

**PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA
SURABAYA MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

INNEKE WIDYA ANGGRAINI

NPM : 1111800001

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021 / 2022**

**PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA
SURABAYA MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-I Program Studi Administrasi Publik**



OLEH :

INNEKE WIDYA ANGGRAINI

NPM : 1111800001

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021 / 2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Inneke Widya Anggraini
NBI : 1111800001
Judul : Profesionalisme Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin
Mendirikan Bangunan Di Kota Surabaya Melalui Surabaya
Single Window


Surabaya, 7 Juli 2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Di Setujui Oleh
Dosen Pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103



Drs. Radjikan, M.Si
NPP. 2110.87.0100

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. **Drs. Radjikan, M.Si**

Ketua

2. **Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS**

Anggota I

3. **Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si**

Anggota II

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inneke Widya Anggraini
NBI : 1111800001
Prodi : Administrasi Publik
Judul : Profesionalisme Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin
Mendirikan Bangunan Di Kota Surabaya Melalui Surabaya
Single Window

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 6 Juli 2022

Yang membuat Pernyataaan



Inneke Widya Anggraini



U N I V E R S I T A S
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 SurabayaTlp.
031 0593 1800(ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYAILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Inneke Widya Anggraini
NBI : 1111800001
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

“Profesionalisme Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-FreeRight*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 7 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Inneke Widya Anggraini)

ABSTRACT

This research is a descriptive qualitative research that aims to analyze the professionalism of the service of the state civil apparatus in providing services for issuing building permits in the city of Surabaya with the locus at UPTSA Surabaya by focusing on the analysis of the professionalism of the service of the state civil apparatus in serving the issuance of building permits in the city of Surabaya. with reference to Siagian's theory of professionalism where professionalism is reflected in the behavior of bureaucrats from the aspect of ability, quality, facilities and infrastructure, number of human resources, information technology, reliability. The data inventory from this research was obtained through interview, sampling, documentation and observation data collection techniques. The results of the study show that (1). The capabilities possessed by the State Civil Apparatus (ASN) at UPTSA Surabaya are quite competent, because in the process of evaluating and accepting employees they have predetermined criteria and are in accordance with the needs required by the agency through tests. acceptance of employees and before going directly to the employees are required to carry out a training period so that later they can provide excellent service to the community. (2). The quality of service, in terms of service products at UPTSA Surabaya, especially the Surabaya Single Windows (SSW) program is quite good, the Surabaya single window program is always updated in accordance with the instructions from the central government policy so that the quality of the service is always up to date. date. (3). Facilities and Infrastructure, by analyzing the existing facilities and infrastructure at UPTSA Surabaya are adequate to support services. Regular repairs and renovations are scheduled and implemented to support a succession of excellent services. (4). The number of Human Resources in supporting the service of granting building permits (IMB) through the Surabaya Single Windows (SSW) is sufficient, but there is a need for additional staff at several service posts related to the online licensing process. (5). Information Technology, Utilization of information technology has been very optimal, as evidenced by the innovation of online-based licensing services through the Surabaya Single Window. (6). Reliability, consistency of the attitude and performance of bureaucrats at UPTSA Surabaya City in providing excellent public services is reflected in the high level of accountability of implementing officials to service programs at UPTSA Surabaya City, also reflected in their seriousness in carrying out their duties. In the succession of licensing services at UPTSA Surabaya City, a very influential factor is the ability of the apparatus and the maintenance of the quality of services provided, for factors that are felt to be an obstacle to the succession are the uneven distribution of staff in each service post in UPTSA Surabaya City, this is likely This is because the number of human resources is still lacking in the staffing structure of UPTSA Surabaya.

Keywords: Public Service, Professionalism, Building Permit

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisa profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara dalam melakukan pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Surabaya yang berlokus di UPTSA Kota Surabaya dengan berfokus pada analisa profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara dalam melakukan pelayan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya dengan mengacu pada teori profesionalisme Siagian dimana profesionalisme tergambar dari perilaku birokrat dari aspek kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia, teknologi Informasi, keandalan. Inventorisasi data dari penelitian ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data wawancara, sampling, dokumentasi dan observasi. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa (1).Kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di UPTSA Surabaya di rasa cukup kompeten, karena dalam proses penilaian dan penerimaan pegawai mempunyai kriteria yang telah ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh instansi tersebut melalui tes penerimaan pegawai dan sebelum terjun langsung para pegawai tersebut diwajibkan untuk menjalankan masa *training* agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. (2).Kualitas pelayanan, dari segi produk layanan di UPTSA Surabaya khususnya program Surabaya Single Windows (SSW) sudah cukup baik, program Surabaya single window tersebut selalu dilakukan pembaharuan-pembaharuan sesuai dengan intruksi dari kebijakan pemerintah pusat sehingga kualitas layanan tersebut selalu *up to date*. (3).Sarana dan Prasarana, dengan menganalisa sarana dan prasarana yang ada di UPTSA Surabaya cukup memadai untuk menunjang pelayanan. Perbaikan dan pememajaan rutin dijadwalkan dan dilaksanakan guna mendukung suksesi pelayanan yang prima. (4).Jumlah Sumber Daya Manusia dalam menunjang pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) melalui Surabaya Single Windows (SSW) sudah cukup, namun perlu adanya penambahan staf di beberapa pos pelayanan yang berkenaan dengan proses perizinan online. (5).Teknologi Informasi, Pemanfaatan teknologi informasi sudah sangat optimal, terbukti dengan inovasi pelayanan perizinan berbasis online melalui *Surabaya Single Window*. (6).Keandalan, konsistensi dari sikap dan kinerja birokrat di UPTSA Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan public yang prima tercermin dari tingginya tingkat pertanggungjawaban aparat pelaksana terhadap program pelayanan yang ada di UPTSA Kota Surabaya, tercermin pula dari kesungguhan mereka dalam melaksanakan tugasnya. Dalam suksesi pelayanan perizinan di UPTSA Kota Surabaya, faktor yang sangat berpengaruh adalah kemampuan aparatur dan terjaganya kualitas pelayanan yang diberikan, untuk faktor yang dirasa menjadi penghambat suksesi tersebut adalah kurang meratanya distribusi staf di setiap pos pelayanan yang ada di UPTSA Kota Surabaya, hal tersebut kemungkinan besar karena jumlah sumber daya manusia yang masih kurang dalam struktural kepegawaian UPTSA Surabaya.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Profesionalisme, Izin Mendirikan Bangunan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “ *Profesionalisme Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Surabaya Melalui Surabaya Single Window* ” sehingga dapat berjalan dengan baik. Adapun tujuan dari tugas akhir skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir semester 8 sekaligus untuk melakukan penelitian skripsi agar mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik dengan prodi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa kegiatan magang tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai belah pihak. Maka dari, itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan persembahan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta Susiana yang telah memberikan rasa cinta dan kasih sayangnya serta telah memberikan perhatian moril maupun materil kepada saya putrinya.
2. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M. AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Radjikan, M.Si dan Dr. Supri Hartono, MS selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya baik secara teoritis maupun secara moril sehingga kegiatan dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Mohammad Arif Susanto dan William Harianto serta teman-teman tercinta yang telah memberikan dukungan serta bantuan dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan sebagai penyempurna skripsi ini. Penulis berharap semoga apa yang terkandung dalam laporan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 6 Juli 2022

Inneke Widya Anggraini

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, dengan telah di selesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang , mendoakan serta mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu dan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi ini.
3. Orang yang istimewa dalam hidup saya, terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian dan kebijaksanaan.
4. Sahabat-sahabatku terbaikku yang selalu ada disisi saya, bersyukurya saya memiliki kalian dalam hidup saya.
5. Teman-teman angkatan 2018
6. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah membantu dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini
7. Almamaterku tercinta

RIWAYAT HIDUP

Data Riwayat Hidup mahasiswa minimal memuat point-point berikut ini, yaitu :

1. Nama Lengkap : Inneke Widya Anggraini
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Juni 1999
3. Alamat : Jl. Pulosari III J No. 15 Surabaya
4. Nomor Telepon : 081331460525
5. E-mail : innekewidya0@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : SDN Gunung Sari IV Surabaya
Th 2005 – Th 2011
SMP Hang Tuah 1 Surabaya
Th 2011 – Th 2014
SMK Ketintang Surabaya
Th 2014 – Th 2017
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : Tugas Akhir Skripsi (SEMNAS FISIP)
10. Prestasi : -



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | v |
| PERNYATAAN PUBLIKASI..... | vi |
| SUMMARY..... | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | x |
| RIWAYAT HIDUP..... | xi |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 6 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 10 |
| 2.2.1 Pengertian Profesional & Profesionalisme..... | 10 |
| 2.2.2 Faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja | 12 |
| 2.2.3 Pelayanan Publik | 13 |
| 2.2.4 Perizinan..... | 20 |

| | | |
|----------------------------------|--------------------------------|----|
| 2.2.5 | Izin Mendirikan Bangunan | 20 |
| 2.3 | Kerangka Berfikir | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 25 |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 25 |
| 3.2 | Fokus Penelitian | 25 |
| 3.3 | Lokus Penelitian..... | 26 |
| 3.4 | Sumber Data..... | 27 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6 | Teknik Analisa Data..... | 30 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 33 |
| 4.1 | Deskripsi Objek..... | 33 |
| 4.1.1 | Gambaran Objek..... | 33 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi UPTSA..... | 36 |
| 4.2 | Penyajian Data | 37 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 45 |
| BAB V PENUTUP | | 55 |
| 5.1 | Kesimpulan | 55 |
| 5.2 | Rekomendasi | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 57 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Kriteria aparatur sipil negara di UPTSA Surabaya..... | 46 |
| Tabel 4.2 Data Standart Pelayanan Opersional..... | 48 |
| Tabel 4.3 Data ruangan di UPTSA Surabaya..... | 49 |
| Tabel 4.4 Data alat dan perlengkapan kantor di UPTSA Surabaya..... | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Foto Wawancara Kepala UPTSA Surabaya..... | 59 |
| Lampiran 2 Foto Wawancara Kepala Divisi Legal PT. CPI..... | 60 |
| Lampiran 3 Foto Wawancara Staf Divisi Legal PT. CPI..... | 61 |
| Lampiran 4 Pedoman Wawancara..... | 62 |
| Lampiran Wajib 1 Lembar Perintah Revisi..... | 63 |
| Lampiran Wajib 2 Lembar Perintah Revisi..... | 64 |
| Lampiran Wajib 3 Lembar Perintah Revisi..... | 65 |
| Lampiran Wajib 4 Hasil Turnitin BAB I..... | 66 |
| Lampiran Wajib 5 Hasil Turnitin BAB IV..... | 67 |
| Lampiran Wajib 6 Hasil Turnitin BAB V..... | 68 |