

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA  
PERDAGANGAN MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW DI UNIT  
PELAYANAN TERPADU SATU ATAP SURABAYA PUSAT**

**KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh :**

**SANDIKA BAYU ANGGARA PUTRA**

**NPM. 1441010029**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA**

**2018**

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

**Disusun Oleh :**

**SANDIKA BAYU ANGGARA PUTRA**  
**NPM. 14410100129**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**  
**PEMBIMBING UTAMA**

**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**

**Mengetahui,**  
**DEKAN**

**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

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

**Disusun Oleh :**

**SANDIKA BAYU ANGGARA PUTRA**  
**NPM. 1441010029**

**Telah Dipertahankan Dihadapkan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal :18 Juli 2018**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**

**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**

**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**

**Dr. Ertien Rining N., M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**2. Sekertaris**

**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**

**3. Anggota**

**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Mengetahui,  
DEKAN**

**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

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

**Nama Mahasiswa** : Sandika Bayu Anggara Putra  
**NPM** : 1441010029  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Menyatakan Bahwa Skripsi Ini Telah Direvisi dan Disahkan**

**Pada Tanggal : 25 Juli 2018**

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**

**PENGUJI III**

**Dr. Ertien Rining N., M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**

**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat ALLAH Subhanahu Wa Ta'ala dan Syafa'at Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wassalam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.”**

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Selesainya kegiatan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya arahan dan bimbingan dari ibu Dr. Diana Hertati, MSi yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang tidak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. DR. Ir. Teguh Soedarto MP, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Fenty, selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya.

5. Kedua Orang Tua Penulis Bapak Rudy Darmawan dan Ibu Sari Indah Palupi serta Adik Penulis Axcell Radithya Putra, penulis sangat bangga bisa dilahirkan dalam keluarga yang “Great Familia”.
6. Teman Hidup Penulis Rizky Eka Putri S.Kes banyak membantu dalam memotivasi dan memberi saran untuk skripsi ini.
7. Sahabat dan Teman Penulis Last’O Friend Everlasting Forever “We Born to Success!”.
8. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara Tahun 2014 yang memotivasi Penulis “ADNE 2014 ISOK! ISOK! ISOK!”.
9. Dan pihak-pihak lain yang telah membantu dalam penulisan laporan ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak segala saran dan kritik yang bersifat membangun penulis demi kebaikan skripsi ini.

Surabaya, 10 Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	9
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	12
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	19
2.2.1 Konsep Efektivitas .....	19
2.2.2 Konsep Pelayanan.....	24
2.2.3 Konsep Efektivitas Pelayanan.....	31
2.2.4 Surabaya Single Window (SSW).....	31
2.2.5 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	34
<b>2.3 Kerangka Berfikir</b> .....	37
<b>BAB III</b> .....	41
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	41
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	41
<b>3.2 Lokasi Penelitian</b> .....	43
<b>3.3 Fokus Penelitian</b> .....	43
<b>3.4 Informan dan Teknik Penarikan Informan (Sumber Data)</b> .....	44

<b>3.5</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	46
<b>3.6</b>	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	48
<b>3.7</b>	<b>Keabsahan Data</b> .....	51
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	53
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	53
<b>4.1.1</b>	<b>Sejarah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya</b>	53
<b>4.1.2</b>	<b>Lokasi Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya</b> .....	54
<b>4.1.3</b>	<b>Motto, Visi Dan Misi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya</b> .....	54
<b>4.1.4</b>	<b>Maklumat Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya</b> .....	55
<b>4.1.5</b>	<b>Standar Pelayanan</b> .....	55
<b>4.1.6</b>	<b>Kode Etik</b> .....	56
<b>4.1.9</b>	<b>Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya</b> .....	61
<b>4.1.10</b>	<b>Sumber Daya Manusia Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pusat Kota Surabaya</b> .....	67
<b>4.1.11</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b> .....	69
<b>4.1.12.</b>	<b>Gambaran Umum Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya</b> .....	70
<b>4.2.</b>	<b>Hasil Penelitian</b> .....	73
<b>4.3.</b>	<b>Pembahasan</b> .....	83
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	95
<b>5.1.</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	95
<b>5.2.</b>	<b>Saran</b> .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	97



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Jumlah Pelayanan Pembuatan SIUP di UPTSA Bulan Januari sampai Desember 2017.....	3
<b>Tabel 2.1</b>	Hasil penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	16
<b>Tabel 4.1</b>	Komposisi Pegawai berdasarkan jenis kelamin.....	70
<b>Tabel 4.2</b>	Komposisi Pegawai berdasarkan status pegawai.....	71
<b>Tabel 4.3</b>	Frekuensi Urus Izin dalam 1 SIUP.....	79
<b>Tabel 4.4</b>	Hasil Pelayanan Petugas di UPTSA.....	88

## DAFTAR GAMBAR

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

## ABSTRAKSI

### **SANDIKA BAYU ANGGARA PUTRA, EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOWS DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA**

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*