

# PROFESIONALISME PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA SURABAYA MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW

*by Inneke Widya Anggraini -*

---

**Submission date:** 15-Jul-2022 03:27PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1870804256

**File name:** FISIP\_1111800001\_Inneke\_Widya\_Anggraini.docx (33.43K)

**Word count:** 2307

**Character count:** 15966

## **PROFESIONALISME PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA SURABAYA MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW**

**Inneke Widya Anggraini<sup>1</sup> Drs. Radjikan, M.Si<sup>2</sup> Dr. Supri Hartono, MS<sup>3</sup>**  
 Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 e-mail : innekewidya0@gmail.com

### **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 in the UPTSA of the city of Surabaya. The results of the study show that (1). The capabilities of the State Civil Apparatus (ASN) at UPTSA Surabaya are competent (2). Quality of service, the Surabaya single window program is always updated in accordance with instructions from the central government policy so that the quality of the service is always up to date. (3). Facilities and infrastructure, repairs and rejuvenation are routinely scheduled and implemented to support a succession of excellent services. (4). The number of Human Resources in supporting the service 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 is proven by the innovation of online-based licensing services through the Surabaya Single Window. (6). Reliability, consistency of attitude and performance of bureaucrats in Surabaya City UPTSA in providing excellent public services is reflected in the high level of accountability of implementing officials to service programs.*

**Keywords: Public Service, Professionalism, Building Permits**

### **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 berlokasi di UPTSA Kota Surabaya. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa (1).Kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di UPTSA Surabaya sudah kompeten (2).Kualitas pelayanan, program Surabaya single window selalu dilakukan pembaharuan sesuai dengan intruksi dari kebijakan pemerintah pusat sehingga kualitas layanan tersebut selalu *up to date*. (3).Sarana dan Prasarana, Perbaikan dan pemeliharaan rutin dijadwalkan dan dilaksanakan guna mendukung suksesi pelayanan yang prima. (4).Jumlah Sumber Daya Manusia dalam menunjang pelayanan sudah cukup, namun perlu adanya penambahan staf di beberapa pos pelayanan yang berkenaan dengan proses perizinan online. (5).Teknologi Informasi, Pemanfaatan teknologi informasi 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 publik yang prima tercermin dari tingginya tingkat pertanggungjawaban aparat pelaksana terhadap program pelayanan.

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

### **PENDAHULUAN**

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah dasar dan landasan aparat pemerintah untuk melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik

adalah upaya dari pemerintah untuk memudahkan masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan. Menuju menjadi kota pintar, Kota Surabaya telah berkembang dari penggunaan teknologi pemerintah sebagai alat untuk membuat pemerintah bekerja lebih efisien, efektif, dan aman. Dengan sistem seperti itu, diharapkan bahwa pemberian layanan publik oleh pemerintah akan lebih efektif. Surabaya Single Window (SSW) adalah bentuk layanan perizinan terintegrasi, online, dan terintegrasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya, SSW telah beroperasi sejak tahun 2013. Izin untuk mendirikan bangunan (IMB) adalah salah satu jenis lisensi yang ditangani oleh jendela tunggal Surabaya sebagai layanan publik yang membantu struktur kota menjadi lebih terstruktur dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Akibatnya, pengelolaan perencanaan spasial perkotaan secara signifikan dipengaruhi oleh implementasi izin bangunan.

Dengan pemanfaatan perkembangan teknologi dalam pelayanan publik seperti Surabaya Single windows menjadikan Layanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tidak perlu butuh waktu lama untuk diselesaikan karena sudah jelas di mana harus membayar dan berapa banyak yang harus dibelanjakan, tidak ada banyak meja untuk dikunjungi, tidak perlu menghabiskan banyak uang untuk hal-hal yang dan Itu jelas, dan tidak perlu tawar-menawar dengan broker. Meski kini hampir semua prosedural pengurusan perizinan telah bertransformasi ke proses digital namun masih diperlukan juga tenaga profesional dalam proses penyelesaian prosedural pengurusan perizinan utamanya perizinan penerbitan izin mendirikan bangunan. Pengembangan sumber daya manusia di jajaran pemerintahan (organisasi publik) harus difokuskan pada peningkatan kompetensi profesional dan pembinaan budaya pelayanan public karena pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi UPTSA Kota Surabaya masih dirasa kurang, sering dijumpai keterlambatan waktu dalam proses perizinan, selain itu juga masih sering terdapat keluhan mengenai system Surabaya Single Window yang mana beberapa permohonan masih mengalami kesulitan dan kendala dalam mengakses perijinan online tersebut, hal tersebut membuktikan bahwa kurangnya profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal perizinan di UPTSA Kota Surabaya baik offline maupun online.

Menurut Sondang P. Siagian (2009:163) ada beberapa indikator profesionalisme yaitu (1) Kemampuan, adalah potensi bawaan dari lahir dalam menguasai suatu keahlian atau suatu keahlian yang di dapat dari hasil latihan dan praktik mengerjakan sesuatu. (2) Kualitas, (3) Sarana dan prasarana, merupakan peralatan yang digunakan untuk memfasilitasi proses kegiatan agar lebih mudah, sehingga produktifitas kerja meningkat. (4) Kuantitas sumber daya manusia yang merupakan salah satu elemen penting dan tidak dapat dipisahkan dari setiap bisnis, baik itu perusahaan maupun institusi. Keberhasilan organisasi juga akan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. (5) Teknologi informasi adalah kumpulan alat yang memudahkan untuk bekerja dengan informasi dan menyelesaikan aktivitas yang terkait dengan pemrosesannya. (6) Keandalan adalah keteguhan kinerja dan sikap birokrat dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

Dari sudut pandang di atas, terlihat bahwa aparat birokrasi (pegawai negeri sipil), khususnya aparat pemerintah, harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang berada dalam satuan kerja UPTSA Kota Surabaya yang ditugaskan dalam memberikan pelayanan perizinan Sangat penting untuk memiliki kemampuan profesional untuk berpartisipasi dalam program Surabaya single windows karena hanya individu dengan bakat ini yang dapat memahami dan memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menongok penjabaran tersebut, peneliti tergugah untuk membuat kajian tentang bagaimanakah analisis profesionalisme pelayanan aparat sipil negara dalam melakukan

pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya dan apa faktor yang mempengaruhi profesionalisme pelayanan publik sehingga mampu menghadirkan dan memberika<sup>2</sup> kepuasan layanan kepada masyarakat yang sedang mengurus perizinan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di UPTSA Kota Surabaya melalui progr<sup>1</sup> Surabaya Single Window. Berdasarkan penjabaran latar belakang permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara dalam melakukan pelayan penerbitan IMB di Kota Surabaya.

### **METODE PENELITIAN**

Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSA) Kota Surabaya menjadi lokasi penelitian ini pada tahun 2022 dengan berfokus pada analisa profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSA) Kota Surabaya melayani penerbitan izin mendirikan bangunan untuk penelitian ini. Profesionalisme birokrat tercermin dalam perilakunya dari segi kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, kuantitas sumber daya manusia, teknologi informasi, dan kehandalan. Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang profesionalisme pelayanan publik yang diberikan oleh para birokrat di kantor UPTSA Surabaya, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penggunaan data primer dan sekunder dilakukan untuk akuisisi data. Pendekatan wawancara langsung dengan beragam pemangku kepentingan yang terlibat dalam penelitian ini dan pengamatan lapangan tentang kejadian digunakan untuk mengumpulkan data primer dari data empiris di lapangan. Pemerintah desa Kertajaya memiliki literasi dan dokumen jurnal ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Semua data dikumpulkan, dan analisis kualitatif dilakukan di atasnya.

### **PEMBAHASAN**

Anal<sup>2</sup>is profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara dalam melakukan pelayan penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Surabaya dengan mengacu pada teori profesionalisme yang dikemukakan oleh Siagian. Adapun rincian penjelasan dari ke-enam indikator tersebut yaitu;

#### (a). Kemampuan

Karyawan harus mampu melakukan aktivitas tersebut sesuai dengan kebutuhan dunia modern. Dalam situasi ini, Pekerjaan yang ditugaskan harus diselesaikan sesuai dengan timeline yang ditentukan, pemahaman seseorang tentang deskripsi pekerjaan, dan tingkat antusiasme mereka terhadap tugas. Kemampuan menggunakan peralatan yang sudah ada untuk menunjang pekerjaannya, kesiapan dalam melakukan pelayanan terutama kedisiplinan dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, tekun dan tekun dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, mentaati segala peraturan yang mengatur bidang pekerjaannya, dan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, semuanya relevan dalam hal ini. Dalam hal ini 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. Meskipun terkadang kebijakan dari pemerintah pusat sering da perubahan yang mengakibatkan perlunya adanya pembaharuan procedural pelayanan dalam program Surabaya Single Windows, hal tersebut tidak menjadi masalah yang berarti karena dengan dasar kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur menjadikan mereka lebih cepat untuk beradaptasi.

#### (b). Kualitas



Berdasarkan <sup>1</sup>observasi yang dilakukan di lapangan, terlihat bahwa peralatan secara keseluruhan telah menguasai pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah dilimpahkan kepadanya. Hal ini mencerminkan bahwa secara personal sumber daya aparat pelaksana telah mampu menjalankan <sup>3</sup>tugasnya sesuai dengan harapan. Produk layanan di UPTSA Surabaya khususnya program Surabaya Single Windows (SSW) sudah 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*. Para aparatur di lingkungan UPTSA Surabaya juga giat dalam melakukan pelatihan-pelatihan terkait peningkatan kualitas layanan publik. Produk dari layanan Surabaya single window ini juga sudah memuaskan para pemohon karena sangat memudahkan dalam proses perizinan, dan membuat proses permohonan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien.

(c). Sarana dan prasarana

Prasarana dan sarana merupakan sarana yang me<sup>9</sup>bantu aparatur dalam menyelesaikan fungsinya. Berkaitan dengan hal tersebut, Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 menjadi acuan/pedoman untuk menilai kualitas sarana dan prasarana yang ditawarkan di <sup>12</sup>ntor pemerintah daerah. Standarisasi prasarana kerja, antara lain ruang kantor, perlengkapan kantor, rumah dinas, dan kendaraan dinas, berdasarkan Permendagri No. 7 Tahun 2006. Ruang kantor dirancang untuk memiliki ruang kerja, ruang tamu pegawai, ruang tunggu, ruang rapat, ruang arsip, perpustakaan, ruang pos satpam, mushola, kamar kecil, dan banyak area tambahan sesuai kebutuhan. Perabot kantor, peralatan mesin, alat tulis kantor, peralatan visual, papan informasi, peralatan arsip, dan barang-barang lain yang diperlukan untuk kantor termasuk dalam daftar peralatan kantor yang dimaksud. Sesuai pengamatan peneliti dan dari hasil wawancara yang telah peneliti analisa, sarana dan prasarana yang ada di UPTSA Surabaya cukup memadai <sup>11</sup> untuk menunjang pelayanan

(d). Jumlah Sumber Daya Manusia

Salah satu elemen kunci yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi, baik itu perusahaan maupun institusi, adalah kuantitas sumber daya manusia (SDM). Jumlah Sumber daya manusia (SDM) dalam menunjang pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) melalui Surabaya Single Windows (SSW) sudah cukup, namun peneliti menemukan data bahwa jika ada satu pemohon (developer) yang datang dengan pengajuan izin lebih dari 1 (satu) perizinan yang biasanya bisa mencapai 100 sampai 200 permohonan (kondisi khusus), maka diperlukan penambahan staff untuk membantu proses perizinan tersebut, tetapi jika pemohon yang datang umum maka jumlah SDM yang ada sudah sangat cukup.

(e). Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah kumpulan instrumen yang memudahkan untuk menangani informasi dan menyelesaikan kegiatan yang melibatkan pemrosesan informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan Izin mendirikan bangunan melalui Surabaya Single Windows (SSW) selalu ditingkatkan, peningkatan tersebut selalu dilakukan karena setiap tahunnya dilakukan pengawasan dari pihak Badan Pengawas Keuangan (BPK) dan Ombudsman, penilaian tersebut dilakukan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan oleh pemerintah, peningkatan dan penurunan yang terjadi langsung dipantau oleh walikota dan pihak DPMPTSP harus bisa mempertanggungjawabkan hal tersebut.

(f). Keandalan

Ketika pejabat secara konsisten menunjukkan sikap positif dan memberikan pelayanan publik yang terbaik, ini disebut sebagai reliabilitas. Hasil di lapangan menunjukkan tingginya tanggung jawab dan komitmen aparat pelaksana terhadap program pelayanan yang ada di UPTSA Kota Surabaya. Kesopanan dan pelayanan penyedia layanan untuk menimbulkan kenyamanan dan kepercayaan pada klien mereka. Salah satu hal yang akan menentukan apakah pengguna jasa memberikan opini positif terhadap layanan yang ditawarkan adalah staf yang ramah dan sopan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah peneliti jabarkan, maka peneliti menarik kesimpulan 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<sup>6</sup> dan 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 ses<sup>4</sup>i dengan intruksi dari kebijakan pemerintah pusat sehingga kualitas layanan tersebut selalu *up to date*. (3).Sarana dan Prasarana yang ada di UPTSA Surabaya cukup memadai untuk menunjang pelayanan. Perbaikan dan pemajaman rutin dijadwalkan dan dilaksanakan (4).Jumlah Sumber Daya Manusia dalam menunjang pelayanan sudah cukup, namun perlu adanya penambahan staf di beberpa 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, sikap dan kinerja birokrat tercermin dari tingginya tingkat pertanggungjawaban dan kesnguhan aparat pelaksana terhadap program pelayanan yang ada di UPTSA Kota Surabaya. Peneliti juga menyarankan agar aparat di lingkungan UPTSA Sur<sup>1</sup>abaya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dengan mengikuti program pendidikan dan pelatihan yang ditawarkan oleh pemerintah daerah untuk mengembangkan staf yang kompeten dan profesional yang diperlengkapi untuk mengatasi masalah dan keluhan dari masyarakat. masyarakat. Perlunya kerjasamanya dengan OPD lain guna sosialisasi yang masif terkait penerbitan perizinan melalui system Surabaya single windows. Berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia sebagai aparat di UPTSA Surabaya, masih diperlukan penambahan staf guna pemerataan di pos-pos sentral pelayanan perizinan berbasis online.

## Daftar Pustaka

- Abdul Azis Sangkala, dkk. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Singkis Kota Manado. Retrived from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/22038>
- Emawati Darwin. (2015). Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sari. Retrived from <https://www.neliti.com/id/publications/1063/profesionalisme-aparatur-dalam-pelayanan-publik-di-kantor-kecamatan-sa><sup>13</sup>
- Kasus, P. (2009). Pengertian Penelitian Kualitatif. Penelitian Studi Kasus. Retrived from <http://penelitianstudikasus.blogspot.com/2009/03/pengertian-penelitian-kualitatif.html>.
- Maxmanroe. (n.d.). Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Tujuan, Karakteristik, dan Jenisnya. Maxmanroe.Com. Retrived from <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/penelitian-kualitatif.html><sup>14</sup>
- Muthoharoh, B. (2015). Analisis data kualitatif cresswell. Kompasiana.Com. Retrived from <https://www.kompasiana.com/banan0005/5565ad2d1eafbd734115fc0c/analisis-data-kualitatifcresswell><sup>5</sup>
- Nisa`ul Mardiyah. (2016). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Tahun 2011-2015). Retrived from <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/2617>



# PROFESIONALISME PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA SURABAYA MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW

## ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.utu.ac.id">repository.utu.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://ejurnal.its.ac.id">ejurnal.its.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://www.dkn.go.id">www.dkn.go.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://misdianee.blogspot.com">misdianee.blogspot.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://www.linkddl.com">www.linkddl.com</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%

[docplayer.info](http://docplayer.info)



9	Internet Source	1 %
10	<a href="http://journal.umgo.ac.id">journal.umgo.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	Jamal Maulana Hudin, Erika Mutiara, Lis Saumi Ramdhani, Rizal Amegia Saputra. "AUDIT SISTEM INFORMASI SUMBER DAYA MANUSIA PADA PT. INTERCON TERMINAL INDONESIA MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1", Swabumi, 2021 Publication	1 %
12	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	1 %
13	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://www.bircu-journal.com">www.bircu-journal.com</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off