menolak program SSW. Proses penerimaan pada hakekatnya merupakan proses mental dimana seseorang/individu berlalu dari

pengetahuan pertama mengenai Program SSW dengan membentuk suatu sikap terhadap program tersebut, sampai pada tahapan untuk memutuskan menolak atau menerima program tersebut.

Faktor-faktor yang ikut menentukan keberhasilan penerimaan program SSW diantaranya adalah persepsi responden terhadap karakteristik program SSW yang meliputi (1) kelebihan atau keuntungan program tersebut, (2) keserasian program tersebut dengan norma dan budaya masyarakat, (3) kompleksitas pelaksanaan program tersebut, (4) mudah tidaknya program tersebut untuk diuji coba, dan (5) hasil uji coba program SSW dapat dilihat atau dirasakan secara langsung oleh responden. Selain dilihat dari karakteristik program SSW, keberhasilan implementasi program SSW juga sangat tergantung pada dukungan sistem sosial yang ada. Dukungan tersebut diantaranya: persepsi responden terhadap proses pelayanan perizinan, komitmen para birokrat untuk melaksanakan program SSW secara sungguh-sungguh, dan tegasnya aturan main jika ada pelanggaran terhadap komitmen dalam melaksanakan program SSW.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat Surabaya yang pernah melakukan proses perizinan di UPTSA Surabaya. Jumlah responden yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 300 orang. Untuk mendapatkan data secara merata dan proporsional maka sampel akan di alokasi secara proporsional berdasarkan peta wilayah usaha di Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan diperdalam dengan menggunakan teknik wawancara serta pengamatan lapangan. Langkah analisis data pe-

³ Norman Blaikie, 2000, *Designing Social Research, The Logic of Anticipation*, Malden MA: Polity Press, hal. 72.

nelitian ini merujuk pada analisis Denzin⁴. Dia menjabarkan langkah-langkah metode analisis penelitian sebagai berikut: 1) mendeskripsikan temuan data, 2) penjelasan dan interpretasi, 3) mengorganisasi, menganalisis, dan mensintesis data, 4) kesimpulan, implikasi, dan hasil.

Hasil dan Pembahasan

Teori Difusi Inovasi

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 mengkonfirmasikan 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. Variabel yang ikut menentukan proses difusi inovasi antara lain: (1) atribut inovasi (*perceived attribute of innovation*), (2) jenis keputusan inovasi (*type of innovation decisions*), (3) saluran komunikasi (*communication channels*), (4) kondisi sistem sosial (*nature of social system*), dan (5) peran agen perubah (*change agents*).

Budaya Konteks Tinggi (*High Context Culture*)

Kendala sosial budaya dalam menentukan proses adopsi inovasi pada implementasi program *Surabaya Single Window* (SSW) terkait dengan kondisi masyarakat Surabaya yang tergolong *High Context Culture* (HCC). Budaya yang bersifat HCC merupakan sebuah budaya dimana suatu prosedur pengalihan informasi menjadi lebih sukar dikomunikasikan. Sebaliknya, kebudayaan dimana suatu prosedur pengalihan informasi menjadi lebih gampang dikomunikasikan disebut *Low Context*

⁴ Norman Denzin and Yvona, 1991, *Handbook of Qualitative Research*, London: Sage Publications, Newbury, hal. 769-790.

Culture (LCC). Para anggota kebudayaan HCC sangat mengharapkan agar individu menggunakan cara-cara yang lebih praktis yang dapat menolong mereka mengakses informasi dalam variasi situasi apapun. Hal ini dikarenakan kebudayaan masyarakat HCC umumnya bersifat implisit, mungkin sekali apa yang hendak disampaikan oleh anggota masyarakat itu sudah ada dalam nilai-nilai, norma, dan system kepercayaan mereka. Kontras dengan kebiasaan HCC, anggota kebudayaan LCC sangat berharap agar setiap anggota masyarakat perlu menggunakan cara-cara praktis hanya untuk menolong mereka mengakses informasi dalam variasi situasi apapun. Anggota masyarakat cukup memberikan informasi secara garis besar saja dan mereka mampu mengaksesnya dengan mudah. Hal ini karena kebudayaan masyarakat LCC umumnya bersifat eksplisit, dan banyak informasi yang disampaikan oleh anggota masyarakat mungkin sekali belum atau kurang diperhatikan dalam system nilai, norma, dan system kepercayaan mereka⁵.

Kebudayaan LCC mendorong anggotanya untuk memisahkan isu (isu harus dilihat sebagai tema utama informasi yang dipertukarkan) dari orang. Misalnya jika Anda berbicara dengan seseorang dari kebudayaan LCC, maka mereka lebih mengutamakan isi informasi dan tidak mempersoalkan asal informasi. Dalam kebudayaan HCC, isu dan orang yang mengkomunikasikan isu tidak dapat dipisahkan. Kadang-kadang kebenaran isu tergantung pada siapa yang mengatakannya, sehingga kalau Anda menolak orang yang memberikan isu

maka Anda pun menolak informasi yang dia berikan.

Budaya LCC memandang relasi antarpribadi dalam tugas sangat formal dan impersonal, relasi antar pribadi hanya berdasarkan relasi tugas-tugas, akibatnya mereka umumnya mengabaikan relasi antar pribadi. Sebaliknya budaya HCC memandang relasi antar pribadi dalam tugas sebagai bagian dari relasi sosial sehingga kadang-kadang tidak berorientasi pada tugas. Anggota kebudayaan LCC tidak menyukai informasi yang tidak dimengerti, artinya mereka cenderung mengutamakan rasionalitas. Anggota masyarakat LCC cenderung menjauhi jenis-jenis informasi yang tidak tentu, apalagi jika informasi itu dijelaskan dalam percakapan-percakapan yang tidak serius. Akibatnya, mereka akan melacak si pemberi informasi, siapakah dia? Apa yang mendorong orang mengambil langkah seperti ini? Bagaimana kita meraih sukses dengan orang itu? Apa prestasi kerja yang sudah dicapai orang itu? Sebaliknya, anggota kebudayaan HCC tidak mengutamakan emosi dalam mengakses informasi. Mereka umumnya menjauhi jenis-jenis informasi yang terlalalu rasional dan sangat mengutamakan basa-basi melalui percakapan-percakapan yang tidak serius⁶.

Anggota kebudayaan LCC memakai gaya komunikasi langsung. Mereka mencari dan menyerap informasi langsung dari sumbernya, atau berkomunikasi secara langsung. Gaya komunikasi mereka lebih mengutamakan pertukaran informasi secara verbal (hanya sedikit didukung oleh pesan non verbal), pertemuannya bersifat formal,

⁵ Alo Liliweri, *Op.Cit.*, hal. 116.

⁶ *Ibid.*, hal. 117.

tatap muka, tanpa basa-basi dan langsung pada tujuan. Sebaliknya budaya HCC selalu menggunakan gaya komunikasi tidak langsung. Gaya komunikasi kurang formal, pesan-pesan lebih banyak didukung oleh non verbal, lebih suka komunikasi tatap muka, jika perlu dengan basa-basi dan ritual.

Anggota masyarakat kebudayaan LCC cenderung melakukan negosiasi yang bersifat linier dan logis dalam menyelesaikan masalah. Analisis merupakan prosedur yang esensial dari kebudayaan ini, negosiasi harus singkat dan tidak bertele-tele, masuk akal, pakai otak, dan menggunakan pendekatan bargaining. Sebaliknya, masyarakat HCC memakai sistem perundingan yang halus, pilihan komunikasinya meliputi persaaan dan intuisi. Gaya HCC lebih mengutamakan hati daripada otak. Budaya HCC selalu menggunakan gaya komunikasi tidak langsung dalam menyelesaikan konflik, mereka tidak menjadikan informasi sebagai sesuatu yang utama dalam proses resolusi konflik, tetapi mengutamakan factor-faktor relasi antar manusia, emosi budaya, yang kadang-kadang menggunakan pendekatan *human relations*⁷.

Pemerintah Kota Surabaya menciptakan program *Surabaya Single Window* merupakan sebuah upaya untuk memberikan kemudahan dalam perizinan dan juga untuk 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).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 300 responden yang diambil, sebagian besar responden (65 %) lamban dalam mengadopsi program SSW sebagai perizinan online. Masih terdapat keraguan pada diri responden dalam menerima program SSW. Bahkan sebanyak 25 % responden dari kelompok yang lamban mengadopsi program SSW cenderung menolak program SSW. Banyak faktor yang menyebabkan lambatnya reponden dalam mengadopsi program SSW. Salah satunya adalah faktor *gagap teknologi*. 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 sebagai perizinan online. Hal ini bisa dilihat dari indikator bahwa sebagian besar responden tidak dapat mengakses website SSW dengan mudah termasuk cenderung tidak mampu mengunggah berkas persyaratan perijinan. Akibatnya responden juga tidak meng-

⁷ *Ibid.*, hal. 118.

gunakan *meeting point* yang telah disediakan di website SSW.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat sebagian kecil responden (35 %) yang cepat mengadopsi program SSW sebagai perizinan online, dimana mereka cenderung mampu mengakses dan mendaftar secara mandiri di website SSW. Indikator lainnya, mereka mampu mengakses dan mengunggah data persyaratan perijinan, mampu menggunakan fasilitas meeting room online, dan bisa memantau tahapan berkas perijinan secara mandiri baik melalui email maupun SMS.

Faktor-faktor yang mendorong penerimaan program SSW ditentukan oleh faktor internal dan eksternal responden. Faktor internal berkaitan dengan karakteristik responden seperti pendidikan, penghasilan, dan usia, juga persepsi responden terhadap program SSW. Sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan sistem sosial budaya 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. Data penelitian 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 sebagai perizinan online.

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 %) memiliki 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 sebagai perizinan online. Jika responden mempunyai persepsi positif terhadap program SSW, maka ada kecenderungan responden tersebut tertarik dan cepat mengadopsi program SSW, sebaliknya jika mereka mempunyai persepsi negatif terhadap program SSW, maka responden tersebut lamban dalam mengadopsi program SSW. Sebagian besar responden masih memandang bahwa program SSW sebagai upaya pemerintah Kota Surabaya untuk mendapatkan citra sebagai pemerintahan yang bersih dan transparan. Akibatnya banyak perilaku responden dalam pengurusan ijin di kota Surabaya masih dilakukan secara manual dengan datang ke kantor UPTSA tanpa melalui perizinan online. Perilaku seperti ini terkait dengan persepsi responden terhadap program SSW sebagai perizinan online dinilai formalitas, rumit, kompleks, dan tetap butuh biaya

untuk mendapatkan perizinan. Responden juga menilai bahwa mengurus perijinan melalui program SSW ternyata sama saja dengan mengurus ijin secara *offline* (manual) dengan datang di kantor UPTSA. Banyak responden menilai bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan ketika mengurus perijinan online (menggunakan web SSW) dengan mengurus perijinan secara *offline* (mendatangi secara langsung ke kantor UPTSA).

Faktor eksternal yang menjadi faktor penghambat dalam mengadopsi program SSW sebagai perizinan online adalah budaya masyarakat Surabaya yang menganut budaya konteks tinggi (*high context culture/HCC*). HCC merupakan sebuah kebudayaan dimana suatu prosedur pengalihan informasi menjadi lebih sukar dikomunikasikan. Sebaliknya, sebuah 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 pun⁸. Terkait dengan konteks budaya, sebagian besar responden masih menginginkan pengurusan perizinan dilakukan secara tatap muka dengan regulator. Responden masih percaya bahwa perizinan akan cepat selesai bila harus *sowan* (datang) pada regulator (kepala dinas UPTSA) dengan cara memberikan uang tip/pelicin atau uang entertainment. Menurut responden tidak ada "*makan siang gratis*" dalam proses perizinan di Kota Surabaya. Kondisi seperti inilah yang ikut menghambat

proses adopsi masyarakat Surabaya terhadap program SSW sebagai perizinan online.

Walaupun sebagian besar responden lamban dalam mengadopsi penggunaan program SSW sebagai perizinan online, ternyata terdapat 35 % responden yang menggunakan program SSW sebagai perizinan online. Dari responden yang mengadopsi program SSW, 60 % responden menyatakan sangat puas. Mereka memandang bahwa program SSW sebagai perizinan online dinilai lebih hemat dari segi waktu, tenaga dan biaya yang harus dikeluarkan responden dalam mengurus perijinan, dibandingkan dengan cara sebelumnya. Selain itu juga mengurus perijinan melalui SSW dipandang simple dan tidak berbelit. Dengan program SSW, alur perijinan menjadi jelas dan semua bisa terpantau dengan baik oleh responden baik melalui email maupun SMS. Di lain pihak, terdapat 40 % responden yang mengadopsi program SSW sebagai perizinan online merasa belum puas terhadap proses pengurusan perijinan di kota Surabaya. Angka prosentase tersebut masih terbilang tinggi untuk sebuah bentuk pelayan publik. 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 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.

⁸ *Ibid.*, hal. 117.

Kesimpulan

Pengetahuan masyarakat terhadap program SSW sudah cukup baik. Pengetahuan masyarakat tentang program SSW lebih banyak diperoleh melalui sumber informasi dari petugas (*face to face*) daripada media massa. Dalam aspek perilaku, sebagian besar masyarakat Surabaya masih lamban dalam mengadopsi program Surabaya Single Window (SSW) sebagai perizinan online. Mereka masih senang menggunakan perizinan sistem lama dengan datang ke kantor UPTSA Surabaya daripada menggunakan sistem online.

Faktor yang mendorong masyarakat Surabaya untuk menerima program SSW sebagai perizinan online karena keunggulan program SSW sebagai perizinan online dipandang sebagai program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Surabaya yang membutuhkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan dapat menghemat waktu dan tenaga. Faktor yang menghambat proses penerimaan program SSW sebagai perizinan online diantaranya: 1) program SSW dinilai masih rumit dan kompleks, 2) adanya persepsi bahwa penyelesaian perizinan harus datang langsung ke kantor dan memberikan tip pada petugas perizinan.

Daftar Bacaan

- Blaikie, Norman, 2000, *Designing Social Research, The Logic of Anticipation*, Malden MA: Polity Press.
- Baran, Stanley J. dan Dennis K. Davis, 2000, *Mass Communication Theory, Foundations, ferment, and Future*, USA: Wadsworth.
- Bungin, Burhan, 2006, *Sosilogi Komunikasi, Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Jakarta: Kencana.
- Berger, Charles, et.al., 2014, *Handbook Ilmu Komunikasi*, Bandung: Nusa Media.
- Curran, James et.al., 1997, *Mass Communication and Society*, London: Edward Arnold Ltd.
- Denzin, Norman, and Yvona, 1991, *Handbook of Qualitative Research*, London: Sage Publications, Newbury.
- Dunn, William N, 2008, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Griffin, Em, 2000, *A First Look At Communication Theory (Fourth Edition)*, New Jersey: McGraw-Hill.
- Littlejohn, Stephen W., 2002, *Theories of Human Communication (Seventh Edition)*, USA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Liliweri, Alo, 2007, *Makna Budaya Dalam Komunikasin Antar Budaya*, Yogyakarta: PT LKIS Pelangi Angkasa.
- Mulyana, Deddy, 2008, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Neuman, W. Lawrence, 2000, *Social Reserach Methods, Qualitative and Quantitative Approaches (Third Edition)*, Maccachusetts :Allyn and Bacon A Viacom Company.

- Mc Quail, Denis, 1987, *Teori Komunikasi Massa, Suatu Pengantar*, Edisi Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Mc Quail, Denis, 2000, *Mass Communication Theories, Fourth edition*, London: Sage Publications.
- Sutopo, H.B., 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*, Solo: UNS.