

**“EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW
(SSW) DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)
KOTA SURABAYA”**

SKRIPSI

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



Oleh:

Anugrah Dwi Fajar Laksana

NBI. 1111900126

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

2023

**“EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW
(SSW) DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)
KOTA SURABAYA”**

SKRIPSI

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



Oleh:

Anugrah Dwi Fajar Laksana

NBI. 1111900126

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

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anugrah Dwi Fajar Laksmiana

NPM : 1111900126

**Judul : EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) DI
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA
SURABAYA**

Surabaya, 04 Januari 2024

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

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing 1

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103

Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
NPP. 20110880136

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 : 19 Desember 2023

Dewan Penguji

1. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Ketua

2. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Anggota I

3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Anggota 2

Mengesahkan,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Desy Yuva Maduwinarti, MP
NPT. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anugrah Dwi Fajar Laksmana
NBI : 1111900126
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagai dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 5 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



(Anugrah Dwi Fajar Laksmana)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anugrah Dwi Fajar Laksmna
NBI/NPM : 1111900126
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demikian perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free
Right)*, Atas karya saya yang berjudul :

**“Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) Di Unit Pelayanan
Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*),
Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak
menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengelola dalam
bentuk pangkalan data (databases), merawat, mempublikasikan karya ilmiah
saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 10 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Anugrah Dwi Fajar Laksmna)

MOTTO

“Usaha dan keberanian tidak cukup tanpa adanya tujuan dan arah perencanaan”

-John F.Kennedy

“Gagal hanya terjadi jika kita menyerah”

-B. J. Habibie

“Kepercayaan akan diri sendiri adalah rahasia utama untuk sukses”

-Carls Rogers

RINGKASAN

Fajar Dwi Anugrah, Soesiantoro Adi, Widiyanto Kendry 2023, Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya (UPTSA)

Sistem Surabaya Single Window (SSW) memungkinkan Pertukarandata dan informasi secara sama, pengelolaan data dan informasi secara bersamaan dan sejalan, serta pengambilan keputusan merupakan fitur dari sistem ini. Sistem ini dirancang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki oleh masing-masing SKPD untuk menyediakan layanan perizinan dan bukan perizinan. Penelitian ini berfokus pada keberhasilan program Surabaya Single Window (SSW) dalam upaya membuat program yang terintegrasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam membangun sistem perizinan yang cepat dan tepat bagi masyarakat kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik program SSW membantu masyarakat Surabaya memperoleh izin. Dalam metode penelitian deskriptif kualitatif yang dipilih, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian dan diskusi tentang efektivitas program SSW di UPTSA Surabaya dinilai dengan menerapkan empat unsur efektivitas program (Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017) mengemukakan beberapa indikator evaluasi program, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasiprogram, tujuan program, dan pemantauan program. Penulis dapat menyimpulkan bahwa program SSW belum efektif dalam membantu masyarakat memperoleh izin online.

Kata Kunci : Efektivitas, Program SSW, Perizinan,

SUMMARY

Fajar Dwi Anugrah, Soesiantoro Adi, Widiyanto Kendry 2023, Effectiveness of the Surabaya Single Window (SSW) Program in the One Roof Integrated Service Unit of Surabaya (UPTSA)

The Surabaya Single Window (SSW) system enables the exchange of data and information in the same way, the management of information and data simultaneously and consistently, as well as decision-making are features of this system. The system is designed in accordance with the tasks and functions of each SKPD to provide licensing and not licensed services. The research focuses on the success of the Surabaya Single Window (SSW) program in an effort to create an integrated program to increase transparency and accountability as well as increase efficiency and effectiveness in building a quick and appropriate licensing system for the Surabaya city community. The research is aimed at finding out how well the SSW program helped the people of Surabaya obtain permission. In the chosen qualitative descriptive research method, data is collected through interviews, observations, and documentation. The results of research and discussions on the effectiveness of the SSW program at UPTSA Surabaya were assessed by applying the four elements of the program efficiency (Budiani in Gaddafi and Mutiarin (2017) presented several indicators of program evaluation, namely the accuracy of program targets, program socialization, program objectives, and program monitoring. The author can conclude that the SSW program has not been effective in helping the public obtain online permissions.

Keywords: Efficiency, SSW Program, Licensing

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 adalah di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. DR. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing Satu.
3. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua.
4. Seluruh Dosen S1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah mengamalkan ilmunya kepada peneiti.
5. Kedua orang tua, yang telah mensupport penuh dan membiayai kuliah peneliti serta senantiasa mendoakan kelancaran kehidupanpeneliti.
6. Apresiasi besar kepada semua teman saya yang menemani kuliah dari awal hingga akhir yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

7. Kemudian kepada kakak saya fidiya yang telah membantu mulai awal perkuliahan sampai akhir semester.
8. Kemudian untuk Bapak Sapta & Staff UPTSA yang telah membantu penelitian dan meluangkan waktu.

Penyusun

(Anugrah Dwi Fajar Laksana)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSUTUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Kerangka Konseptual	28

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Fokus Penelitian	31
3.3. Lokasi Penelitian	32
3.4. Sumber Data Penelitian	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Hasil Penelitian	38
4.2. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Informan.....	32
Tabel 4.1 Satuan Pelayanan Perizinan dan Organisasi Perangkat Daerah yang Tergabung dalam Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	52
Tabel 4.2 Jenis Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Dasar Hukum UPTSA Kota Surabaya.....	60
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Depan Surabaya Single Window (SSW)	62
Gambar 4.3 Alur Perizinan SSW	66
Gambar 4.4 Data Pengajuan Berkas.....	70
Gambar 4.5 Pengaduan SSW.....	73
Gambar 4.6 Alur Media Center.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	83
Lampiran 2. Permohonan Ijin Observasi dari TU Fakultas	84
Lampiran 3. SK Standar Pelayanan SSW.....	85
Lampiran 4. Scan Hasil Wawancara	94
Lampiran 5. Foto Kegiatan Lapangan.....	101

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Permohonan yang Masuk Tahun	7
Grafik 1.2 Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2017 – 2018.....	8
Grafik 1.3 Jumlah Berkas Perizinan Sebelum dan Sesudah Adanya Program Surabaya Single Windows Tahun 2011 – 2018...	9

