JIAN (Jurnal Ilmiah Administrasi Negara): Vol. 9 No. 2 (2025), 204-211
e-ISSN: 2549-3566 p-ISSN: 2459-9786
URL : https://ojs.ejournalunigoro.com/index.php/JIAN

Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Sistem Perizinan *Surabaya Single Window* (SSW)

Shiva Khoirunnisa Bil Adzani[1*], Denny Iswanto[2], Masfufa Zulfa Khusna[3], Yanesty Ayu Pitaloka[4]

[1,2,3,4]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra, Indonesia

[*]Coressponding author: shivakhoirunnisa06@gmail.com

RIWAYAT ARTIKEL
Diterima [01 April 2025]
Revisi [03 April 2025]
Diterima Untuk Publikasi [18 Mei 2025]
Dipublikasikan [24 September 2025]

KATA KUNCI
Akuntabilitas; Pelayanan Publik; E-Government

KEYWORDS
Accountability; Public Service; E-Government

This work is licensed under a:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat akuntabilitas dalam pelayanan publik melalui implementasi Surabaya Single Window (SSW), sebuah sistem perizinan daring yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui studi literatur terhadap buku, jurnal, laporan, dan berita yang relevan. Analisis difokuskan pada aspek transparansi, efisiensi, dan efektivitas layanan perizinan yang disediakan oleh SSW. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SSW telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses perizinan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Fitur-fitur seperti audit trail, sistem keamanan berbasis reCAPTCHA dan password, serta penyediaan pedoman perizinan yang lengkap mendukung terciptanya pelayanan yang akuntabel. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti transparansi dalam proses penerbitan Surat Keputusan (SK) perizinan dan ketiadaan fitur peringatan untuk backup data. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan SSW dapat memberikan layanan perizinan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta memperkuat akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kota Surabaya.

ABSTRACT

This study evaluates the accountability of public services through the implementation of the Surabaya Single Window (SSW), an online licensing system developed by the Surabaya City Government. Employing a qualitative descriptive approach, data were gathered from literature reviews, official documents, and relevant reports. The analysis focuses on transparency, efficiency, and effectiveness in the licensing services provided by SSW. Findings indicate that SSW has significantly enhanced the efficiency and effectiveness of licensing processes, as well as improved transparency and accountability in public service delivery. Features such as audit trails, reCAPTCHA-based security, and comprehensive licensing guidelines contribute to an accountable service system. However, certain aspects require improvement, including transparency in the issuance process of licensing decisions and the absence of data backup reminders. By addressing these areas, SSW is expected to offer more efficient, transparent, and responsive licensing services that better meet public needs and strengthen accountability in Surabaya's public service sector.

Pendahuluan

Berbagai bentuk praktik buruk birokrasi, seperti ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak, masih amat mudah dijumpai di hampir setiap satuan birokrasi publik (Trisakti et al., 2021). Hal ini berimplikasi pada kepercayaan masyarakat akan kinerja para birokrat kita. Keterbukaan informasi menjadi hal penting pada saat ini dan merupakan salah satu tuntutan dari masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008

tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang pentingnya keterbukaan publik untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel (Ulumiyah & Gati, 2024). Transparansi erat kaitannya dengan akuntabilitas, yang menjadikannya berkaitan adalah Transparansi merujuk pada keterbukaan dan kebebasan memperoleh informasi, sedangkan akuntabilitas merujuk pada bentuk pertanggungjawaban akan setiap aktivitas yang dilakukan pemerintah kepada publik. Hal ini berkaitan dengan citizens centric (pandangan publik), di mana keterbukaan pemerintah dapat memudahkan warga negara untuk bisa menilai setiap tindakan pemerintah apakah telah akuntabel atau tidak.

Kebijakan pemerintah yang tidak transparan dan akuntabel, dan profesionalisme aparat mengakibatkan timbulnya patologi birokrasi dan dapat mengekang kontrol sosial terhadap pemerintah (Iswanto & Putra, 2023). Dalam konteks pelayanan publik transparansi merujuk pada keterbukaan dari segala aspek pelayanan mulai dari proses penyelenggaraan, tarif, waktu pelayanan, dan hasil pelayanan. Aspek tersebut haruslah bersifat terbuka dan dengan mudah diketahui oleh publik dan stakeholders, hal ini bertujuan untuk mendorong kelancaran praktik penyelenggaraan pelayanan dan dapat dinilai memenuhi kaidah pelayanan yang transparan. Di samping transparansi, akuntabilitas juga merupakan standar yang harus dipenuhi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Akuntabilitas merupakan sebuah sarana untuk menilai kinerja pemerintah, fungsinya adalah sebagai evaluasi untuk melihat kekurangan dan kelemahan dari pelayanan publik (Kusumadewi et al., 2024). Akuntabilitas bertujuan untuk mempertanggungjawabkan aktivitas pemerintah terkait pelaksanaan tugas dan bagaimana realitas pelaksanaannya. Pemerintah harus bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya, atau sering kali disebut akuntabilitas sebagai bentuk responsibility pemerintah.

Pada saat ini tingkat penggunaan teknologi yang berkembang pesat di kalangan masyarakat menjadikan acuan bagi instansi pemerintah untuk berlomba-lomba memanfaatkan penerapan teknologi dalam sistem pelayanannya hal demikian merujuk pada implementasi Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government, yang ditujukan untuk pemerintah agar melakukan pengembangan dibidang pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi untuk membantu menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan yang lebih efektif, efisien dan easily accessible sebagai penyelenggara pelayanan publik (Wismayanti et al., 2023). Sehingga perwujudan transparansi pemerintahan dapat tercapai dengan baik.

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan berbasis teknologi, Pemerintah Kota Surabaya telah mengadopsi konsep e-government sebagai bagian dari strategi pembangunan kota cerdas (smart city). E-government (pemerintahan elektronik) dan smart city (kota pintar) memiliki keterkaitan yang erat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Iswanto et al., 2024). E-government berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi administrasi pemerintahan. Sementara itu, smart city mengintegrasikan TIK dan Internet of Things (IoT) untuk mengelola aset kota secara cerdas, seperti transportasi, energi, dan infrastruktur publik, guna meningkatkan kualitas hidup warganya.

Saat ini Pemerintah Kota Surabaya di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dalam rangka mengimplementasikan

pengembangan konsep e-government dan merujuk pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan membentuk sistem pelayanan perizinan dan umum melalui Surabaya Single Window (Seanbau et al., 2024). Sistem ini diresmikan pada tahun 2013 pengembangannya terus dilakukan hingga saat ini termasuk memperbarui fitur dan memperbaiki layanan yang kurang baik. Untuk dijadikan panduan evaluasi data yang digunakan adalah data IKM terkait sistem Surabaya Single Window.

Sepanjang rentang Surabaya Single Window diresmikan hingga saat ini banyak penelitian yang menjadikan Surabaya Single Window sebagai objek penelitian. Fenomena ini merupakan sebuah hal yang menarik untuk diteliti mengingat peran masyarakat sebagai kontrol sosial dan akademisi sebagai jembatan aspirasi masyarakat penelitian juga dapat dijadikan pertimbangan oleh pemerintah Kota untuk memperbaiki tubuh sistem ataupun birokrasinya. Penelitian ini mengangkat permasalahan tentang sejauh mana prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik diterapkan dalam Website Surabaya Single Window. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran umum tentang penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perizinan online Surabaya Single Window.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai karakteristik objek yang diteliti tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang ada. Melalui observasi dan analisis mendalam, penelitian ini berupaya mengidentifikasi sifat, karakteristik, serta pola-pola yang muncul dari objek kajian, guna menghasilkan skema klasifikasi yang komprehensif (Iswanto, 2023). Objek penelitian ini adalah website Surabaya Single Window (SSW), yang merupakan portal pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya. Pemilihan objek ini didasarkan pada relevansinya dalam konteks pelayanan digital pemerintahan dan potensi kontribusinya terhadap pemahaman mengenai implementasi *e-government* di tingkat kota. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi literatur, yaitu dengan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan artikel berita yang relevan. Studi literatur ini bertujuan untuk memperkuat landasan teori, memahami perkembangan penelitian sebelumnya, serta mengidentifikasi kesenjangan yang dapat diteliti lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan pengetahuan di bidang pelayanan publik digital.

Hasil dan Pembahasan

Akuntabilitas dalam website Surabaya Single Window akan dianalisis dengan Indikator yang digunakan BAPPENAS (2024) dalam menilai efektivitas program melalui 3 indikator utama yaitu sebagai berikut:

1. Kesesuaian antara pelaksanaan dengan SOP

Kesesuaian antara pelaksanaan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tolok ukur penting dalam menilai sejauh mana proses pelayanan dijalankan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan secara formal. Dalam konteks sistem perizinan online Surabaya Single Window (SSW), kesesuaian ini mencerminkan tingkat kepatuhan aparat pelaksana terhadap prosedur baku yang bertujuan untuk menjamin pelayanan yang

transparan, akuntabel, dan efisien. Evaluasi terhadap kesesuaian ini tidak hanya membantu mengidentifikasi potensi penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan, tetapi juga menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik melalui e-government. Berdasarkan Perwali No. 28 Tahun 2013 dapat diketahui bahwa pelaksanaan SOP di website SSW diuraikan sebagai berikut:

a. Audit *Trail* pada Setiap Akun

Website SSW telah menerapkan fitur audit trail yang mencatat setiap aktivitas pengguna saat mengisi formulir permohonan. Fitur ini penting untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perizinan, sesuai dengan prinsip e-government yang menekankan pada keterbukaan informasi dan jejak digital yang dapat ditelusuri (Seanbau et al., 2024). Dengan adanya audit trail, setiap tindakan pengguna dapat dipantau dan diverifikasi, sehingga meminimalkan risiko penyalahgunaan sistem. Hal ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik, di mana setiap proses harus dapat dipertanggungjawabkan secara jelas dan terukur.

b. Keamanan Sistem melalui reCAPTCHA dan Password

SSW telah dilengkapi dengan sistem keamanan seperti reCAPTCHA versi 2 dan mekanisme autentikasi melalui password. Langkah ini bertujuan untuk melindungi data pengguna dari akses tidak sah dan serangan siber, sejalan dengan standar keamanan informasi dalam layanan publik digital (Mastur, 2024). Implementasi sistem keamanan ini menunjukkan komitmen SSW dalam menjaga integritas data dan mencegah potensi pelanggaran yang dapat merusak kepercayaan publik. Keamanan yang terjamin juga memastikan bahwa proses perizinan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanpa intervensi pihak yang tidak berwenang.

c. Fitur Pengecekan dan Verifikasi Berkas

Website SSW menyediakan fitur untuk pengecekan dan verifikasi berkas yang diunggah oleh pemohon. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal transparansi proses, khususnya terkait dengan penerbitan Surat Keputusan (SK) perizinan. Informasi mengenai tahapan dan waktu penerbitan SK belum dijelaskan secara rinci, yang dapat menimbulkan ketidakpastian bagi pemohon. Kurangnya informasi detail mengenai proses penerbitan SK dapat menghambat akuntabilitas, karena pemohon tidak memiliki gambaran jelas tentang alur dan waktu penyelesaian perizinan mereka (Artanti & Fanida, 2024). Untuk meningkatkan akuntabilitas, SSW perlu menyediakan informasi yang lebih transparan mengenai tahapan proses dan estimasi waktu penyelesaian setiap jenis perizinan.

d. Fitur Draf sebagai Pengganti Peringatan Backup Data

Meskipun tidak terdapat fitur peringatan untuk melakukan backup data, SSW menyediakan fitur draf yang memungkinkan pengguna menyimpan data permohonan yang belum lengkap. Fitur ini membantu mencegah kehilangan data akibat gangguan teknis atau kesalahan pengguna, meskipun tidak sepenuhnya menggantikan fungsi backup data yang sesungguhnya. Ketersediaan fitur draf menunjukkan upaya SSW dalam menjaga kontinuitas proses perizinan dan memberikan fleksibilitas kepada pengguna . Namun, untuk meningkatkan akuntabilitas dan keamanan data, disarankan agar SSW menambahkan fitur peringatan atau otomatisasi backup data, sehingga pengguna lebih proaktif dalam menjaga data mereka.

e. Ketersediaan Pedoman Perizinan

Setiap jenis perizinan yang tersedia di SSW dilengkapi dengan pedoman yang mencakup persyaratan, alur proses, durasi pemrosesan, biaya retribusi, kontak yang dapat dihubungi, serta dasar hukum yang mendasarinya. Hal ini memudahkan pemohon dalam memahami dan mengikuti prosedur yang berlaku, serta meningkatkan transparansi layanan. Penyediaan pedoman yang lengkap dan jelas merupakan bentuk nyata dari akuntabilitas, karena memungkinkan pemohon untuk mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam proses perizinan. Dengan informasi yang tersedia secara terbuka, pemohon dapat memantau dan mengevaluasi kinerja layanan, serta mengajukan pertanyaan atau keluhan jika terjadi ketidaksesuaian.

f. Standar Format Berkas yang Diterima

SSW menetapkan standar format berkas yang dapat diunggah, yaitu PDF, JPEG, JPG, dan PNG. Penetapan format ini bertujuan untuk memastikan kompatibilitas dan kemudahan dalam pengolahan dokumen secara elektronik. Dengan standarisasi format berkas, SSW memastikan bahwa proses verifikasi dan validasi dokumen dapat dilakukan secara efisien dan konsisten. Hal ini mendukung akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen, karena meminimalkan risiko kesalahan atau penolakan berkas akibat format yang tidak sesuai.

Berdasarkan analisis terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada website Surabaya Single Window (SSW), dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah berhasil meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan publik melalui penerapan fitur-fitur seperti audit trail, sistem keamanan berbasis reCAPTCHA dan password, serta penyediaan pedoman perizinan yang lengkap. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, seperti transparansi dalam proses penerbitan Surat Keputusan (SK) perizinan dan ketiadaan fitur peringatan untuk backup data. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan SSW dapat memberikan layanan perizinan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk melalui sistem Surabaya Single Window (SSW), penetapan sanksi terhadap kesalahan atau kelalaian pelaksana merupakan aspek krusial untuk menjamin akuntabilitas dan kualitas layanan. Saat ini, belum terdapat ketentuan sanksi tertulis yang secara spesifik mengatur konsekuensi atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan di lingkungan Surabaya Single Window (SSW). Namun, evaluasi terhadap kinerja pelayanan dilakukan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Apabila hasil survei menunjukkan nilai yang rendah pada aspek tertentu, maka dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aspek tersebut. Meskipun pendekatan ini berfokus pada perbaikan berkelanjutan, absennya sanksi formal dapat berdampak pada akuntabilitas penyelenggara layanan (Kurniawan & Prabawati, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara layanan publik yang melakukan pelanggaran dapat dikenakan sanksi administratif, mulai dari teguran tertulis hingga pemberhentian dari jabatan, tergantung pada tingkat pelanggaran yang dilakukan.

Untuk meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan, disarankan agar SSW mengembangkan mekanisme sanksi yang lebih terstruktur dan formal. Hal ini dapat mencakup penetapan sanksi administratif bagi pelaksana layanan yang tidak memenuhi standar pelayanan, serta penghargaan bagi mereka yang menunjukkan kinerja unggul.

Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta budaya kerja yang lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Adanya output dan outcome yang terukur

Surabaya Single Window (SSW) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan. Implementasi Surabaya Single Window (SSW) oleh Pemerintah Kota Surabaya telah menghasilkan output dan outcome yang jelas dan terukur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan.

a. Output

Secara konkret, SSW menyediakan platform daring yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses dan mengurus berbagai jenis perizinan secara mandiri, kapan saja dan di mana saja. Hingga saat ini, terdapat total 563 jenis perizinan dan sub-perizinan yang dapat diakses melalui SSW, mencakup berbagai sektor seperti lingkungan hidup, kebudayaan, pendidikan, kesehatan, perhubungan, dan lainnya (Septian & Kriswibowo, 2024). Fitur-fitur seperti pelacakan status permohonan secara real-time, notifikasi otomatis, serta kemampuan untuk mencetak izin secara mandiri dengan kode QR, merupakan bagian dari output yang mempermudah proses perizinan bagi masyarakat.

b. Outcome

Dampak dari implementasi SSW terlihat pada peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam proses perizinan. Masyarakat tidak lagi harus mengunjungi berbagai kantor untuk mengurus izin, yang sebelumnya memakan waktu dan biaya. Selain itu, sistem ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, karena setiap tahapan proses dapat dipantau oleh pemohon, dan keterlambatan dalam proses dapat terdeteksi serta ditindaklanjuti oleh pihak berwenang(Rofpi & Bataha, 2024).

Secara keseluruhan, SSW telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Surabaya, dengan output berupa sistem perizinan daring yang komprehensif, dan outcome berupa peningkatan kepuasan masyarakat, efisiensi proses, serta transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan. Dengan demikian, SSW berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya melalui penerapan teknologi informasi yang efektif dan efisien.

Kesimpulan

Surabaya Single Window (SSW) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan. Dengan menyediakan 563 jenis layanan perizinan dan non-perizinan dari 21 Organisasi Perangkat Daerah (OPD), SSW telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi SSW menunjukkan tingkat keterbukaan informasi yang baik, dengan alur proses pendaftaran yang mudah dipahami serta ketersediaan informasi penyelenggaraan publik yang mudah diakses. Sistem ini telah sesuai dengan standar SOP, meskipun masih terdapat kekurangan, seperti belum adanya sanksi tertulis terhadap kelalaian atau kesalahan dalam pelaksanaan. Meskipun demikian, SSW telah memberikan output dan outcome yang memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan secara mandiri dan transparan.

Untuk meningkatkan pemahaman pengguna terhadap proses perizinan di SSW, disarankan agar pengelola dan pengembang website SSW menambahkan fitur video interaktif yang menjelaskan secara rinci tata cara pembuatan akun, pengisian formulir, hingga proses pencetakan perizinan secara mandiri. Hal ini akan membantu pengguna, baik yang baru maupun yang sudah familiar, dalam memahami setiap tahapan proses perizinan yang tersedia di SSW. Selain itu, perlu dipertimbangkan untuk menetapkan sanksi tertulis yang jelas terhadap kelalaian atau kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, guna meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya.

Referensi

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.

Iswanto, D. (2023). Analisis Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Tuban Tahun 2021-2026 Dalam Perspektif Evidence Based Policy. *Jurnal Inovasi Daerah*, *2*(2), 167–178. https://doi.org/10.56655/jid.v2i2.134

Iswanto, D., Miskan, D. E. P. Z., & Solikha, W. S. (2024). *Public Sector Digital Transformation: Analysis of Digital Literacy of Government Apparatus in Kepatihan Village, Menganti District, Gresik Regency*. https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jpap.v10i2.11732

Iswanto, D., & Putra, R. A. (2023). Evaluation of Bureaucratic Reforms in Realizing World Class Government in Tuban. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, *18*(2), 139–156. https://doi.org/10.20961/sp.v18i2.72811

Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Publika*, 227–238.

Kusumadewi, P. K., Wirantari, I. D. A. P., & Prabawati, P. A. (2024). Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) Dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, *2*(2).

Mastur, M. M. (2024). KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW ALFA) PADA MENU LAYANAN KELURAHAN: Studi di Kelurahan Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, *4*(06), 187–197.

Rofpi, A., & Bataha, K. (2024). PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA DI KELURAHAN PENJARINGANSARI MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, *8*(1), 22–30.

Seanbau, F. N., Sunarya, A., & Sholichah, N. (2024). Evaluasi pelaksanaan program Surabaya single window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) di Kota Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*, *2*(1), 105–116.

Septian, E., & Kriswibowo, A. (2024). Faktor Sukses E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa Di Kota Surabaya. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *7*(2), 177–193.

Trisakti, F., Berliana, A. D. D., Bukhori, A., & Fitr, A. (2021). Transparansi Dan Kepentingan Umum. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, *19*(1), 29–38.

Ulumiyah, P. R. U. R., & Gati, R. A. (2024). Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategi Humas Pemerintahan dalam Pelayanan Informasi Publik pada Portal Website PPID Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 41–58.

Wismayanti, K. W. D., Purnamaningsih, P. E., Kusumasanti, I. G. A. N., Rahayu, N. M. W. P., Yasintha, P. N., Sari, N. M. P., Prasetia, I. P. S. D., Maharani, N. N. S., Dewi, N. L. V. C., & Supriliyani, N. W. (2023). *E-Government dan Pelayanan Publik*. Nilacakra.