



EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOWS DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP SURABAYA PUSAT KOTA SURABAYA

Oleh : Diana Hertati

Penerbit : Mitra Sumber Rejeki

EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOWS DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP SURABAYA PUSAT KOTA SURABAYA

Oleh :

Dr. Diana Hertati, M.Si

Penerbit : . CV. Mitra Sumber Rejeki

Monograf :

Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya

Penulis :

Dr. Diana Hertati, M.Si

Diterbitkan pertama kali dalam bahasa Indonesia

oleh : CV. Mitra Sumber Rejeki

Jl. Gunung Anyar Tmabak IV Kav 28

Surabaya, 60294

Telp. 085645662348

Email : pailan53@yahoo.com

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

Dilarang memproduksi atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa seijin tertulis dari penerbit.

ISBN : 978-602-5553-43-1

Cetakan pertama, Januari 2020

DAFTAR ISI

B.

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori	21
2.2.1. Konsep Efektivitas	21
2.2.1.1. Ukuran Efektivitas	22
2.2.2. Konsep Pelayanan	27
2.2.2.1. Konsep Pelayanan Publik	27
2.2.2.2. Azas Pelayanan Publik	29
2.2.2.3. Standar Pelayanan Publik	31
2.2.3. Konsep Efektivitas Pelayanan	33
2.2.4. Surabaya Single Window (SSW)	34
2.2.5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	36
2.3. Kerangka Berfikir	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Lokasi Penelitian.....	43
3.3. Fokus Penelitian.....	44
3.4. Informan dan Teknik Pemarikan Informan (Sumber Data).....	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data	47
3.6. Teknik Analisis Data.....	49
3.7. Keabsahan Data	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.1. Sejarah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya.....	55
4.1.2. Lokasi Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya.....	56
4.1.3. Motto, Visi Dan Misi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya	56
4.1.4. Maklumat Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya.....	57
4.1.5. Standar Pelayanan.....	57
4.1.6. Kode Etik.....	58
4.1.7. Pelayanan Standar Operasional Prosedur Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya	59
4.1.8. Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu	

Satu Atap Pusat Kota Surabaya.....	62
4.1.9. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya.....	62
4.1.10. Sumber Daya Manusia Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya.....	66
4.1.11. Sarana dan Prasarana	70
4.1.12. Gambaran Umum Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	73
4.2. Hasil Penelitian	75
4.2.1. Faktor Waktu digunakan untuk mengukur kecepatan waktu dari ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.....	76
4.2.2. Faktor Kecepatan.....	82
4.2.3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan.....	85
4.3. Pembahasan	88
4.3.1. Faktor Waktu.....	89
4.3.2. Faktor Kecepatan.....	91
4.3.3. Faktor Gaya Pemberian Layanan.....	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	94
5.2. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

Scanned by CamScanner

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Pembuatan SIUP di UPTSA Bulan Januari sampai Desember 2017	5
Tabel 2.1 Hasil penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang....	17
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai berdasarkan jenis kelamin.....	69
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai berdasarkan status pegawai.....	70
Tabel 4.3 Frekuensi Urus Izin dalam 1 SIUP	77
Tabel 4.4 Hasil Pelayanan Petugas di UPTSA	85