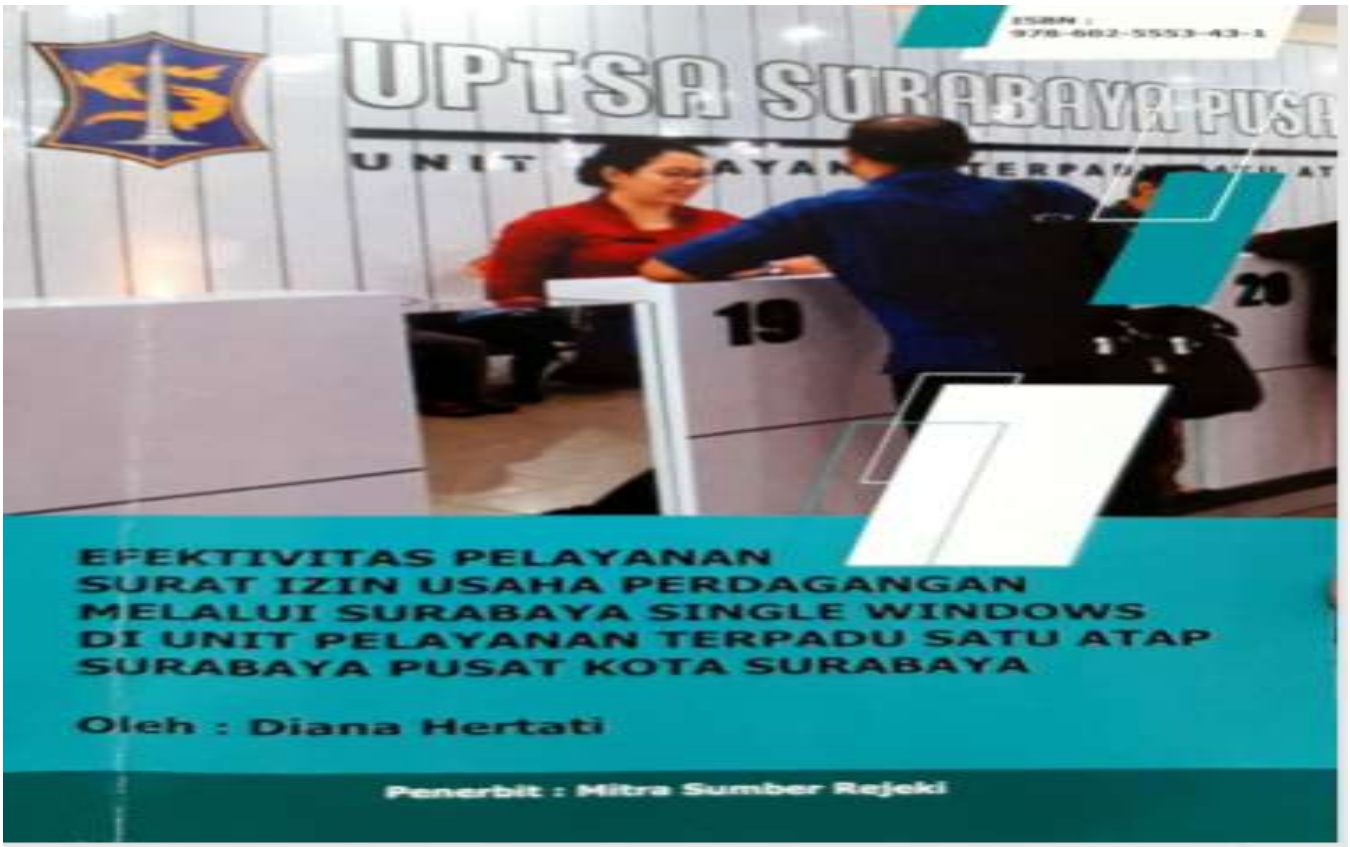


EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOWS DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP SURABAYA PUSAT KOTA SURABAYA

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 Suabaya 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 : paikan53@yahoo.com

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang
Dilarang memprodeksi 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

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 Penarikan 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 Kotsa 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. PelayananStandar Operasional Prosedur Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya 59
4.1.8. Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya 61
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 69
4.1.11. Sarana dan Prasarana 70
4.1.12. Gambaran Umum Surabaya Single Windows & Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya 73
4.2 Hasil Penelitian 75
4.2.1. Faktor Waktu digunakan untuk mengukur kecepatan waktu dan ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan 78
4.2.2. Faktor Kecermatan 83
4.2.3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan 89
4.3 Pembahasan 88
4.3.1. Faktor Waktu 89
4.3.2. Faktor Kecermatan 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 86

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

by Diana Hertati

Submission date: 20-Jun-2020 10:20AM (UTC-0700)
Submission ID: 1347072142
File name: 11.._MONOGRAF_EFEKTIVITAS_PELAYANAN_SURAT_IZIN_USAHA.pdf (1.68M)
Word count: 16069
Character count: 105447

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 Tambak 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 2019

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan buku monograf ini yang berjudul **"Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya".**

Dalam pelaksanaan penelitian ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, sehingga penelitian dapat diselesaikan. Maka untuk ini penyusun menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu yang telah membantu penyelesaian buku ini.

Penyusun berharap semoga buku ini dapat berguna bagi semua pihak yang memerlukan

Penulis

DAFTAR ISI

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 Penarikan 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 Kotsa 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. PelayananStandar 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 69
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 dan ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. 76
4.2.2. Faktor Kecermatan 82
4.2.3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan 85
4.3 Pembahasan 88
4.3.1. Faktor Waktu 89
4.3.2. Faktor Kecermatan 91
4.3.3. Faktor Gaya Pemberian Layanan 92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 94
5.2 Saran 95

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Pembuatan SIUP di UPTSA Bulan Januari sampai Desember 2017 3
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 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 40
Gambar 3.1 Interactive Model 50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap..... 62
Gambar 4.2 Komputer Loket Mandiri 72
Gambar 4.3 Monitor LED..... 73
Gambar 4.4 Komputer IKM 73
Gambar 4.5 Lobby UPTSA 74
Gambar 4.6 Website Surabaya Single Windows 76
Gambar 4.7 Alur Perijinan Melalui UPTSA 79
Gambar 4.8 Info Berkas Perizinan 80
Gambar 4.9 Loket Pendaftaran..... 82
Gambar 4.10 Petugas Melayani Pemohon 85
Gambar 4.11 Alur Pengaduan UPTSA 88
Gambar 4.12 Peningkatan Kompetensi SDM 90

ABSTRAKSI

Penelitian ini didasarkan pada fenomena tentang surat izin usaha perdagangan yang dalam pelaksanaannya melalui prosedur yang masih manual dan membuat pemohon mengantri lama sehingga Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya memberikan inovasi pelayanan yaitu pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windows kepada masyarakat Kota Surabaya yang tujuannya agar masyarakat lebih menghemat waktu, tenaga, dan biaya karena dalam program ini memberikan pelayanan 2 (dua) kepengurusan menjadi 1 (satu) sekaligus, guna menghasilkan pelayanan yang efektif.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian berada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Kota Surabaya. Fokus penelitian ini berdasarkan pada Ukuran Efektivitas Pelayanan menurut Sondang (1986:151) dalam hal ini ada 3 sasaran kajian, yaitu: 1. Faktor Waktu, 2. Faktor Kecermatan, 3. Faktor Gaya Pemberian Layanan .Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, 1) Faktor Waktu, mampu menyederhanakan waktu membuat pekerjaan yang semakin luas dan berkembang, 2) Faktor Kecermatan, pemohon memperoleh ketanggapan oleh petugas sehingga pemohon tidak menunggu lama, 3) Faktor Gaya Pemberian Layanan, sikap petugas dan layanan petugas sudah memenuhi standar petugas untuk salam ,senyum, sapa.

Kata Kunci :Efektivitas, Pelayanan, Surat Izin Usaha Perdagangan

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah yang tertuang dalam UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 1 ayat 11 menerangkan bahwa tugas pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah Kabupaten/Kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi. Maksud dari pelimpahan sebagian kewenangan pusat ke daerah yaitu untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan terhadap publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat di dalamnya. Pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan. Pelayanan umum adalah hak bagi setiap warga negara, sedangkan pemerintah hanya sebagai fasilitator untuk mewujudkannya.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara danpenduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, dimana pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Dalam menghadapi era globalisasi dimana teknologi semakin berkembang, aparatur negara harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan secara efektif dan efisien. Berbagai jenis pelayanan telah diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik yang berada di daerah maupun pusat salah satunya Kota Surabaya.

Kota Surabaya merupakan kota metropolitan kedua terbesar di Indonesia, kota ini sebagai pusat perekonomian terbesar di Provinsi Jawa Timur.Dengan banyaknya inverstor yang datang dan berinvestasi maka Kota Surabaya adalah kota dengan transaksi perdagangan atau jasa terbanyak setelah Kota Jakarta.

Dengan jumlah penduduk mencapai 2,9 juta orang pada malam hari dan mencapai 5,6 juta orang pada siang hari karena banyak orang yang datang dari kota-kotatetanggayang bekerja di surabaya.(Sumber:http://surabaya.bpk.go.id/?page_id=5778)

Sadar secara langsung maupun tidak langsung, jumlah penduduk tersebut telah membawa dampak bagi kota Surabaya. Untuk itu Pemerintah Kota Surabaya berusaha memfasilitasi warga Surabaya dengan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Berikut ini data mengenai jumlah pembuatan Surat Izin Usaha Perdangan di Unit Pelayanan Satu Atap Surabaya Pusat:

Tabel 1.1

Jumlah PelayananPembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit Pelayanan Satu Atap Surabaya Pusat
Bulan Januari s/d Desember 2017

Bulan	Pembuatan SIUP
JANUARI	1.213
FEBRUARI	1.183
MARET	1.581
APRIL	1.055
MEI	968
JUNI	856
JULI	668
AGUSTUS	1.290
SEPTEMBER	1.180
OKTOBER	1.275
NOVEMBER	1.260
DESEMBER	989
TOTAL	**13.518**

Sumber : PPT FULL PAPER UPTSA, 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat data periode bulan Januari sampai Desember tahun 2017, pemohon rata-rata banyak yang mengurus SIUP. Ini alasan peneliti memfokuskan pilihan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan karena jumlah pembuatan SIUP yang tinggi.

Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disingkat SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan, kecuali kegiatan perdagangan berjangka komoditi. Surat izin usaha perdagangan seperti yang kita kenal dengan singkatan SIUP yaitu surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan. SIUP

wajib dimiliki oleh orang atau badan yang memiliki usaha perdagangan dan berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang di lakukan.

SIUP adalah surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha di bidang perdagangan dan jasa. SIUP diberikan kepada para pengusaha baik perorangan, Firma, CV, PT, Koperasi, BUMN, dan sebagainya.

SIUP dikeluarkan berdasarkan domisili pemilik atau penanggungjawabperusahaan. SIUP perusahaan kecil dan menengah diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II atas nama menteri. Sedangkan SIUP perusahaan besar diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Daerah Tingkat I atas nama menteri.

SIUP tidak dipungut biaya / gratis dan waktu kerja untuk penyelesaiannya hingga terbit yaitu 1 hari kerja namun demikian syaratnya pemohon harus mengisi form dan mengupload data dengan lengkap dan benar dan waktu untuk satu (1) siup dapat terselesaikan kurun waktu 40-60 menit jika pemohon berada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dipandu langsung oleh petugas.

Kegunaan kepemilikan Surat Izin Usaha Perdagangan adalah sebagai berikut :

1. Sebagai alat pengesahan yang di berikan oleh pemerintah, sehingga dalam kegiatan usaha tidak terjadi masalah perizinan.
2. Dengan memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan dapat memperlancar perdagangan ekspor dan impor.

3. Sebagai syarat untuk mengikuti kegiatan lelang yang di selenggarakan oleh pemerintah.

Pelayanan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIUP, seorang pengusaha dianggap memiliki hak untuk mendirikan dagang/jasa usahanya, SIUP merupakan bukti administratif bahwa seseorang tersebut sudah terikat oleh hukum, terutama hukum dalam mempunyai izin usaha.Database yang saling terintegrasi antara UPTSA dan Kemendagri membuat pembuatan SIUP menjadi lebih cepat dan transparan berbasis IT yang disebut *Surabaya Single Window*.

*Surabaya Single Window*yang selanjutnya disingkat SSW adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan.

Beberapa manfaat penggunaan *Surabaya Single Window* sebagai aplikasi system yang efektif dan efisien adalah sebagai berikut:

1. Dapat diakses melalui *ssw.surabaya.go.id*, seluruh proses menggunakan data elektronik. Jadi mulai gambar, dokumen-dokumen persyaratan, surat, gambar perencanaan, kemudian juga dokumen yang lain semua secara elektronik. Jadi bisa dilakukan di rumah, tidak harus di UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap)
2. Pemrosesan data dan informasi pada satu sistem, sehingga informasi yang disampaikan sama dan proses lebih cepat

3. Walikota dan Pemohon dapat memantau alur proses perizinan secara online
4. Pemohon dapat mengajukan permohonan paket perizinan investasi sesuai yang diinginkan. (Sumber : PPT Full Paper UPTSA Surabaya Pusat, 2017)

Seperti yang dikatakan Agus Widiyarta, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Jawa Timur :

> "Mekanisme perizinan daring ini dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat, tanpa harus disulitkan dengan birokrasi yang panjang dan berbelit yang memungkinkan terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Saya percaya dengan Single Window itu pelayanan publik lebih berkualitas dan lebih efektif, terutama dalam masalah ketepatan waktu penyelesaian pelayanan perijinan, itu yang pertama. Yang kedua, juga masalah biaya, karena Single Window ini, ini adalah mengurangi tatap muka antar pemohon dan pemberi layanan, sehingga tidak mungkin ada biaya-biaya tambahan, ujar Agus"(https://www.voaindonesia.com/a/surabaya-single-window-diluncurkan-untuk-cegah-pungutan-liar diunggah pada tanggal 15 Maret 2013)

Sesuai yang dikatakan Agus Widiyarta,Surabaya Single Window ini lebih hemat waktu dan biaya, dan yang lebih penting lagi adalah transparansi biaya. Dengan Surabaya Single Window ini biaya resmi sudah ditentukan secara pasti dan diketahui langsung oleh pemohon oleh, jadi tidak ada lagi biaya lain dan dijamin tidak ada

pungutan liar.Surabaya Single Window juga merupakan layanan terpadu untuk memudahkan warga Kota Surabaya yang ingin berinvestasi di Surabaya, karena Surabaya Single Window dilakukan dengan sistem online lewat website ssw.surabaya.go.id. Surabaya Single Window merupakan layanan Perizinan Online terpadu satu atap, karena pengurusan izin secara online di Dinas Perindustrian dan Perdagangan ini sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) online di beberapa SKPD atau unit kerja yang dikoordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

Pilihan Pemerintah Kota Surabaya meninggalkan cara konvensional dan beralih pada inovasi teknologi informasi komunikasi (TIK) dalam peningkatan pelayanan publik, kembali berbuah penghargaan level internasional. Pelayanan publik berbasis TIK yang terwujud dalam sistem perizinan online Surabaya Single Window (SSW), diakui sebagai inovasi pelayanan publik terbaik kategori Future City versi FutureGov 2014.

Penghargaan tersebut diserahkan oleh Joshua Chamber dari FutureGov Asia-Pasifik kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya Antiek Sugiharti yang hadir mewakili Wali Kota Surabaya di Kuala Lumpur Convention Centre, Malaysia.

SSW yang masuk pada kategori Future City, menyisihkan beberapa nominator inovasi pelayanan publik dari negara lain. Di antaranya i-MEMS (Malaysia), Subang Jaya Municipal Council (Malaysia), NEA Haze (Singapura) dan HBD UEM (Singapura). (Sumber:

http://www.beritajatim.com/advetorial/220565/surabaya_single_window_(ssw)_raih_penghargaan_internasional_futuregov_2014.html)

Seperti yang disampaikan oleh Antiek Sugiharti selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabayamenjelaskan bahwa:

> "Pelayanan SIUP dan TDP online ini tidak hanya memudahkan pemohon, tetapi membuat alur perizinan jadi lebih transparan. Serta, menutup celah terjadinya pungutan liar. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Antiek Sugiharti menjelaskan, terkait proses perizinan, masyarakat bisa mengakses langsung melalui Surabaya Single Window di ssw.surabaya.go.id. Masyarakat juga bisa memonitor sendiri sampai di mana progres perizinannya. Antiek mengatakan, transparansi dalam pelayanan perizinan itu seperti pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ataupun Tanda Daftar Perusahaan (TDP)."Kami sediakan keamanan dengan pakta integritas. Kami bangun jaringan. Ini demi memberikan pelayanan yang transparan kepada masyarakat dan juga menghindari fitnah," tegas Antiek kepada wartawan, Jumat (28/4/2017). http://beritajatim.com/politik_pemerintahan/296497diunggah tanggal 28 April 2017)

Dengan perizinan melalui program SSW ini pemohon dapat mengisi aplikasi isian perizinan dari rumah atau di berbagai tempat yang memiliki akses internet. Kemudian pemohon tinggal datang ke

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) untuk verifikasi ke petugas di loket. Ini, tentu saja dapat mempersingkat waktu dan pengecekan data serta persyaratan bisa lebih cermat dilakukan. Selain itu seluruh proses perizinan SSW menggunakan sistem elektronik yang telah terintegrasi dan dapat diakses secara online sehingga semakin memperkecil kemungkinan tatap muka antara pemohon dengan petugas.

Keberadaan UPTSA sangat di butuhkan bagi masyarakat khususnya yang mempunyai usaha dagang/jasa guna menunjang kelancaran pembuatan SIUP, UPTSA dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan *(input)* maupun keluaran *(output)*. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Banyak faktor untuk melihat efektifnya pelayanan dalam organisasi antara lain Waktu, Kecermatan dan Gaya Pemberian Layanan

Uraian latar belakang diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan.Dalam hal ini penulis mengangkat judul"**Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat**."

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok pikiran diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian,yaitu mendeskripsikan dan menganalisis "Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windowdi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat"

1.4.Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
   a. Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windowdi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

2. Bagi Instansi

   Sebagai tambahan masukan dalam rangka meningkatkanEfektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

3. Bagi Universitas

   Untuk menambah refrensi dan literatur pada perpustakaan yang digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah ada dan telah dilakukan oleh pihak lain yang dapat dipakai sebagai bahan pengkajian dan masukan berkaitan dengan penelitian ini adalah :

1. **Al Putri Abral. 2017. Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan Program Studi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Riau Vol. 4 No. 2.**

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan.

   Metode yang digunakan dalam Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Fokus yang diteliti dalam penelitian adalah mengukur efektivitas penyelenggaraan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan sesuai dengan Tolak ukur efektivitas suatu organisasi dalam faktor internal menurut Siagian (2006:60-61) yaitu: Waktu, Kecermatan dan Gaya Pemberian Layanan.

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat pekanbaru selatan saat ini belum berjalan dengan efektif dengan menggunakan indicator waktu, kecermatan dan gaya pemberian layanan. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat.

Hanya saja dari segi kecermatan yang berfokus pada petugaspelayanan kantor samsat pekanbaru selatan dikatakan belum baik karena mereka masih membiarkan jasa calo dalam pelayanan masih beroperasi di kantor samsat pekanbaru selatan dan dari segi gaya pemberian layanan belum semua petugas yang menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan santun.

2. **Yunita Asria. 2017.Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penamaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Riau.Vol. 2 No. 1**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penamaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman .

Metode yang digunakan dalam Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatifFokus yang diteliti dalam penelitian adalah mengukur efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penamaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman.

Sesuai dengan Tolak ukur teori efektivitas suatu organisasi menurut Duncan dalam (Zulkarnain,2012:32) yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh KP2TPM Kota Pariaman sudah efektif.(1).Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya kriteria pengukuran efektivitas menurut Duncan seperti Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Hal ini

juga dibuktikan dengan meraih 2 kali penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan public terbaik tingkat kta pariaman pada tahun 2012 dan 2014 (2). Kurangnya jumlah Sumber Daya Aparatur Atau pegawai KP2TPM menjadikan pegawai yang ada saat ini harus bekerja keras melebihi porsi kerja mereka seharusnya. (3). KP2TPM perlu menambah jumlah Pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dengan jumlah pegawai yang cukup tentunya pelayanan yang di berikan akan semakin bagus dan semakin memuaskan bagi masyarakat.

3. **Irwansyah. 2013.Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebaik Kabupaten Nunukan.Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.**

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana mengukur efektivitas pelayanan serta mendeskripsikian faktor-faktor yang menghambat dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik di kecamatan sebatik barat kabupaten nunukan. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif serta dengan jenis deskriptif.

   Fokus yang diteliti dalam penelitian mengenai efektivitas pelayanan public pada kantor camat sebatik barat kabupaten nunukan dengan menggunakan teori Sondang (1997:151) mengenai ukuran efektivitas kerja dari organisasi, yaitu : Faktor Waktu, Faktor Kecermatan, Faktor Gaya Pemberian Layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kantor Camat Sebatik Barat masih kurang baik ini terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanannya kepada publik. Pelayanan Publik di Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan masih kurang baik, ini terlihat dari kurang cermatnya aparatur pemerintah dalam melayani masyaratnya dapat di lihat dari pengurusan dokumen tanah baik itu akte jual beli maupun pelepasan hak. Namun dalam hal prosedur masih belum jelas terutama dari segi pembiayaan. Gaya Kepemimpinan dalam penerapan Efektifitas Pelayanan Publik juga masih kurang baik, dapat di lihat sikap aparat belum sepenuhnya dirasakan masyarakat, terutama berhubungan dengan keramah tamahanya dan ketidak adilan aparat dalam melayani masyarakat.

Tabel 2.1

Hasil penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang

No.	Judul Penelitian, Penulis	Temuan Penelitian	Relevansi dan Perbedaan
1.	Penelitian yang dilakukan Al Putri Abral Vol. 4 No. 2 Program Studi Jurusan administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Riau yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan Tahun 2017	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan Metode yang digunakan dalam Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Fokus yang diteliti dalam penelitian adalah mengukur efektivitas penyelenggaraan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan sesuai dengan Tolak ukur efektivitas pelayananmenurut Siagian(2006:60-61) yaitu: Waktu, Kecermatan, Gaya Pemberian Layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat pekanbaru selatan saat ini belum berjalan dengan efektif dengan menggunakan indicator waktu, kecermatan dan gaya pemberian layanan. Dapat dilihat dari waktu	Relevansi : a. Menggunakanpendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. b. Sama – sama membahas tentang efektivitas pelayanan. c. Tolak ukur efektivitas pelayanan menurut Siagianyaitu: Waktu, Kecermatan, Gaya Pemberian Layanan. Perbedaan : Terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu Fokus yang diteliti dalam penelitian adalah mengukur efektivitas penyelenggaraan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Sedangkan fokus penelitian sekarang Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

		pemberian layanan sudah cepat. Hanya saja dari segi kecermatan yang berfokus pada petugaspelayanan kantor samsat pekanbaru selatan dikatakan belum baik karena mereka masih membiarkan jasa calo dalam pelayanan masih beroperasi di kantor samsat pekanbaru selatan dan dari segi gaya pemberian layanan belum semua petugas yang menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan santun.	
2.	Penelitian yang dilakukan Yunita Asria, Vol. 2 No. 1Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Riau yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penamaman Modal (KP2TPM) KotaPariamanTahun 2015	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penamaman Modal (KP2TPM) KotaPariaman. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Fokus yang diteliti dalam penelitian adalah mengukur efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penamaman Modal (KP2TPM) KotaPariaman sesuai dengan Tolak ukur teori efektivitas suatu organisasi menurut Duncan dalam	Relevansi : a. Menggunakanpendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. b. Sama – sama membahas tentang efektivitas pelayanan. Perbedaan : Terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu Fokus yang diteliti dalam penelitian adalah mengukur efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penamaman Modal (KP2TPM) KotaPariamansesuai dengan Tolak ukur teori efektivitas suatu organisasi menurut Duncan dalam (Zulkarnain,2012:32) yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.Sedangkan fokus penelitian sekarang Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit

		(Zulkarnain,2012:32) yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh KP2TPM Kota Pariaman sudah efektif.(1).Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya kriteria pengukuran efektivitas menurut Duncan seperti Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Hal ini juga dibuktikan dengan meraih 2 kali penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan public terbaik tingkat kta pariaman pada tahun 2012 dan 2014(2). Kurangnya jumlah Sumber Daya Aparatur Atau pegawai KP2TPM menjadikan pegawai yang ada saat ini harus bekerja keras melebihi porsi kerja mereka seharusnya. (3). KP2TPM perlu menambah jumlah Pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dengan jumlah pegawai yang cukup tentunya pelayanan yang di berikan akan semakin bagus dan semakin memuaskan bagi masyarakat.	Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusatdan menggunakan beberapa teori dariTolak ukur efektivitas pelayanan menurut Siagian (1986)yaitu: Waktu, Kecermatan, Gaya Pemberian Layanan

3.	Penelitian yang dilakukan oleh Irwansyah, Volume 1 Nomor 3 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebaik Kabupaten Nunukan Tahun 2013.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana mengukur efektivitas Pelayanan serta mendeskripsikian faktor-faktor yang menghambat dalam peningkatan efektivitas pelayanan public di kecamatan sebatik barat kabupaten nunukan. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakanpendekatan kualitatif serta dengan jenisdeskriptif. Fokus yang diteliti dalam penelitian mengenai efektivitaspelayanan public pada kantor camat sebatik barat kabupaten nunukan dengan menggunakan teori Sondang P. Siagian (1997:151)mengenai ukuran efektivitas kerja dari organisasi, yaitu : Faktor Waktu, Faktor Kecermatan, Faktor Gaya Pemberian Layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kantor Camat Sebatik Barat masih kurang baik ini terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanannya kepada publik. Pelayanan Publik di Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan masih kurang baik, ini terlihat dari kurang cermatnya	Relevansi : a. Menggunakanpendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. b. Sama – sama membahas tentang efektivitas pelayanan. c. Tolak ukur efektivitas pelayanan menurut Siagianyaitu: Waktu, Kecermatan, Gaya Pemberian Layanan. Perbedaan : Terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu Fokus yang diteliti dalam penelitian adalah mengukur Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebaik Kabupaten Nunukan . Sedangkan fokus penelitian sekarang Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

		aparatur pemerintah dalam melayani masyaratnya dapat di lihat dari pengurusan dokumen tanah baik itu akte jual beli maupun pelepasan hak. Namun dalam hal prosedur masih belum jelas terutama dari segi pembiayaan. Gaya Kepemimpinan dalam penerapan Efektifitas Pelayanan Publik juga masih kurang baik, dapat di lihat sikap aparat belum sepenuhnya dirasakan masyarakat, terutama berhubungan dengan keramah tamahanya dan ketidak adilan aparat dalam melayani masyarakat.	

Sumber: e – journal yang diadopsi dan diolah penulis, Tahun2018

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Efektivitas

Efektivitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas, mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi, Efektivitas secara umum menunjukan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Pasolong (2007:4) mengatakan bahwa efektivitas berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. “Efektivitas” dapat dipandang sebagai suatu sebab akibat dari variable lain. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Efektivitas menggambarkan seluruh input ,proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana (kualitas, kuantitas dan waktu) telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberikan dampak, hasil atau manfaat yang diinginkan. Seperti yang diungkapkan Stoner dikutip Kurniawan (2005:106), yang menekan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan organisasi.

Menurut Mahmudi (2010: 92) efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Jika ekonomi berfokus pada input dan efisiensi pada output atau proses maka efektivitas berfokus pada outcome (hasil). Suatu organisasi, program,atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

2.2.1.1 Ukuran Efektivitas

Sharma sebagaimanadikutip Tangkilisan (2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas yang menyangkut faktor internal dan faktor eksternal antara lain:

1. Produktivitas atau output.
2. Efektivitas dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.
3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Menurut. Gibson , sebagaimana dikutip oleh Kurniawan (2005:107) menyebutkan ukuran efektivitas yaitu:

a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah diterapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi, seperti penentuan wawasan waktu, dampak, dan pemusatan upaya.
c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Artinya, kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan – tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
d. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program – program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.
f. Tersedianya sarana dan prasarana, dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.

g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.
h. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan – kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

6

Ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) antara lain, yaitu:

a. Input adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem. Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang *server*, material (bahan buku) berupa data – data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.
b. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapai tujuan.
c. Hasil *(output)* adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan *(input)* dan keluaran *(output)*, hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.

d. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang tercapai dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009:58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia, dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

Efektivitas pelayanan organisasi sangat tergantung dari cara pelayanan orang – orang yang bekerja didalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas pelayanan, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangant tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individu sifatnya ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan dari organisasi yang memberikan pelayanan. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan dalam organisasi (Siagian, 1986:151) antara lain:

a. Faktor Waktu

   Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu

orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas pelayanan.

b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

c. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Artinya, gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja seorang pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai – nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Dalam hal ini, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.

2.2.2 Konsep Pelayanan

Menurut Sugiarto (2002:36), pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Sedangkan yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dikutip Ratminto (2012:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

2.2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan salah satu jenis pelayanan yang mengacu pada kebutuhan atau kepentingan masyarakat dan menjadi tanggungjawab pemerintah. Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2014:6) :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertangggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapanmasyarakat.
5. Kesamaan Hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapunkhususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lainlain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilanantara pemberi dan penerima layanan.

2.2.2.2 Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini, pemerintah harus melakukan negoisasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional, kemudian Hardiyansyah (2011:24) mengemukakan asas – asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

   Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

   Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

c. Kondisional

   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

   Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

   Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Asas – asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni yang terdiri dari 12 asas:

a. Asas Kepentingan Umum
b. Asas Kepastian Hukum

c. Asas Kesamaan Hak
d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
e. Asas Keprofesionalan
f. Asas Pasrtisipatif
g. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
h. Asas Keterbukaan
i. Asas Akuntabilitas
j. Asas Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
k. Asas Ketepatan Waktu
l. Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas – asas diantaranya: tranparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu, dan kemudahan.

2.2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagi alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan

diterbitkannya Pedoman Standar Pelayanan Menurut PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

c. Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu – waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

d. Biaya

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

f. Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

2.2.3 Konsep Efektivitas Pelayanan

Menurut Gibson (1987:25) keefektifan adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Makin dekat prestasi yang diharapkan, maka akan lebih efektif dalam menilai mereka. Perspektif keefektifan dibagi atas tiga tingkatan analisa yakni individu, kelompok dan organisasi.

Menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya" (Kurniawan, 2005:109).

2.2.4 Surabaya Single Window (SSW)

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Di Kota Surabayabahwa SSW adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan.

Sistem elektronik yang digunakan untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Kota Surabaya diakomodir dalam satu sistem yang terintegrasi antar sistem internal pada beberapa SKPD bernama Surabaya Single Window yang selanjutnya disebut dengan SSW. Sistem ini dikembangkan untuk memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron, dan pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing SKPD. Melalui portal SSW tersebut akan dilakukan integrasi informasi berkaitan dengan proses pelayan perizinan dan non perizinan online, yangmenjamin

keamanan data dan informasi serta terpadukannya alur dan proses informasi antar sistem internal secara otomatis, menggunakan nama domain http://ssw.surabaya.go.id.

Dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan SSW adalah dokumen elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirim, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektro-magnetik, optikal atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara atau gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Dokumen Elektronik yang sudah diinput (diisikan) dan/atau diunggah ke system SSW dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah dan dapat merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia. Namun ketentuan ini tidak berlaku untuk :

a. surat yang menurut peraturan perundang-undangan harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan;
b. surat beserta dokumennya yang menurut peraturan perundang-undangan harus dibuat dalam bentuk akta notariil atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Dalam hal persyaratan permohonan perizinan dan non perizinan harus berbentuk tertulis atau asli, dokumen elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum didalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya dan dapat dipertanggungjawabkan

sehingga menerangkan suatu keadaan. Oleh karena itu, terhadap kedua bentuk dokumen tersebut, dilakukan proses scanning dan hasil scandiberi tanda oleh verifikator dengan status "sesuai dengan asli" agar dapat diprosessebagai dokumen pelengkap permohonan perizinan dan non perizinan dalam rangkaSSW ke semua SKPD pemroses perizinan dan non perizinan.

Pengguna portal SSW dalam melakukan kepentingan dan tugasnya melakukan akses/interaksi dengan sistem SSW yang berdiri sendiri atau dalam jaringan. Dalammelakukan akses ini, pengguna akan diberi kode akses yaitu berupa angka, huruf, simbol, karakter lainnya atau kombinasi di antaranya, yang merupakan kunci untukdapat mengakses komputer dan/atau SSW.

Dalam kerangka SSW, pengguna melakukan transaksi elektronik dalam arti bahwa pengguna melakukan perbuatan hukum dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Termasuk dalam hal ini adalah penggunaan tanda tangan elektronik pada beberapa sistem internal di SKPD yang sudah siap, yaitu tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan,terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagaialat verifikasi dan autentikasi. Dalam hal ini penanda tangan adalah subjek hukum yang terasosiasikan atau terkait dengan tanda tangan elektronik.

2.2.5 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Di Bidang Perdagangan Dan Perindustrian menyatakan

bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disingkat SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan, kecuali kegiatan perdagangan berjangka komoditi. Setiap perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh SIUP. SIUP diterbitkan berdasarkan tempat kedudukan (domisili) perusahaan.

SIUP terdiri dari tiga jenis antara lain :

a. Surat Izin Usaha Perdagangan Kecil yang selanjutnya disebut SIUP Kecil adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan dengan kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
b. Surat Izin Usaha Perdagangan Menengah yang selanjutnya disebut SIUP Menengah adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan dengan kekayaan bersih lebih dari Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
c. Surat Izin Usaha Perdagangan Besar yang selanjutnya disebut SIUP Besar adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan dengan kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Tata cara penyelesaian permohonan SIUP sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013

Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Di Kota Surabaya Pasal 2 huruf a angka 5 sebagai berikut :

a. Pemohon mengisi formulir permohonan SIUP secara elektronik melalui portal http://ssw.surabaya.go.id serta mengunggah persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan;
b. Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah;
c. Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik;
d. Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA;
e. Dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan SIUP secara elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
f. Petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;

g. Apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud;

h. Apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA :

   1. Memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan SIUP dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau
   2. Memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada system informasi guna diserahkan kepada pemohon.

i. Petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan memverifikasi data dan menyiapkan konsep SIUP;

j. Petugas pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian mencetak konsep SIUP untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian;

k. SIUP yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Dinas Perdagangan dan Perindustrian untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA;

l. Petugas UPTSA menyerahkan SIUP kepada Pemohon.

m. Jangka waktu penyelesaian permohonan SIUP paling lama 3 (tiga) hari kerja.

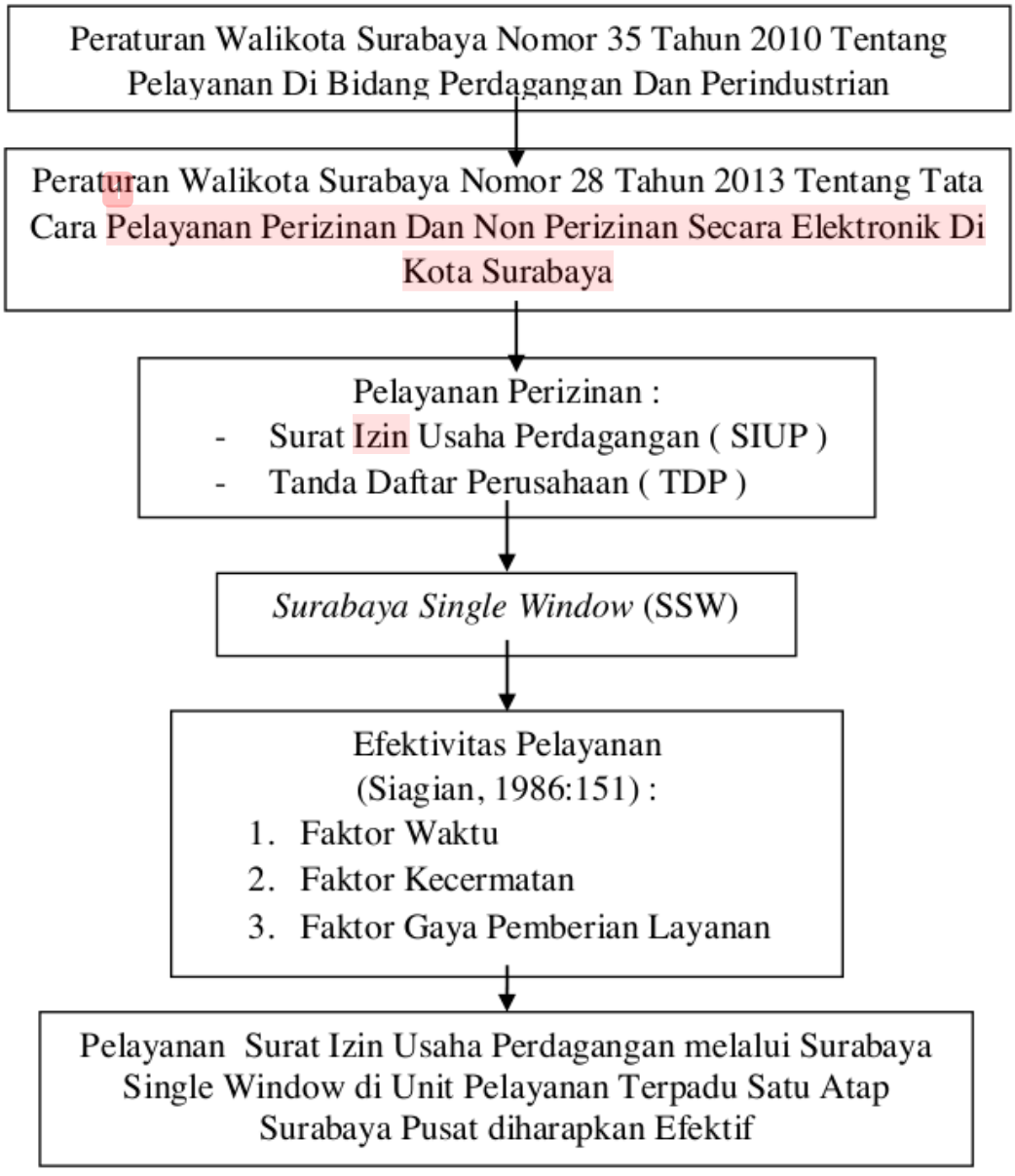
2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan penjelasan spesifik mengenai alur pikir teoritik terhadap pemecahan masalah yang diteliti. Penjelasan tentang teori dasar yang digunakan untuk mengembangkan alur teori atau jalinan teori yang mengarah kepada pemecahan masalah sesuai dengan latar belakang, maka berdasarkan landasan teori dapat disimpulkan mengenai Bagaimana Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat, sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir

Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat



Sumber: Diolah oleh PenulisBerdasarkan Teori Tahun 2018

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian diperlukan untuk memperoleh hasil penelitian yang baik sehingga diperlukan teknik – teknik secara ilmiah didalamnya. Untuk mencapai hal itu maka perlu dipelajari sehingga mencapai tujuan yang di inginkan. Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah – langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, metode penelitian mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan arah dari aktifitas penelitian sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan maksimal.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud memberi gambaran mendalam terhadapEfektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

Menurut Williams dikutip Moleong (2017:5) penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar belakang ilmiah, dengan menggunakan metode ilmiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Definisi tersebut memberi gambaran bahwa penelitian ini mengutamakan latar belakang alamiah, metode alamiah dan dilakukan oleh orang yang mempunyai perhatian alamiah.

Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylordikutip Moleong (2017:4), merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini, pendekatan penelitian ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh, namun tidak boleh mengisolasikan individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sebuah keutuhan.

Selain itu, menurut Richie dikutip Moleong (2017:6) dikatakan bahwa penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Hal tersebut dikemukakan tentang peranan penting dari apa yang seharusnya diteliti yaitu konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu upaya atau proses penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data pada suatu latar belakang ilmiah yang tertarik secara alamiah untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dan untuk menyajikan dunia sosial dilihat dari segi konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan keadaan sebenarnya dari obyek yang

diteliti guna memperoleh data yang akurat. Penulis memilih dan menetapkan lokasi penelitian di Unit Pelayanan Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya.Pemilihan lokasi penelitian ini berdasarkan fenomena yang menjadi latarbelakang penulis yakni Kota Surabaya sebagai industry usaha/dagang/jasa, kota padat penduduk yang setiap harinya pemohon datang untuk mengajukan perizinan.

3.3 Fokus Penelitian

Penentuan fokus penelitian sangat diperlukan guna membantu pelaksanaan penelitian, fokus penelitian digunakan untuk menentukan apa saja yang akan dikaji dari sebuah penelitian sehingga lebih jelas arah yang dinginkan. Jika penelitian di tentukan tepat sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian, maka penelitian yang dilakukan akan terarah dan berhasil dengan baik. Menurut Moleong (2017:97), fokus penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan batas yang harus dilalui oleh seorang peneliti dalam melaksanakan suatu penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, bahwa fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yangdiperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, maka ditetapkan fokus sebagai berikut :

Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat dengansasaran kajian :

a. Faktor Waktu

   Faktor waktu adalah dimana petugas memberikan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan kepada pemohon dengan cepat dan tepat berdasarkan maklumat waktu pelayanan yang beradadi UPTSA dengan waktu satu pemohon SIUP antara 40-60 menit.

b. Faktor Kecermatan

   Faktor kecermatan adalah ketelitian petugas kepada pemohon dengan tanggap melayani pemohon seperti melihat apa yang diinput pemohon di ssw.surabaya.go.id.

c. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

   Gaya pemberian pelayanan adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan ataupetugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon seperti cara bicara, gestur tubuh dan raut muka.

3.4 Informan dan Teknik Penarikan Informan (Sumber Data)

Sumber data adalah tempat dimana peneliti menemukan data – data dan dokumen yang diperlukan untuk menunjang penelitian. Keberadaan data dapat disajikan sebagai sumber informasi yang dijadikan sebagai pokok kajian atau bahan untuk diteliti. Bila dilihat dari sumber atau asal data diperoleh, maka jenis data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut (Sugiyono, 2008:225):

1. Data Primer

Yaitu data dan informan yang diperoleh secara langsung dari informan atau aktor pada saat dilakukan penelitian ini. Sumber informasi dalam penelitian ini adalah :

a. Kepala Sub Unit Pelayanan
b. Kepala Sub Unit Program dan Informasi
c. Pemohon SIUP

2. Data Sekunder

Yaitu berupa dokumen – dokumen, laporan – laporan dan arsip – arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini yang berupa berkas tertulis dan sah keberadaannya. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah :

a. Tabel Jumlah Pelayanan SIUP
b. Struktur Organisasi UPTSA Surabaya Pusat

Menurut Lofland dalam Moleong (2011:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah berasal dari informan yang berupa kata – katadan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain – lain. Sumber data utama yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan Kunci *(Key Person)*

Informasi kunci, dimana pemilihannya secara *purposive sampling*, yang didasarkan atas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan data yang benar – benar relevan dan kompeten. Kepala Sub Bagian Pelayanan yaitu Bu Fenti, Beliau Penanggung Jawab atas inovasi pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

Sedangkan informan selanjutnya diminta kepada informan awal untuk menunjuk orang lain yang dapat memberikan informasi. Dalam rangka untuk triangulasi data atau untuk mencari kebenaran data tersebut, maka informan selanjutnya ditemukan melalui teknik *snowball sampling*. Informan selanjutnya dalam penelitian ini adalah pegawai yang bertugas melayani pemohon di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat dan pemohon yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

2. Tempat atau Peristiwa

   Tempat atau peristiwa dimana fenomena yang terjadi atau yang pernah terjadi berkaitan dengan fokus penelitian yaitu di lingkungan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

3. Dokumen

   Dokumen disini adalah dipakai sebagai sumber data yang lain yang sifatnya melengkapi data utama yang relevan terhadap masalah dan fokus penelitian serrta foto hasil observasi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bagian terpentingdalam penelitian karena pada hakekatnya, penelitian adalah pencarian data yang nantinya akan dianalisa dan diinterpretasikan. Dalam penelitian kualitatif, sumber data yang utama adalah kata-kata tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen.

Dalam rangkaian pengumpulan data ada 3 (tiga) proses kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Wawancara atau interview

Menurut Moleong sebagaimana dikutip oleh Herdiansyah (2010:118) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Dalam penelitian ini, teknikpengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan informan mengenai Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

2. Pengamatan atau Observasi

Menurut Cartwright sebagaimana dikutip oleh Herdiansyah (2010:131) observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikn suatu kesimpulan atau dianogsis. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

3. Dokumentasi

Menurut Herdiansyah (2010:143) dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumentasi lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data dalam bentuk tulisan dan gambar dari Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui

Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

3.6 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka setelah data terkumpul, proses selanjutnya adalah menyederhanakan data yang diperoleh kedalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, dan diinterpresentasikan yang pada hakikatnya merupakan upaya mencari jawaban atas permasalahan yang ada sesuai dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Karena itulah data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisa secara kualitatif, artinya dari data yang ada dianalisa serinci mungkin dengan jalan mengabstraksikan secara teliti setiap informasi yang diperoleh di lapangan, sehingga diharapkan dapat diperoleh kesimpulan yang memadai. Maka dalam penelitian ini sesuai dengan bentuk metode analisis data Miles dan Huberman.

Metode analisis data yang dipakai dalam meneliti meningkatkan Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat adalah metode yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2014:8). Dimana analisis data kualitatif ini dilakukan melalui beberapa tahap yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

   Pengumpulan data yaitu data yang dikumpulkan berupa wujud kata-kata bukan rangkaian kata. Dan itu mungkin telah dikumpulkan dengan angka macam cara (observasi, wawancara,

dokumen, pita rekaman). Dan yang biasanya "di proses" kira-kira sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan atau alat tulis).

2. Kondensasi Data (*Data condensation*)

   Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkip wawancara, dokumen - dokumen dan materi - materi empiris lainnya.

3. Penyajian Data (*Data display*)

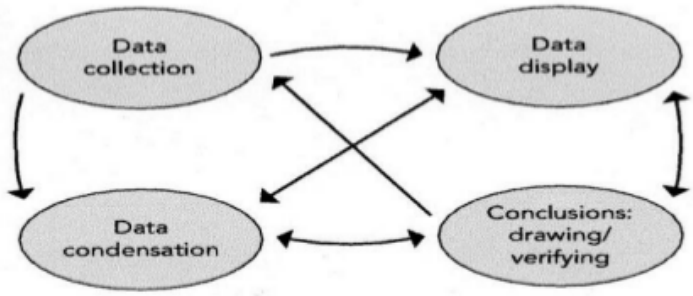
   Alur penting kedua dari aktivitas analisis adalah penyajian data. Secara umum, penyajian adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data dapat berupa grafik, bagan dan bentuk lainnya sehingga akan semakin mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion drawing or verification)*

   Alur ketiga dari aktivitas analisis adalah pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif menginterprestasikan hal – hal apa yang tidak berpola, penjelasan - penjelasan, alur kausal dan proposisi. Kesimpulan akhir tidak akan datang hingga pengumpulan data berakhir, tergantung pada ukuran catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan dan metode pencarian yang digunakan, daya tarik peneliti, dan batas-batas lain yang dapat ditemukan. Tahap - tahap dalam teknik analisis data dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1

Interactive Model



Sumber: Matthew B.Miles, A.Michael Huberman, Johnny Saldana (2014)

Berdasarkan gambaran diatas maka menjelaskan bahwa data yang diperoleh dilapangan tidak dibuktikan dengan angka-angka tetapi berisikan uraian sehingga menggambarkan hasil yang sesuai dengan data yang sudah dianalisa kemudian diinterpretasikan. Masalah yang dihadapi diuraikan dengan berpatokan pada teori-teori dan temuan-temuan yang diperoleh pada saat penelitian tersebut, kemudian dicarikan kesimpulan dan pemecahannya.

Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi obyek penelitian. Setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara.

Setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkrip, selanjutnya peneliti harus membaca secara cermat untuk kemudian dilakukan reduksi data. Peneliti membuat reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yaitu mengambil dan mencatat informasi-informasi yang bermanfaat sesuai dengan konteks

penelitian atau mengabaikan kata – kata yang tidak perlu sehingga didapatkan inti kalimatnya saja, tetapi bahasanya sesuai dengan bahasa informan.

3.7 Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kreteria tertentu. Menurut Moleong (2017:324) ada empat kriteria yang digunakan yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

1. Derajat Kepercayaan (*kredibilitas*) melaksanakan *inkuiri* sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat tercapai, dan hasil-hasil penemuan dengan jelas pembuktikan oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti, beberapa cara yang dapat dilakukan dalam hal ini :
   a. Memperpanjang masa observasi

      Peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk kepentingan pengumpulan data tentang Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.
   b. Melakukan Triangulasi

      Tujuan triangulasi adalah untuk memeriksa kebenaran data tertentu dengan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian ini metode tersebut digunakan untuk menguji data informan dengan dokumen yang ada.

c. Mengadakan memberchek yaitu memeriksa ulang secara garis besar setelah wawancara dengan para informan penelitian.

2. Keteralihan (*transferability)* yaitu persoalan yang empiris bergantung pada keamanan antara konteks pengirim dan penerima untuk melakukan seorang peneliti mencari data mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dengan demikian penelitian bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya. Data ini berupa catatan-catatan lapangan, peraturan-peraturan, petunjuk-petunjuk, laporan pelaksanan dan hasil wawancara dengan informan. Keterahlian data dilakukan dengan konfirmasi ulang kepada pihak pengembangan terhadap hasil yang kemudian disusun dalam bentuk skripsi.
3. Kebergantungan (*dependability*), dalam hal ini yang dilakukan adalah memeriska antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta tafsiran. Untuk itu peneliti harus menyediakan bahan – bahan sebagai berikut:
   a. Data primer , seperti catatan lapangan sewaktu observasi dan wawancara, hasil rekaman, dokumen dan lain – lain yang disajikan dalam bentuk laporan lapangan.
   b. Hasil analisis data, berupa rangkuman, konsep-konsep, dan sebagainya.
   c. Hasil sintesis data, seperti tafsiran, kesimpulan, definisi, tema, pola hubungan dengan literatur dan laporan akhir.
4. Kepastian (*confirmability*), dalam upaya mewujudkan kepastian atas penelitian mendiskusikan dengan dosen pembimbing setiap tahap penelitian maupun konsep yang dihasilkan dari lapangan.

dengan demikan diperoleh masukan untuk menambah kepastian dari hasil penelitian, disamping untuk menguji ini memenuhi syarat kepastian.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, pada bulan Nopember 2007, Pemerintah Kota Surabaya membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang sekarang disebut UPTSA Timur sedangkan pada tanggal 15 Juli 2015 dibentuk UPTSA yang kedua yang disebut UPTSA Pusat dengan latar belakang untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Dimana pelayanan public yang baik merupakan bagian yang menentukan daya tarik suatu daerah untuk menjadi tujuan investasi.

Dengan dasar filosofis, bahwa untuk memenuhi harapan masyarakat dalam proses pembuatan perlu dilakukan berbagai perbaikan, meliputi penyederhanaan sistem perizinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi dan peningkatan iklim investasi, maka dibentuklah Unit Pelayanan Terpadu UPTSA yang diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan dengan baik, yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Dengan bertambahnya jenis pelayanan yang saat ini menjadi 154 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan, UPTSA selalu berusaha meningkatkan pelayanannya dengan memberikan pelayanan prima serta selalu menjaga kepercayaan masyarakat yang sudah diberikan kepada kami.Kepercayaan masyarakat merupakan modal utama kami melayani, terimakasih atas kerjasama serta dukungan masyarakat yang telah diberikan kepada kami.

4.1.2 Lokasi Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya

Unit PelayananTerpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya terletak di Jl. TunjunganNo. 1-3 (GedungSiola Lt.1) Genteng, Kota Surabaya.

4.1.3 Motto, Visi Dan Misi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kotsa Surabaya

a. Motto

1. Terdepan dalam layanan administrasi perijinan.

b. Visi

1. Melaksanakan pelayanan prima dengan cerdas bagi publik.

c. Misi

1. Melaksanakan tertib administrasi.
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana UPTSA Surabaya.

3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.
4. Meningkatkan kualitas sdm petugas UPTSA.

4.1.4 Maklumat Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya

Maklumat Pelayanan Unit PelayananTerpadu Satu Atap Pusat Kota Surabayaadalah:

1. Melayani dengan santun.
2. Pelayanan melayani pemohon di Loket Mandiri yang relavan antara 40-60 menit.
3. Memproses layanan secara cermat.
4. Memberikan kemudahan pelayanan secara online
5. Meningkatkan layanan secara berkesinambungan berdasarkan saran dan masukan
6. Memproses ijin sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku
7. Tidak meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun
8. Apabila tidak menepati maklumat pelayanan, siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

4.1.5 Standar Pelayanan

SK KEPALA BADAN KOORDINASI PELAYANAN DAN PENANAMAN MODAL KOTA SURABAYAdi Unit Pelayanan Terpadu Satu AtapNOMOR : 503/2045/436.7.5/2013 Tanggal : 22 April 2013.Standar Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya meliputi atas 3 standar yaitu :

a. Jenis Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin Dengan Penilaian Teknis Serta Pengesahan SKPD
b. Jenis Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD
c. Jenis Pelayanan Administrasi Penerbitan Izin dan Non Perizinan Secara Elektronik (SSW)

4.1.6 Kode Etik

Keputusan Kepala Badan Koordinasi Pelayanan Dan Penanaman Modal Kota Surabaya Tentang Kode Etik Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya Nomor : 70 Tanggal : 2 Januari Tahun 2015

Kode Etik Unit Pelayanan Satu Atap Kota Surabaya meliputi atas 2 kode etik antara lain :

a. Etika Dasar Pegawai **:**
    1. Etika dalam bernegara
    2. Etika dalam berorganisasi
    3. Etika terhadap diri sendiri
    4. Etika terhadap sesama pegawai
    5. Etika terhadap Pengguna Layanan dan Masyarakat
b. Etika Petugas Pelayanan :
    1. Memberikan pelayanan melalui telepon
    2. Memberikan pelayanan secara tatap muka
    3. Memberikan pelayanan melalui surat atau *e-mail*

4.1.7 PelayananStandar Operasional Prosedur Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya

Berpakaian dan Berpenampilan dalam Standar Operasional Prosedur yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu AtapPusat Kota Surabaya atasdasar hukum PERMENPAN RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dan SK Kepala BKPPM Nomor :503/1081/436.7.5/2016 Tanggal : 15 April 2016. Standar Operasional Prosedur Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat meliputi atas 4 unit antara lain :

a. Unit Manajemen
    1. Penetapan visi dan misi
    2. Penetapan job description dan standar kompetensi
    3. Pembuatan standar pelayanan dan sop
    4. Revisi standar pelayanan dan sop
    5. Penetapan target kinerja organisasi
    6. Penetapan target kinerja individu
    7. Pemberian persetujuan/ disposisi
    8. Pemberian perintah/tugas
    9. Koordinasi via surat kepada SKPD
    10. Koordinasi dalam bentuk rapat dengan SKPD
    11. Perencanaan dan pelaksanaan pengawasan berkala
    12. Tindak lanjut hasil pengawasan berkala
    13. Tindakan korektif dan pencegahan
    14. Rapat evaluasi manajemen
    15. Laporan berkala ke BKKPM

b. Unit Pelayanan

1. Penerimaan dan pemrosesan berkas secara online
2. Penerimaan dan pemrosesan berkas melalui loket
3. Penetapan retribusi
4. Penyerahan ijin
5. Pelayanan non perijinan
6. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui aplikasi

c. Unit Program dan Informasi

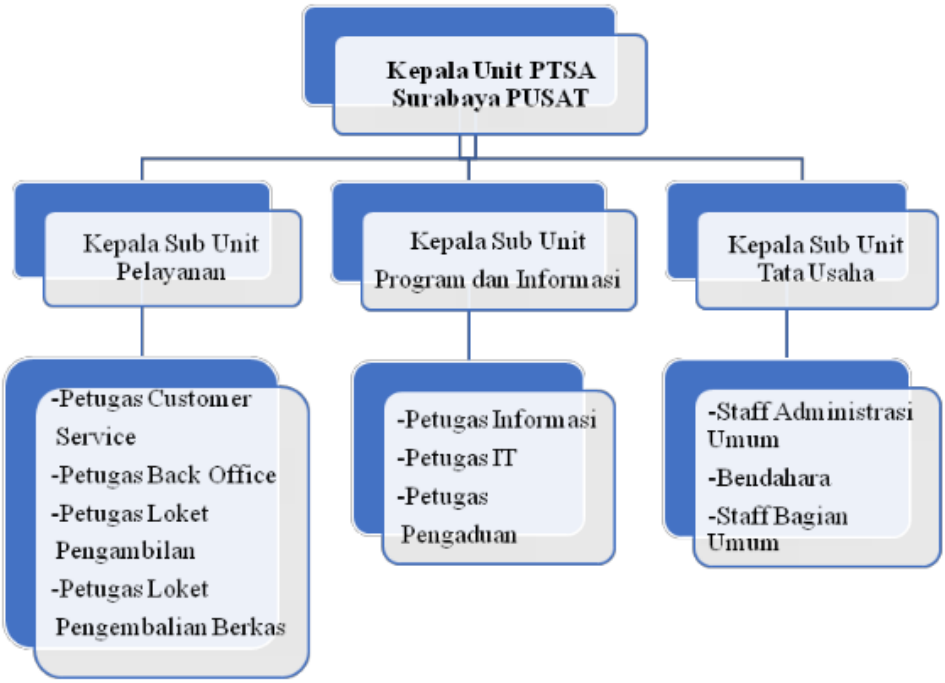
1. Pelayanan informasi perijinan di tempat
2. Pelayanan informasi perijinan via media elektronik
3. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui aplikasi
4. Penanganan pengaduan via media elektronik
5. Penanganan pengaduan langsung
6. Penanganan pengaduan melalui surat/media masa
7. Penanganan pengaduan melalui surat/media masa
8. Pembuatan laporan berkala penanganan pengaduan
9. Koreksi data berdasarkan info dinas teknis
10. Koreksi data berdasarkan info petugas pelayanan
11. Pemeliharaan jaringan
12. Perbaikan jaringan
13. Penambahan aplikasi
14. Perbaikan error aplikasi
15. Pemeliharaan perangkat keras
16. Perbaikan perangkat keras
17. Pengelolaan website

d. Unit Tata Usaha

1. Usulan diklat pegawai
2. Evaluasi kinerja tenaga non pegawai
3. Pembayaran gaji non pns
4. Pembayaran uang makan, tpp, dan air
5. Pengelolaan database pegawai
6. Pemberian cuti dan izin meninggalkan pekerjaan
7. Pencatatan kehadiran pegawai
8. Pemberian sanksi terhadap pelanggaran tenaga non pegawai
9. Kompilasi laporan kinerja pegawai (iki)
10. Pembuatan panjar spj
11. Pembuatan spj
12. Tindak lanjut temuan audit
13. Perencanaan pengadaan barang dan jasa
14. Proses pengadaan barang dan jasa
15. Penerimaan dan penyimpanan barang
16. Pendistribusian barang
17. Evaluasi kinerja penyedia barang/jasa
18. Inventarisasi sarana dan prasarana
19. Pemeliharaan sarana dan prasarana
20. Perbaikan sarana dan prasarana
21. Pengelolaan surat masuk
22. Pengelolaan surat keluar
23. Pengajuan pemusnahan arsip
24. Pemeliharaan arsip
25. Peminjaman arsip

26. Pengembalian berkas tidak lengkap/berkas pending
27. Pengelolaan kegiatan rapat
28. Penerimaan tamu dinas / kunker
29. Pengelolaan kebersihan
30.

4.1.8 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya



Gambar 4.1 : Struktur Organisasi

4.1.9 Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya

1. Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap
   a. Merencanakan kegiatan di bidang perizinan / Rekomendasi / Surat Ketearangan

b. Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan perizinan / Rekomendasi / Surat keterangan
c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan di bidang perizinan / rekomendasi / Surat Keterangan
d. Menetapkan kebijakan dan pengembangan program pembangunan UPTSA sesuai dengan visi misi UPTSA
e. Membina, menggerakkan dan memberdayakan sumber daya aparatur dalam rangka peningkatan kinerja
f. Mengarahkan dam memberi petunjuk dalam rangka mengembangkan sistem, metode dan teknis pelayanan serta pemanfaatan sumber daya UPTSA
g. Memonitor dan mengevaluasi pencapaian dan realisasi program
h. Meneliti, menyempurnakan dan menandatangani dokumen-dokumen UPTSA
i. Memimpin rapat internal atau rapat koordinasi dengan instansi terkait, dalam rangka pelaksanaan tugas
j. Memastikan kebijakan mutu dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi.

2. Kepala Sub Unit Program dan Informasi mempunyai tugas sebagai:
   a. Memonitoring dan mengendalikan berjalannya program aplikasi.
   b. Membina, menggerakkan dan memberdayakan sumber daya aparatur dalam rangka meningkatkan kinerja.

c. Mengarahkan dan memberi petunjuk dalam rangka pembinaan di Sub Unit Program dan Informasi.
d. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan di Sub Unit Program dan Informasi.
e. Melaksanakan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas.
f. Melaksanakan koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka pengembangan program aplikasi.

3. Kepala Sub Unit Pelayanan mempunyai tugas sebagai :
   a. Melaksanakan pengelolaan pelayanan loket yang terdiri atas loket penerimaan, loket pengambilan dan loket kasir/bank.
   b. Mengkoordinasi dan mengendalikan pelaksanaan pelayanan serta pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya.
   c. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan loket.
   d. Membina, menggerakkan dan memberdayakan sumber daya aparatur dalam rangka meningkatkan kinerja.
   e. Mengarahkan dan memberikan petunjuk dalam rangka pembinaan di Sub Unit Pelayanan.
   f. Memimpin dan atau mengikuti rapat koordinasi dengan instansi terkait, dalam rangka pelaksanaan tugas.
   g. Melaksanakan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas.
4. Kepala Sub Unit Tata Usaha mempunyai tugas sebagai:
   a. Menyusun perencanaan kegiatan UPTSA.
   b. Melaksanakan urusan administrasi, surat menyurat dan kearsipan kantor.
   c. Melaksanakan administrasi kepegawaian dan keuangan.

d. Melaksanakan urusan rumah tangga, perlengkapan dan peralatan kantor.
e. Melaksanakan pembinaan kelembagaan dan ketatalaksanaan.
f. Melaksanakan koordinasi penyusunan laporan pelaksanaan tugas.

5. *Customer Service* (CS) mempunyai tugas sebagai :
   a. Menerima dan memeriksa berkas dari pemohon.mengentry data pemohon.
   b. Memberi nomor berkas.
   c. Meneruskan berkas perijinan yang lengkap kepada petugas Back Office melalui Petugas Caraka.
   d. Menyerahkan kembali berkas yang kurang lengkap kepada pemohon.
   e. Membuat rekapitulasi jumlah berkas perijinan yang diterima.
   f. Membuat tanda terima berkas untuk diberikan kepada pemohon
6. *Back Office* (BO) mempunyai tugas sebagai:
   a. Meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas yang berasal dari Front Office.
   b. Mengembalikan berkas yang belum benar / lengkap kepada Front Office.
   c. Menentukan perhitungan besarnya retribusi.
   d. Membuat rekapitulasi jumlah berkas yang telah diproses.
   e. Melaksanakan koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka pengembangan program aplikasi.

7. Petugas Loket Pengembalian Berkas
    a. Mencatat berkas yang dikembalikan untuk Dinas ke dalam buku agenda dan mengentry datanya untuk ke aplikasi arsip
    b. Menerima tambahan persyaratan perijinan dari pemohon yang berkasnya dikembalikan dari SKPD
    c. Menyediakan buku yang telah lengkap ke bagian Tata Usaha untuk dikirim kembali ke SKPD
8. Petugas Informasi
    a. Memberikan penjelasan/ informasi baik lisan maupun tertulis kepada pemohon yang meminta informasi.
    b. Menyiapkan formulir persyaratan & permohonan perijinan.
    c. Membuat perhitungan sementara retribusi tanah.
9. Petugas IT
    a. Memantau berjalannya program aplikasi.
    b. Merawat server yang berada di UPTSA.
    c. Memastikan komputer dan program aplikasi di UPTSA berjalan dengan baik.
    d. Memeriksa jika terjadi error pada jaringan dan komputer di lingkungan UPTSA.
    e. Membuat rekapitulasi jumlah gangguan atau eror yang terjadi.
    f. Melakukan penanganan bila terjadi eror, baik jaringan maupun non jaringan.
    g. Melaporkan kepada Kepala Sub Unit Program dan Informasi jika terjadi error pada jaringan, agar segera diteruskan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi.

10. Petugas Loket Pengambilan
    a. Memeriksa surat ijin/suratketerangan/rekomendasi/legalisasi dari staf administrasi umum.
    b. Mencatat surat ijin/surat keterangan/rekomendasi/legalisasi dalam buku agenda pengambilan.
    c. Menyerahkan surat ijin/surat keterangan /rekomendasi /legalisasi kepada pemohon.
    d. Meminta kepada pemohon untuk menandatangani agenda pengambilan.
    e. Membuat rekapitulasi jumlah berkas yang telah diserahkan.
11. Petugas Pengaduan
    a. Menerima dan memproses pengaduan.
    b. Memfasilitasi penyelesaian keluhan pengaduan pemohon kepada Kepala UPTSA.
    c. Membuat rekapitulasi keluhan untuk proses tindak lanjut dan pembenahan proses perijinan.
    d. Menyiapkan bahan dalam rangka untuk pengukuran indeks kepuasan pemohon di lingkungan UPTSA.
    e. Melakukan entry data terkait dengan pengukuran indeks kepuasan pemohon agar dapat segera diketahui hasil pengukurannya.
12. Staff Administrasi Umum
    a. Melaksanakan kegiatan ke tata usahaan UPTSA.
    b. Melaksanakan agenda surat masuk lingkup UPTSA.
    c. Melaksanakan agenda surat keluar lingkup UPTSA.
    d. Memberikan cap register pada hasil pelayanan perizinan

e. Menyerahkan surat ijin/rekomendasi/surat rekomendasi kepada petugas pengambilan
f. Melakukan rekapitulasi data berkas perijinan yang selesai diproses.
g. Melakukan koordinasi dengan petugas loket pengambilan berkas.
h. Mencatat agenda perijinan/legalisasi yang diproses di UPTSA.
i. Memantau berkas yang belum selesai diproses di UPTSA.
j. Membuat rekapitulasi harian berkas perijinan yang dikirim ke SKPD untuk diproses.
k. Membuat lembar disposisi surat masuk.
l. Menindak lanjuti berkas permohonan yang kurang lengkap yang dikembalikan ke UPTSA oleh SKPD dan menghubungi pemohon yang berkasnya belum lengkap tersebut.
m. Menghubungi pemohon yang izinnya telah selesai.
n. Mengantar dan mengambil berkas ke SKPD terkait dua kali dalam sehari, yaitu pukul 10.00 dan pukul 15.00.
o. Membantu tugas kesekretariatan
p. Melaksanakan tugas tambahan dari kepala UPTSA.

13. Staff Bagian Umum
    a. Mengelola keuangan UPTSA untuk digunakan sesuai rencana kegiatan UPTSA.
    b. Melakukan inventarisasi barang.
    c. Merawat barang – barang dilingkup UPTSA.
    d. Melaporkan data inventarisasi secara berkala.

e. Melaksanakan inventarisasi data pegawai.

f. Menyiapkan daftar hadir pegawai.

g. Memfasilitasi tugas bidang kepegawaian.

h. Menjaga keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja.

4.1.10 Sumber Daya Manusia Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya

UPTSA Surabaya Pusat memiliki beberapa kriteria khusus untuk memperoleh SDM yang berkualitas. Perekrutan pegawai baru dilakukan secara terbuka dengan memanfaatkan media online.

1. Komposisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 : Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Pegawai (Orang)	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	17	41.3
2	Perempuan	26	58.7
Jumlah		**43**	**100**

Sumber : Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya, 2018

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan tentang penggolongan pegawai berdasarkan jenis kelamin. Sebagaian besar pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah perempuan dengan jumlah 17 orang (58.7 %), sedangkan pegawai laki-laki berjumlah 12 orang (41.3 %) yang artinya tidak seimbang dan berarti bahwa Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya masih memerlukan pegawai laki-laki.

2. **Komposisi Pegawai berdasarkan Status Pegawai**

Tabel 4.2 : Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Pegawai

No.	Status Pegawai	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	7	16.3
2.	Tenaga Kontrak	36	83.7
Jumlah		**43**	**100**

Sumber: Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya, 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan pegawai operasional yang ada pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah 43 pegawai. Dengan pembagian menurut tabel diatas, Pegawai Negeri Sipil berjumlah 7 pegawai (16.3 %). Selain itu, yang dimaksud Tenaga Kontrak juga termasuk dalam pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang belum menjadi pegawai tetap yang berjumlah 36 pegawai (83.7%).

Semua pegawai diluar pegawai utama instansi diambil agar dapat membantu pelaksanaan kinerja pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

4.1.11 Sarana dan Prasarana

Ada beberapa Sarana dan Prasarana yang telah disediakan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat untuk menunjang kegiatan agar

lancar ,cepat dan efisien serta efektif. Sarana dan Prasarana tersebut antara lain :

a. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menyediakan komputer untuk pendaftaran permohonan perizinan secara mandiri dan sebagai media Informasi Pelayanan Perizinan.

Gambar 4.2 : Komputer Loket Mandiri

Sumber : Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya, 2018

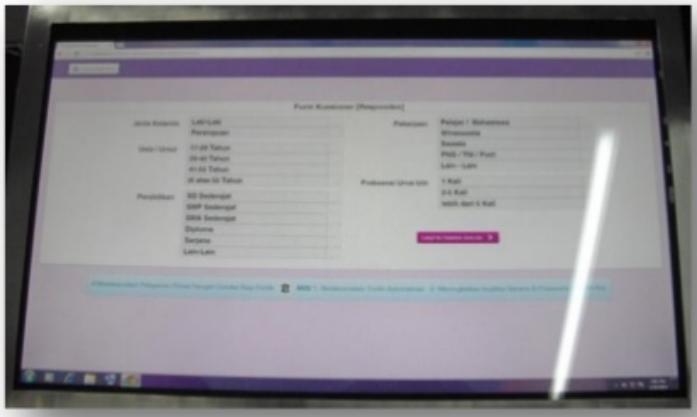
b. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menyediakan informasi perizinan melalui Monitor LED yang berguna untuk mengetahui perkembangan perizinan.

Gambar 4.3 :Monitor LED

Sumber : Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya, 2018

c. UPTSA menyediakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kinerja di kantor pelayanan UPTSA .

Gambar 4.4 : Komputer IKM



Sumber : Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya, 2018

d. Menyediakan fasilitas umum berupa kursi lobby pemohon untuk menunggu antrian.

Gambar 4.5Lobby UPTSA

Sumber : Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya, 2018

4.1.12. Gambaran Umum Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

Surabaya Single Windows adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Layanan SSW melalui website Pemerintah Kota Surabaya telah terintegrasi dalam sistem Online dengan server.

Adapun inovasi yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yaitu program *Surabaya Single Window (SSW)*. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013 bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 14 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dilaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik.

Dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya disebutkan *Surabaya Single Window* yang selanjutnya disingkat SSW adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal,

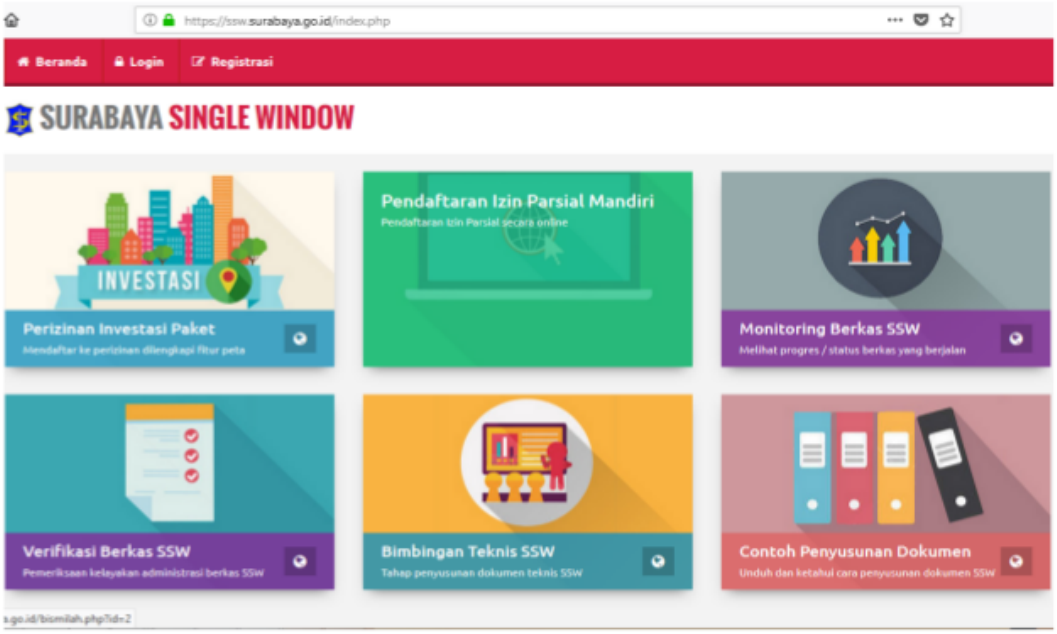
pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Penggunaan sistem elektronik dalam Pasal 9 Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2013, menyebutkan:

1. Pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik dilakukan secara terintegrasi melalui sistem elektronik bernamaSSW.
2. Dalam kerangka SSW diterapkan sistem keamanan dengan tujuan untuk pengamanan terhadap data dan informasi, koneksi jaringan, dan infrastruktur pendukung, yang dilakukan secara fisik maupun menggunakan perangkat lunak.

Surabaya Single Window (SSW) adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing- masing SKPD dalam memberikan perizinan, dengan *Surabaya Single Window (SSW)*, pelayanan perizinan ini lebih hemat waktu dan biaya, dan yang lebih penting lagi adalah transparansibiaya.

Surabaya Single Window (SSW) merupakan sistem pelayanan perizinan online yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Tujuannya SSW antara lain untuk memperpendek waktu pelayanan dan pengecekan data serta persyaratan bisa lebih cermat dilakukan.

Gambar 4.6 : Website Surabaya Single Windows



Sumber : Unit Pelayanan Satu Atap Terpadu Kota Surabaya, 2018

4.2. Hasil Penelitian

Surabaya Single Windows adalah program pemerintah Kota Surabaya dalam memudahkan pemohon dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Online Sistem agar mempermudah pemohon dalam mengurus surat izin usahanya sendiri dengan dipantau untuk menghindari hal yang tidak diinginkan. Dengan semakin berkembangnya usaha di Surabaya maka semakin banyak pemohon yang mengurus badan usahaya untuk melegalitaskannnya. Ini juga bentuk inovasi pelayanan dari Pemerintah Kota Surabaya dalam melayani masyarakat, diharapkan masyarakat lebih mudah dalam mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan.

Pada bagian ini, akan diuraikan hasil penelitian berupa temuan – temuan dilapangan berdasarkan rencana penelitian. Sesuai metode penelitian yang telah ditetapkan, penulis menggunakan metode pengamatan, wawancara, dokumentasi dan didalam proses wawancara tersebut penulis menggunakan sumber data *key person* dan informan, sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan sesuai metodologi. Sesuai dengan fokus penelitian yang ada, maka berikut ini penulis akan mendeskripsikan serta menguraikan hasil dari temuan – temuan dilapangan secara beruntut sesuai fokus dan sasaran kajian penelitian. Deskripsi hasil penelitian ini membahas pada permasalahan dan fokus penelitian yaitu Efektivitas Pelayanan Surat Izin Ushaa Perdagangan melalui Surabaya Single Windows Kota Surabaya. Dimana Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windows Kota Surabaya dapat dikaji berdasarkan 3 fokus sebagai berikut:

4.2.1 **Faktor Waktu digunakan untuk mengukur kecepatan waktu dan ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan**.

a. Kecepatan Waktu, dimana petugas memberikan pelayanan kepada pemohon di Loket Mandiri untuk mengisi form berkas Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windows dan pemohon dipandu langsung oleh petugas agar meminimalisir kesalahan berkas pemohon.

Hal ini sesuai dengan Bapak Bagas selaku Pemohon tentang waktu pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan, bahwa :

"…. jadi sepengetahuan saya untuk mengurus siup membutuhkan waktu relative singkat tergantung pengurus kesiapan si pengurus dalam menyiapkan berkas kemudian pemkot Surabaya sudah memfasilitasi Surabaya Single Windows, dengan SSW ini masyarakat tidak perlu ribet dan mudah cepat serta tidak perlu berhari-hari dalam mengurusnya, nggak lama Cuma 20-50 menitan untuk mengurusnya"(Hasil Wawancara tanggal 26 Juni 2018)

Kemudian pendapat Bapak Koko selaku Pemohon tentang waktu pengurusan SIUP, bahwa :

"…. ya lumayan cepat lah mas 30 menit sudah selesai, untuk prosedur sendiri sudah ada di online kan mas digoogle semua dicari pasti sudah langsung ada""(Hasil Wawancara tanggal 26 Juni 2018)

Tabel 4.3 : Frekuensi Urus Izin dalam 1 SIUP berdasarkan IKM

Frekuensi Urus Izin dalam 1 siup	1 kali	53.7%
	2-5 kali	38.89%
	lebih dari 5 kali	7.41%

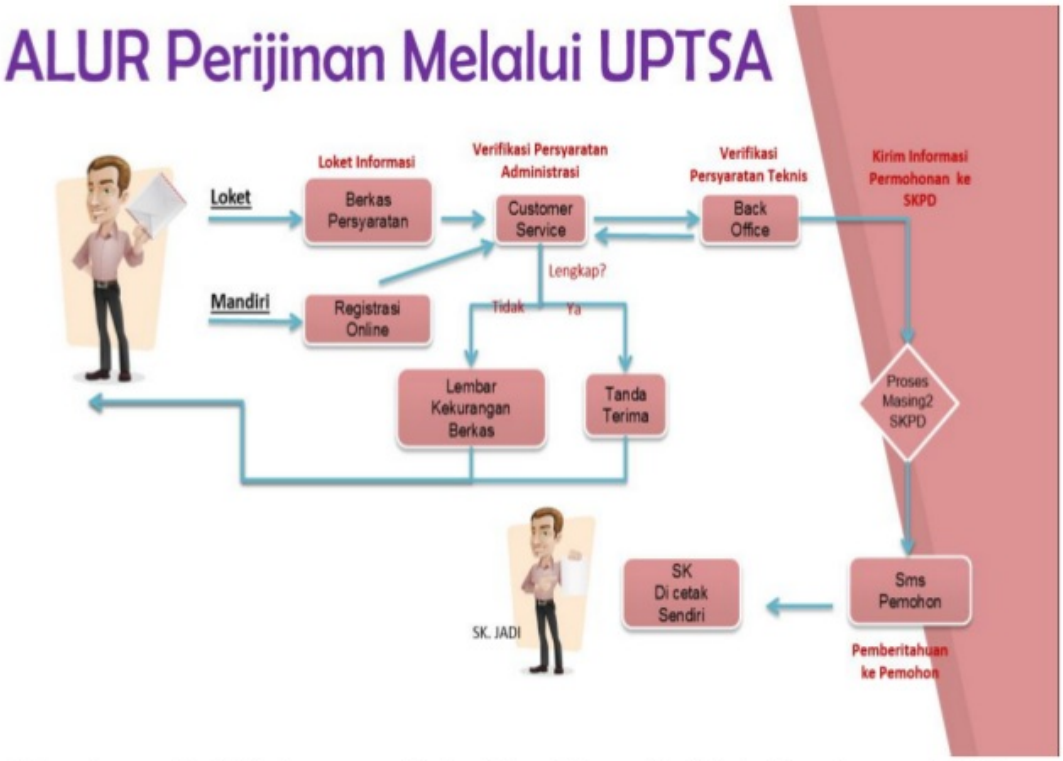
Sumber : Unit Pelayanan Satu Atap Terpadu Kota Surabaya, 2018

Pernyataan diatas senada dengan yang disampaikan Bapak Sudarji selaku Pemohon di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya tentang waktu pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan, bahwa :

"…. Kalo lancar dipandu ya satu jam selesai kalo gak dipandu ya malah lama mas, saya nggak tau juga kalo lainnya

bisa mengerti cara memandu SIUP ya mas mungkin terkendala itu juga""(Hasil Wawancara tanggal 4 Juli 2018)

Gambar 4.7: Alur Perijinan Melalui UPTSA



Sumber : Unit Pelayanan Satu Atap Terpadu Kota Surabaya, 2018

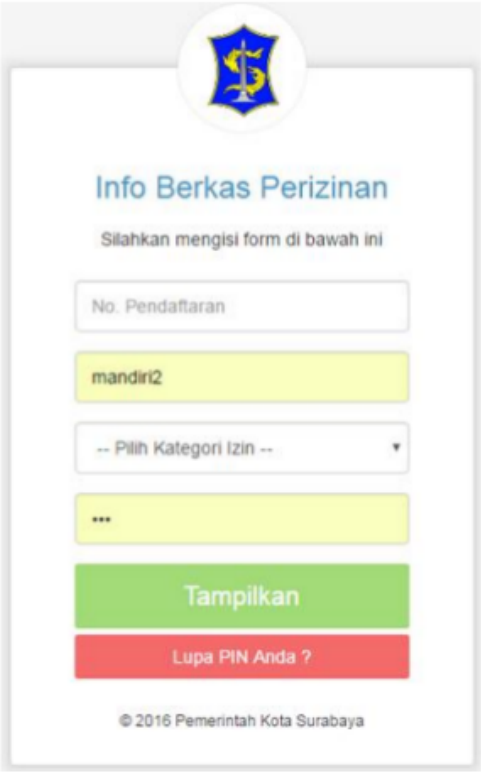
Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemohon tentang waktu pengurusan SIUP yang dirasakan dengan adanya SSW mereka berpendapat bahwa pengurusan SIUP sudah lebih cepat antara 20-50 menit.

b. Ketepatan waktu, dimana pemohon membuat Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windows mulai dari mendaftar sampai dengan mencetak sendiri Surat Keterangan SIUP.

Hal ini sesuai dengan Bapak Bagas selaku Pemohon tentang waktu pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan, bahwa :

> "….seharusnya maksimal 1x24jam setelah SIUP tersebut namun tergantung juga kelengkapan berkas pengurus mas" (Hasil Wawancara tanggal 26 Juni 2018)

Gambar 4.8 : Info Berkas Perizinan



Sumber : Unit Pelayanan Satu Atap Terpadu Kota Surabaya, 2018

Pernyataan diatas senada yang disampaikan Bapak Asan selaku Pemohon yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya tentang tentang waktu pengurusan SIUP sebagai berikut :

> "….sebelum jadi sekarang dulu lama mas ngurusnya bisa berhari-hari nunggu berkas dilihat, apalagi dulu SSW masih

perkembangan dengan yang sekarang beda mas, sekarang sudah mendingan udah cepet ngurusnya“ (Hasil wawancara tanggal 28 Juni 2018)

Ibu Umi Selaku Kepala Sub Unit Program dan Informasi tentang waktu penyelesaian SIUP oleh petugas di Back Office, bahwa :

“….untuk pembuatan siup sampai selesai 1x24 jam mas aslinya, tergantung pemohonnya kita sudah kirim push email dan sms tapi jika pemohonnya tidak tanggap untuk melengkapi berkas atau membenarkan berkas itu pemohonnya yang tidak peka kami sudah lewat system memberitahunya semua tersistem sudah.”(Hasil wawancara 29 Juni 2018)

Gambar 4.9 : Loket Pendaftaran

Sumber : Unit Pelayanan Satu Atap Terpadu Kota Surabaya, 2018

Pernyataan diatas senada yang disampaikan Bapak Sudarji selaku Pemohon yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya tentang tentang waktu pengurusan SIUP sebagai berikut :

> "….kadang servernya mas ngadat itu mau upload berkas harus terkendala aslinya satu harian sudah selesai untuk sampai terbitnya ya, jadi kadang kalo mau ngurus itu pengurusannnya itu 2 hari paling lama 3 hari" (Hasil wawancara 4 Juli 2018)

Tabel : Jumlah Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit Pelayanan Satu Atap Surabaya Pusat pada Bulan Januari s/d Desember 2017

Bulan	Pembuatan SIUP
JANUARI	1.213
FEBRUARI	1.183
MARET	1.581
APRIL	1.055
MEI	968
JUNI	856
JULI	668
AGUSTUS	1.290
SEPTEMBER	1.180
OKTOBER	1.275
NOVEMBER	1.260
DESEMBER	9.89
TOTAL	**13.518**

Sumber : PPT FULL PAPER UPTSA, 2017

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Unit Program& Informasi dan Pemohon tentang ketepatan waktu yang dirasakan dengan adanya SSW mereka berpendapat bahwa membuat SIUP sekarang lebih cepat mudah dan aman.

4.2.2 Faktor Kecermatan

Faktor Kecermatan merupakan faktor ketelitian pemberi layanan kepada pemohon, pemohon akan memberikan timbal balik kepada petugas untuk efektivitas kerjanya.

1. Teliti, dimana petugas berusaha melihat dan focus apa yang diketik pemohon pada Surabaya Single Windows.

Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Bagas selaku Pemohon yang mengurus SIUP di UPTSA Kota Surabaya tentang kecermatan petugas membantu melayani pembuatan SIUP di Loket Mandiri sebagai berikut :

> "…..saya rasa petugas sudah memandu dan meneliti apa yang saya tulis sehingga pengurusan SIUP bisa lebih cepat" (Hasil wawancara 26 Juni 2018)

Gambar 4.10 : Petugas melayani pemohon

Sumber : Unit Pelayanan Satu Atap Terpadu Kota Surabaya, 2018

Kemudian pendapat Bapak Koko selaku Pemohon tentang waktu pengurusan SIUP, bahwa :

> "….petugasnya yaa sudah teliti waktu saya menginputkan data ke ssw ya cukup ramah untuk disini, ya kalo lemot nggak sih semua kayak manusia biasa" (Hasil wawancara 26 Juni 2018)

Pernyataan diatas senada dengan yang disampaikan Bapak Asan selaku Pemohon yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya tentang Kecermatan petugas membantu melayani pembuatan SIUP di Loket Mandiri sebagai berikut :

> "…. Petugas sudah memandu dan membenarkan apa yang saya masukan kedalam SSW itu mas, bisa mengerti pemohon jika membutuhkan bantuan untuk

mengurus siup sendiri kalo pemohon kesusahan langsung dibantu" (Hasil wawancara 26 Juni 2018)

Kemudian pendapat Bapak Sudarji selaku Pemohon tentang waktu pengurusan SIUP, bahwa :

"…..saya rasa sudah bagus sekali mas ketelitian petugas kalo nggak tau langsung dihampiri sama petugasnya dipandu sampai selesai mas, kalo nggak dipandu setaun saya ngurus mas hehe" (Hasil wawancara 4 Juli 2018)

Mas Andhika selaku petugas loket mandiri di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya tentang Melayani Pemohon di Loket Mandiri, bahwa :

"…. Sebenernya ya mas kami sudah berusaha teliti sekali untuk menginputkan dengan pemohon dan selalu melihat pemohon jika pemohon sedang bingung langsung kami hampiri, ya mungkin karena terkendala kaminya ini bukan tidak tanggap karena yang mengurus banyak sedangkan kami yang ditugaskan di loket mandiri ini hanya 4 orang saja sedangkan komputernya berjumlah 8 gitu mas"(Hasil wawancara 4 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Petugas UPTSA dan Pemohon tentang ketelitian petugas dilapangan mereka berpendapat bahwa Petugas sudah sangat teliti dan membantu menginputkan data yang dirasakan pemohon SIUP jadi cepat selesai.

4.2.3 Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

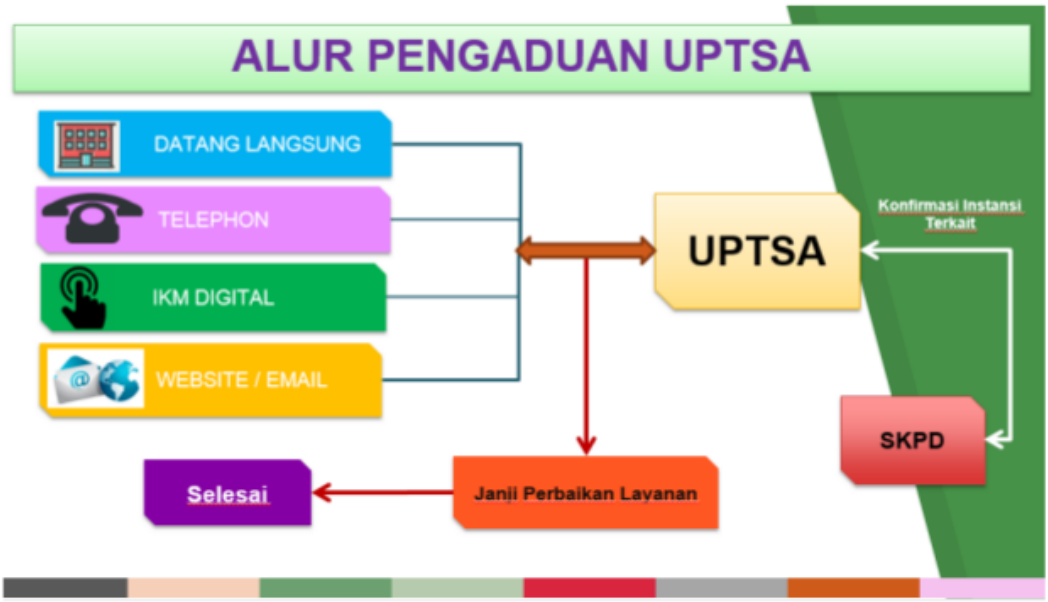
Gaya Pemberian Pelayanan merupakan cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

a. Pelayanan, dimana pelayanan petugas kepada pemohon, melayani dengan memberikan layanan dengan baik dan benar.

   Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Bagas selaku Pemohon yang mengurus SIUP di UPTSA Kota Surabaya tentang gaya pemberian pelayanan pembuatan SIUP di Loket Mandiri sebagai berikut :

   > "…..harap harus melihat kondisinya saya rasa disini rame terus tidak sepi harap petugas melihat kondisinya" (Hasil wawancara 26 Juni 2018)

Gambar 4.11 : Alur Pengaduan UPTSA



Sumber : Unit Pelayanan Satu Atap Terpadu Kota Surabaya, 2018

Pernyataan diatas senada dengan yang disampaikan Bapak Koko selaku pemohon yang dilayani oleh petugas dilapangan, bahwa

> "…..kalo pelayanannya yaa cukup bagus, menyenangkanlah tidak buruk untuk didatangi untuk kedua kalinya" (Hasil wawancara 26 Juni 2018)

Tabel 4.4 : Hasil Pelayanan Petugas di UPTSA berdasarkan IKM

Hasil Pelayanan	Sangat Puas	27.7%
	Puas	66.67%
	Kurang Puas	5.16%
	Tidak Puas	0.47%

Sumber : Unit Pelayanan Satu Atap Terpadu Kota Surabaya,2018

Kemudian pendapat Bapak Yoseph selaku Pemohon tentang pelayanan petugas,

> "….cukup jelas juga ya mas dikasih itu syarat-syaratnya gimana caranya mengurus SIUP langung dikasih fotocopyan prosedurnya" (Hasil wawancara 4 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemohon mereka berpendapat tentang pelayanan petugas UPTSA bahwa petugas sudah melayani pemohon dengan baik dan benar serta tanggap.

b. Sikap, dimana petugas memberikan perlakuan kepada pemohon dengan gestur tubuh dan raut wajah serta cara bicara.

Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Bagas selaku Pemohon yang mengurus SIUP di UPTSA Kota Surabaya tentang sikap petugas SIUP di Loket Mandiri sebagai berikut :

"….untuk sikap dan etika saya kira sudah cukup baik banyak yan friendly, ramah dan kooperatif "(Hasil wawancara 26 Juni 2018)

Gambar 4.9 : Loket Pendaftaran

Sumber : Unit Pelayanan Satu Atap Terpadu Kota Surabaya, 2018

Pernyataan diatas senada dengan yang disampaikan Bapak Asan selaku pemohon yang dilayani oleh petugas dilapangan, bahwa :

"….petugasnya baik ramah dan sopan mas secara kelakuan baik gitu mas" (Hasil wawancara 28 Juni 2018)

Ibu Fenty Selaku Kepala Sub Unit Pelayanan tentang pelatihan petugas dalam gestur dan perlakuan kepada Pemohon di Loket Mandiri, bahwa :

"…. kami sudah melatih para staff dengan workshop yang didanai oleh pemerintah untuk cara bagaimana

cara senyum, cara menunjuk dan cara menerangkan bagaimana prosedur sudah diajarkan di workshop itu mas"(Hasil wawancara 28 Juni 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Unit Pelayanan tentang sikap pegawai mereka berpendapat pegawai sudah ramah serta 3S sudah diterapkan dengan baik.

4.3. Pembahasan

Pelayanan yang efektif apabila sasaran dan tujuan yang dicapai sesuai dengan rencana pekerjan tersebut.Efektif tersebut harus ditempuh dengan tercapainya suatu sasaran dan tujuan, juga bisa melalui jasa dengan mutu tertentu dan tepat waktu. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja petugas pelayanan.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya dituntut untuk profesional dalam melayani Surat Izin Usaha Perdagangan setiap harinya. Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas, dan ekonomis. Sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah Surabaya Single Windows. Setelah menguraikan hasil penelitian dan temuan – temuan dilapangan maka penulis akan menguraikan analisa data sesuai rencana atau skripsi mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

Dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya, maka terdapat 3 (tiga) fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Faktor Waktu merupakan ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan pemberi pelayanan.
2. Faktor Kecermatan merupakan ukuran ketanggapan untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan.
3. Faktor Gaya Pemberian Layanan merupakan cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Berikut ini uraian pembahasan penelitian berupa analisa data dengan menggunakan landasan teori, berurutan dengan masing – masing fokus, dan sasaran kajian sebagai berikut:

4.3.1. Faktor Waktu

Ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian menurut beberapa pendapat staff Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya bahwa faktor waktu di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya dalam pelaksanaan pelayanan surat izin usaha perdagangan melalui Surabaya single windows dapat dikatakan efektif karena mampu melayani pemohon dan mampu menyederhanakan pekerjaan yang kompleks serta dapat

menghemat waktu karena pembuatan SIUP dibantu oleh petugas ditempat dengan waktu satu pemohon 20-40 menit.

Jam Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya sebagai berikut :

- Hari Senin – Kamis : Jam 07.30 s/d 15.00 WIB
- Hari Jumat : Jam 07.30 s/d 14.30 WIB

  Istirahat : Jam 11.00 s/d 13.00 WIB
- Hari Sabtu : Jam 09.00 s/d 13.00 WIB

Seperti yang diungkapkan Sondang (1986:151) Faktor Waktu merupakan ketepatan waktu dan kecepatan waktu pelayanan. Berarti Petugas dan Pegawai sudah menerapkan ketepatan waktu dan kecepatan waktu pelayanan sesuai teori Sondang.

PERMENPAN NOMOR 15 TAHUN 2015 Bahwa Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu – waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pemohon kurang dari waktu yang ditentukan yakni sesuai maklumat pelayanan antara 40-60 menit dengan kecepatan serta ketepatan waktu ini diharapkan pemohon dapat menyelesaikan permohonan SIUP lebih cepat dan dapat mempercepat selisih waktu yang ditentukan

Maka penulis dalam hal ini menyimpulkan bahwa faktor waktu dalam pelaksanaan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit

Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sudah dikatakan efektif karena mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat serta menghemat waktu dan menyederhanakan pekerjaan yang memungkinkan pengurusan siup lebih mudah dan pemohon tidak berkeluh kesah.

4.3.2. Faktor Kecermatan

Dengan adanya Surabaya Single Windows dan didampingi oleh petugas sehingga prosedur pemohon mengisi datanya sendiri dapat meminimalisir kesalahan dalam penulisan data, sehingga data yang dihasilkan menjadi akurat dan meminimalkan kesalahan data.

Berdasarkan hasil penelitian menurut beberapa pendapat petugas Unit Pelayanan Satu Atap dan pemohon bahwa kecermatan petugas dalam menanggapi pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windows sudah berjalan dengan efektif karena dengan cara pemohon sendiri yang mengisi data dapat meminimalkan kesalahan – kesalahan yang dibantu dan dibantu oleh petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sehingga data yang masuk pada program dapat akurat dan sesuai dengan apa yang ditulis oleh pemohon.

Seperti yang diungkapkan Sondang (1986:151) Faktor Kecermatan merupakan efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini petugas sudah mencermati apa yang diinput oleh pemohon sedemikian rupa sehingga meminimalisir kesalahan pemohon dalam memasukkan data ke Surabaya Single Windows agar

tidak di tolak oleh Back Office jika terjadi ketidaksesuaian persyaratan yang ditentukan oleh Pemerintah terhadap Pemohon.

Dan seperti yang diungkapkan Hardyansah (2011:24) dalam teori pelayanan kondisional yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Petugas terikat oleh maklumat pelayanan , kode etik dan standar pelayanan yang ditentukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. Dan partisipatif yakni mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Masyarakat sudah tahu dengan adanya SSW ini lebih mudah mengurus legalitas SIUPnya dibutuhkan peran serta pemerintah dan masyarakat agar terjadi keharmonisan dalam mengurus SIUP ini. Adanya sosialisasi terhadap pemohon menjadikan masyarakat lebih tahu bagaimana prosedur mengurus SIUP secara ONLINE ini.

Maka penulis dalam hal ini menyimpulkan bahwa dengan dipandu dan dibantunya pemohon oleh petugas dan pengisian data dilakukan oleh pemohon sendiri melalui Surabaya Single Windows dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh pemohon sehingga penyelesaian Surat Izin Usaha Perdagangan lebih cepat dan sudah efektif.

4.3.3. Faktor Gaya Pemberian Layanan

Dalam hal ini berkaitan dengan gaya pemberian pelayanan petugas kepada pemohon, pemohon sudah cukup puas dalam hal pelayanan yang diberikan petugas kepadanya.

Berdasarkan hasil penelitian menurut beberapa pendapat petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dan pemohon bahwa keramahan dan sopan santun petugas sudah efektif karena pelayanan yang diberikan petugas yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya, sehingga pemohon membutuhkan rasa nyaman dan menyenangkan saat dipandu dan dibantu oleh petugas.

Seperti yang diungkapkan Sondang (1986:151) Faktor Gaya Pemberian Pelayanan merupaan cara dan kebiasaan pemberi pelayanan kepada pelanggan.

Seperti yang diungkapkan Hardyansah (2011:24) Kesamaan Hak yakni tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi dan keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Maka penulis dalam hal ini menyimpulkan bahwa dengan petugas mempunyai kebiasaan dan tata bicara dengan gestur yang baik kepada pemohon untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windows di Loket Mandiri Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap sudah efektif.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan dan menganalisis temuan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya berdasarkan pada fokus penelitian yaituFaktor Waktu, Faktor Kecermatan dan Faktor Gaya Pemberian Layanan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor Waktu bahwa faktor waktu dalam pelaksanaan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sudah dikatakan efektif karena mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat serta menghemat waktu dan menyederhanakan pekerjaan yang memungkinkan pengurusan siup lebih mudah dan pemohon tidak berkeluh kesah.
2. Faktor Kecermatan bahwa faktor kecermatan pegawai dalam hal melayani untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan ini sudah dilakukan maksimal oleh petugas dan rata-rata pemohon juga merasa timbal balik pelayanan yang diberikan sangat baik, tanggap dan berjalan efektif karena cara pemohon sendiri untuk mengisi data yang dibantu dan dipandu oleh petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sehingga data yang

masuk pada sistem akurat dan sesuai dengan apa yang ditulis pemohon.

3. Faktor Gaya Pemberian Layananbahwa fakor gaya pemberian pelayanan dalam hal melayani untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan ini sudah diterapkan oleh petugas dan sudah diadakan pelatihan juga oleh pemerintah kota Surabaya tentunya timbal balik antara petugas dan pemohon sudah efektif untuk kelancaran pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan, dari gestur dan perlakuan oleh petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya kepada pemohon sudah dianggap baik oleh pemohon sehingga gaya pemberian pelayanan sudah cukup baik dan benar.

5.2. Saran

1. Agar waktu berjalan dengan apa yang sudah di atur dalam Surabaya Single Windows petugas hendaknya lebih cepat dan tepat dalam melaksanakan tugas dan server yang down harus diperbaiki lagi serta adanya sosialisasi mendalam tentang pendaftaran SIUP secara online
2. Petugas sudah tanggap kadang juga belum melihat pemohon yang masih kebingungan.
3. Gaya pemberian layanan petugas sudah baik akan tetapi kurang menggunakan keramahtamahan sebagai hal yang utama untuk lebih memahami pemohon yang tentunya berbeda-beda karakter

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Di Bidang Perdagangan Dan Perindustrian

UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

PPT FULL PAPER UPTSA, 2017

Mahmudi, 2010, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

Sampara, Lukman. 2008. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press.

Siagian, Sondang P. 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.

Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, Sondang P. 1986. *Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV Haji Masagung.

Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan

Sugiarto, Endar. 2002. Psikologi pelayanan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Hardiyansyah. 2011.Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Penerbit Gava Media

Sinambela, Litjan Poltak. 2014, *.Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Askara.

PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Di Kota Surabaya.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.

Moleong, Lexy. 2017. *Metodelogi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031)8706369 (Hunting) Fax (031) 8794257 Surabaya 60294

Nomor : B / 97 / UN63.4 / 2018 — Surabaya, 24 Mei 2018
Sifat : B I A S A
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi.

K e p a d a :

Yth : DINAS PENANAMAN MODAL & PTSP
Jln. Tunjungan No. 1 - 3
di
Surabaya

1. Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, diperlukan penelitian.
2. Sehubungan dengan perihal tersebut diatas, dengan ini mohon dapatnya diberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama	:	Sandika Bayu Anggara Putra
NPM	:	1441010029
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian	:	Surabaya
Judul Penelitian	:	EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IJIN USAHA PERDAGANGAN MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW DIKOTA SURABAYA

untuk melaksanakan peneliotian guna memperoleh data-data yang dibutuhkan.
3. Demikian atas perhatian dan kerja samanya kami sampaikan terima kasih.

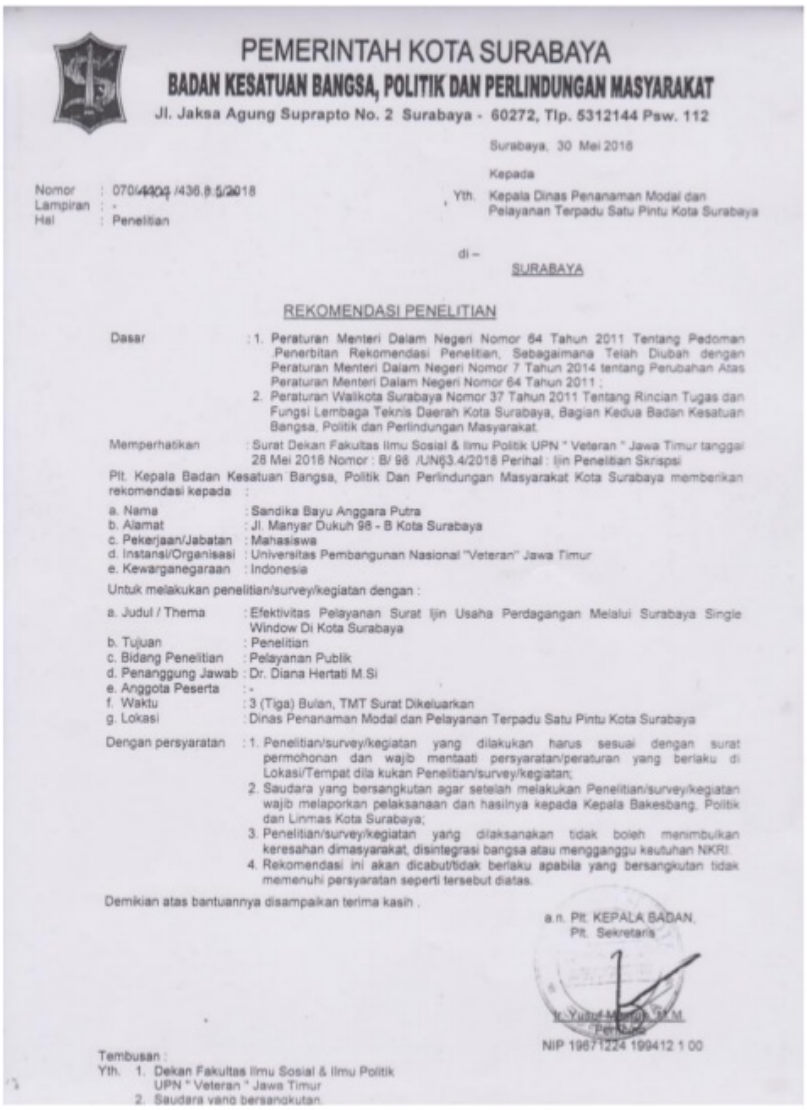
A.n. DEKAN
WAKIL DEKAN I

DR. NURHADI, M.Si
NIP. 196902011994031001

Surat Izin Penelitian dari Kampus

LAMPIRAN 2

Surat Perizinan Penelitian Baksbangpol



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
Jl. Jaksa Agung Suprapto No. 2 Surabaya - 60272, Tlp. 5312144 Psw. 112

Surabaya, 30 Mei 2018

Nomor : 070/4404/436.8.5/2018
Lampiran : -
Hal : Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya

di –
SURABAYA

REKOMENDASI PENELITIAN

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 ;
2. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 37 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Surabaya, Bagian Kedua Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat.

Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik UPN " Veteran " Jawa Timur tanggal 28 Mei 2018 Nomor : B/ 98 /UN63.4/2018 Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya memberikan rekomendasi kepada :

a. Nama : Sandika Bayu Anggara Putra
b. Alamat : Jl. Manyar Dukuh 98 - B Kota Surabaya
c. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
d. Instansi/Organisasi : Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
e. Kewarganegaraan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

a. Judul / Thema : Efektivitas Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Window Di Kota Surabaya
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : Pelayanan Publik
d. Penanggung Jawab : Dr. Diana Hertati M.Si
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 3 (Tiga) Bulan, TMT Surat Dikeluarkan
g. Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya

Dengan persyaratan :
1. Penelitian/survey/kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan surat permohonan dan wajib mentaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dila kukan Penelitian/survey/kegiatan;
2. Saudara yang bersangkutan agar setelah melakukan Penelitian/survey/kegiatan wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Bakesbang, Politik dan Linmas Kota Surabaya;
3. Penelitian/survey/kegiatan yang dilaksanakan tidak boleh menimbulkan keresahan dimasyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI.
4. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih .

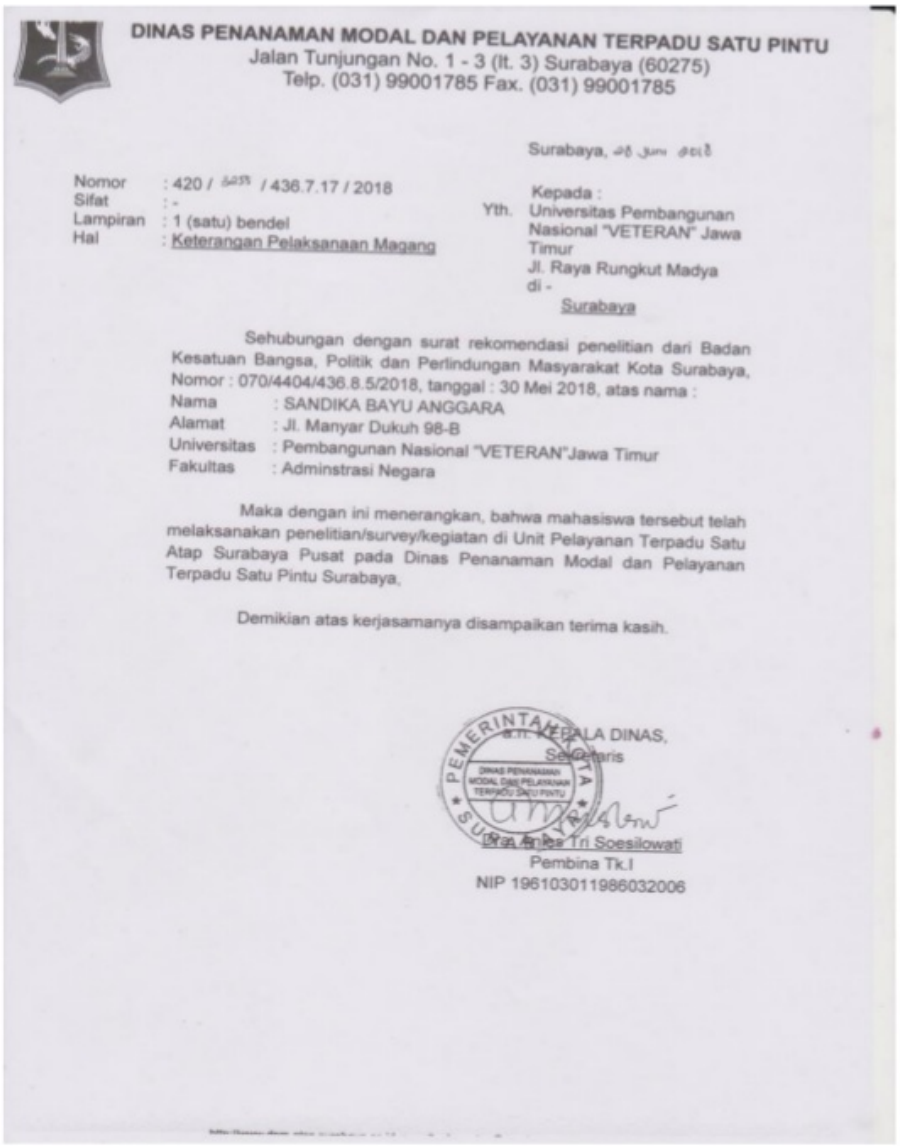
a.n. Plt. KEPALA BADAN,
Plt. Sekretaris

Ir. Yusuf M[illegible], M.M.
Pembina
NIP 19671224 199412 1 00

Tembusan :
Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik UPN " Veteran " Jawa Timur
2. Saudara yang bersangkutan.

LAMPIRAN 3

Surat Keterangan Selesai Penelitian



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Tunjungan No. 1 - 3 (lt. 3) Surabaya (60275)
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 28 Juni 2018

Nomor : 420 / 5235 / 436.7.17 / 2018
Sifat : -
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : Keterangan Pelaksanaan Magang

Kepada :
Yth. Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN" Jawa Timur
Jl. Raya Rungkut Madya
di -
Surabaya

Sehubungan dengan surat rekomendasi penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya, Nomor : 070/4404/436.8.5/2018, tanggal : 30 Mei 2018, atas nama :

Nama : SANDIKA BAYU ANGGARA
Alamat : Jl. Manyar Dukuh 98-B
Universitas : Pembangunan Nasional "VETERAN"Jawa Timur
Fakultas : Adminstrasi Negara

Maka dengan ini menerangkan, bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian/survey/kegiatan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Surabaya.

Demikian atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS,
Sekretaris

Dra. Anies Tri Soesilowati
Pembina Tk.I
NIP 196103011986032006

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

ORIGINALITY REPORT

23%	23%	3%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.undip.ac.id Internet Source	5%
2	jdih.surabaya.go.id Internet Source	4%
3	ejournal.upnjatim.ac.id Internet Source	3%
4	es.scribd.com Internet Source	2%
5	media.neliti.com Internet Source	2%
6	repository.unhas.ac.id Internet Source	2%
7	repository.unair.ac.id Internet Source	2%
8	zombiedoc.com Internet Source	2%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		

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

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96

PAGE 97

PAGE 98

PAGE 99

PAGE 100

PAGE 101

PAGE 102

PAGE 103

PAGE 104

PAGE 105

PAGE 106

PAGE 107

PAGE 108

PAGE 109