

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 6 September 2023

Nomor : 500.16.7.4 / 3096 / 5 / RPM /
436.7.15 / 2023
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan Penelitian

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

REKOMENDASI PENELITIAN

Dasar : 1. Surat dari Badan Kesehatan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur nomor 0701/1443209.42022 tanggal tahun 22
November 2022 tentang Perubahan Penelitian Survei Penelitian Balasbangdi Pro Jatin
2. Peraturan Walikota Surabaya nomor 52 tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan di Kota Surabaya
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 3 tahun 2023 tentang Penelitian Surat Keterangan Penelitian
4. Penyelesaian Teknis Kepala Badan Kesehatan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9/213697/436.8.6/2023
Tanggal 05 September 2023

Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor
259/K/2023 Tanggal 5 Agustus 2023 perihal Permohonan Ijin Penelitian/Observasi.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :
a. Nama : ANGGAN DWI FAJRI LAHADMANA
b. Alamat : MQO 3 DALAM9
c. Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
e. Kewarganegaraan : INDONESIA

Untuk melakukan penelitian/survei/kegiatan dengan :
a. Judul/Tema : EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (UPTSP) SURABAYA
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : ADMINISTRASI
d. Penanggung jawab : DIDA RAHMADANNI, S.AP., M.AP.
e. Anggota Peserta :
f. Waktu : 08 September 2023 s.d. 29 September 2023
g. Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dengan persyaratan :
1. Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai
Peraturan Walikota Surabaya Nomor 87 Tahun 2020.
2. Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment
kegiatan yang ditujukan kepada Satuk Cipta Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat.
3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan
kegiatan oleh Pemerintah.
4. Peserta Penelitian/survei/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian.
5. Peserta Penelitian/survei/kegiatan wajib mematuhi persyaratan/persyaratan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukannya
Penelitian serta tidak membentangi kepada QR Code, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder.
6. Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau
mengganggu ketahanan NKRI.
7. Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan harus tidak membentangi atau membentangi warga.
8. Setelah melakukan Penelitian wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.
9. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut
diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.



di n VALIKOTA SURABAYA
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



M. Adhian Wardhana S. SE, MM
Peminta Uraian Mula
NIP. 864605092003000

Tembusan :
Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.
2. Saudara yang bersangkutan.

Lampiran 2. Permohonan Ijin Observasi dari TU Fakultas



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F-101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 1 Agustus 2023

Nomor : 2392/K/FISIP/VIII/2023
 Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
 Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya
 Jl. Raya Menur No.31 C, Manyar Sabrangan, Kec. Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara. Berkemauan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Anugrah Dwi Fajar Laksmna (1111900126)	Jl. Mojo 3 Dalam No.9, Surabaya	082228821933

Guna melakukan pengambilan data di:

"Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: "Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya".

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Lampiran 3. SK Standar Pelayanan SSW

Lampiran II : Keputusan Kepala Badan
Koordinasi Pelayanan dan
Penanaman Modal Kota Surabaya
Nomor : 503/4435/436.7.5/2015
Tanggal : 30 Desember 2015

A. PENDAHULUAN

Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan perizinan di pemerintah Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan publik.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan perizinan dengan baik. Pelayanan publik yang baik dilaksanakan dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi kesmanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

B. DEFINISI

Berikut definisi dari istilah yang terdapat pada pelayanan **Administrasi Pemrosesan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD** di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya:

SKPD	: Satuan kerja Perangkat Daerah
UPTSA	: Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap
Pelanggan Eksternal/Pemohon	: Pihak luar yang menggunakan jasa UPTSA Pemerintahan Surabaya
Izin tanpa penilaian teknis	: Izin yang tidak memerlukan pengecekan secara teknis hanya memerlukan penelitian administrasi di UPTSA.
Petugas Keamanan/ Security	: Personil yang bertugas mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya, ke informasi, customer service maupun ke loket pengambilan
Petugas Informasi	: Personil yang bertugas melayani pemohon dalam hal pemberian informasi terkait tata cara pengurusan izin, persyaratan izin, dan lama waktu pengurusan izin.
Petugas Customer Service	: Personil yang bertugas menerima berkas dari pemohon serta melakukan pemeriksaan berkas.
Petugas Back Office (BO)	: Personil yang bertugas meneliti berkas yang di terima dari petugas customer service.

SIMTAP	: Sistem informasi Manajemen Terpadu Satu Atap
Tim Audit Internal	: Tim yang bertugas menganalisa proses perizinan dan non perizinan di UPTSA
Front Office (FO)	: Personil yang berhubungan langsung dengan pemohon yang terdiri dari petugas keamanan /security, informasi, customer service, bendahara penerima, petugas loket, pengembalian berkas, loket pengambilan, dan pengaduan.

C. Standar Pelayanan

Jenis Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu:

C.1 Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Proses administrasi penerbitan izin dengan penilaian teknis serta pengesahan SKPD yang di berikan oleh UPTSA dapat di jalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan dasar hukum dari dinas teknis terkait untuk masing-masing jenis izin/non izin dinyatakan lengkap berdasarkan pengecekan petugas.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>2.1 Pemohon Datang Ke Kantor UPTSA</p> <p>2.1.1 Pada saat masuk kantor UPTSA, Pemohon akan disambut oleh Petugas Keamanan / Security</p> <p>2.1.2 Selanjutnya Petugas Keamanan/Security akan menanyakan maksud kedatangan Pemohon</p> <p>2.1.2.1 Apabila Pemohon bermaksud mengetahui tentang pengurusan izin/non izin (persyaratan, biaya & lama waktu terbitnya izin) akan diarahkan ke Petugas Informasi</p> <p>2.1.2.2 Apabila Pemohon akan memasukkan Berkas Pemohonan yang telah dibawa dari rumah maka Pemohon diarahkan ke Petugas Customer Service</p>

	2.2	<p>Penerimaan Pemohon oleh Petugas Informasi Apabila jenis izin yang diurus adalah izin tanpa penilaian teknis, maka Petugas Informasi menjelaskan tentang tata cara pengurusan izin tanpa penilaian teknis, persyaratan apa saja yang perlu dilampirkan untuk pengurusan izin tanpa penilaian teknis.</p>
	2.3	<p>Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas oleh Customer Service 2.3.1. Pemohon akan dipanggil oleh Petugas Customer Service, sesuai dengan Nomor Urut Antrian yang sudah diambil, Pemohon menunjukkan Nomor Urut Antrian kepada Petugas Customer Service beserta lembar pengesahan berkas permohonan izin. 2.3.2. Petugas Customer Service akan menerima serta memeriksa Berkas Permohonan, yang meliputi Formulir Permohonan beserta persyaratan yang diminta. Pemeriksaan Berkas Permohonan yang dilakukan oleh Petugas Customer Service meliputi : Kelengkapan persyaratan yang dilampirkan oleh Pemohon dan Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan pemohon 2.3.2.1 Apabila lengkap, Berkas akan diproses secara internal oleh Petugas Back Office, meliputi: Kartu Pencari Kerja, serta Perizinan terkait Jenasah/Kerangka. 2.3.2.2 Apabila berkas tidak lengkap: - Petugas Customer Service akan mengembalikan Berkas Permohonan ke Pemohon - Pemohon akan mendapatkan Catatan Kekurangan Berkas yang berisi informasi tentang Berkas Permohonan yang kurang lengkap disertai paraf dari Petugas Customer Service - Persyaratan yang diserahkan mengacu kepada ketentuan Spesifikasi Izin.</p>

		<p>2.4 Pemrosesan Berkas oleh Back Office</p> <p>2.4.1 Setelah menerima Berkas Permohonan dari Petugas Customer Service, Petugas Back Office melakukan hal-hal sebagai berikut:</p> <p>2.4.1.1. Kartu Pencari kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas BO melakukan verifikasi kelengkapan berkas yang dibawa pemohon dengan pengisian formulir permohonan. • Apabila tidak lengkap Petugas Back Office akan membuat Catatan Kekurangan Berkas dan disampaikan kepada pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi. • Apabila lengkap, berkas di proses dengan mencetak Kartu Tanda Pencari Kerja. • Kemudian Kartu Pencari Kerja itu di paraf oleh petugas BO dan distempel Dinas. <p>2.4.1.2. Perizinan terkait jenazah/ kerangka</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifikasi kelengkapan berkas yang dibawah pemohon dengan pengisian formulir • Apabila tidak lengkap Petugas Back Office akan membuat Catatan Kekurangan Berkas dan disampaikan kepada pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi • Apabila lengkap, berkas di proses dengan mencetak surat izin • Selanjutnya surat izin di paraf dan di stempel oleh Sub Bag TU <p>2.5 Pengambilan SK Izin/Non Izin</p> <p>Setelah dilakukan proses seperti tersebut di atas, Pemohon dapat mengambil permohonan izin/non izin nya.</p> <p>2.6 Prosedur Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perizinan dan Non Perizinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD (terlampir)</p>
--	--	---

3.	Jangka waktu pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="642 382 673 401">No</th> <th data-bbox="673 382 916 401">Urutan Proses</th> <th data-bbox="916 382 1026 401">Waktu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="642 401 655 421">1</td> <td data-bbox="673 401 916 421">Memasukkan permohonan</td> <td data-bbox="916 401 1026 421"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="642 421 655 440">2</td> <td data-bbox="673 421 916 440">Memverifikasi Permohonan</td> <td data-bbox="916 421 1026 440"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="642 440 655 479">3</td> <td data-bbox="673 440 916 479">Meneliti Kebesaran Permohonan</td> <td data-bbox="916 440 1026 479"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="642 479 655 517">4</td> <td data-bbox="673 479 916 517">Membuat Tanda Bukti Pembayaran</td> <td data-bbox="916 479 1026 517">1 Hari</td> </tr> <tr> <td data-bbox="642 517 655 556">5</td> <td data-bbox="673 517 916 556">Menerima Pembayaran Retribusi</td> <td data-bbox="916 517 1026 556"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="642 556 655 595">6</td> <td data-bbox="673 556 916 595">Mencetak Surat Keputusan</td> <td data-bbox="916 556 1026 595"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="642 595 655 606">7</td> <td data-bbox="673 595 916 606">Melegalisir</td> <td data-bbox="916 595 1026 606"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="642 606 673 614">Total</td> <td data-bbox="673 606 916 614"></td> <td data-bbox="916 606 1026 614">1 Hari</td> </tr> </tbody> </table>	No	Urutan Proses	Waktu	1	Memasukkan permohonan		2	Memverifikasi Permohonan		3	Meneliti Kebesaran Permohonan		4	Membuat Tanda Bukti Pembayaran	1 Hari	5	Menerima Pembayaran Retribusi		6	Mencetak Surat Keputusan		7	Melegalisir		Total		1 Hari
No	Urutan Proses	Waktu																											
1	Memasukkan permohonan																												
2	Memverifikasi Permohonan																												
3	Meneliti Kebesaran Permohonan																												
4	Membuat Tanda Bukti Pembayaran	1 Hari																											
5	Menerima Pembayaran Retribusi																												
6	Mencetak Surat Keputusan																												
7	Melegalisir																												
Total		1 Hari																											
4	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/tarif yang dipungut untuk pelayanan administrasi pemrosesan perizinan dan non perizinan tanpa penilaian teknis SKPD																											
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Administrasi Penbitan Izin Tanpa Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD yaitu : Kartu Pencari Kerja dan Perizinan terkait Jenazah																											
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<p data-bbox="642 749 1031 909">6.12 UPTSA menyediakan sarana komunikasi bagi pemohon yang membutuhkan informasi terkait pelayanan administrasi penelitian izin tanpa penilaian teknis maupun pengaduan serta saran dan masukan secara langsung melalui petugas pengaduan atau perangkat sistem informasi yang tersedia di ruang pelayanan, maupun melalui telepon, e-mail, website, facebook, twitter.</p> <p data-bbox="642 909 1031 1016">6.13 Pemohon yang hendak berkomunikasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung harus menyampaikan identitas diri serta hal yang akan di komunikasikan/adukan kepada petugas pengaduan.</p> <p data-bbox="642 1016 1031 1074">6.14 Petugas pengaduan akan mencatat hal yang diadukan dalam Log Book Pengaduan pada aplikasi.</p> <p data-bbox="642 1074 1031 1161">6.15 permintaan informasi maupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung di respon oleh petugas pengaduan dan di catat dalam Log Book Pengaduan dan aplikasi.</p> <p data-bbox="642 1161 1031 1286">6.16 Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan sudah di rekam dalam Log Book Pengaduan , apabila bisa langsung di jawab oleh petugas pengaduan akan langsung di jawab/disampaikan kepada pemohon bersangkutan</p> <p data-bbox="642 1286 1031 1363">6.17 Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan investigasi lebih lanjut akan di teruskan kepada pejabat terkait untuk dapat di tindak lanjut</p> <p data-bbox="642 1363 1031 1408">6.18 Penyelesaian masalah pengaduan serta keputusan/solusi yang di berikan oleh pejabat</p>																											

		<p>terkait di catat dalam Log Book Pengaduan</p> <p>6.19 Berdasarkan jawaban pada Log Book Pengaduan, petugas pengaduan memberi jawaban kepada pemohon</p> <p>6.20 Setiap akhir bulan petugas pengaduan merekap seluruh pengaduan dan melaporkan kepada Sub Unit Program dan Informasi UPTSA. Kepala Sub Unit Program dan informasi UPTSA mengecek status tidak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan dalam hal yang diadakan oleh pemohon.</p> <p>6.21 Apabila pada rekap laporan bulanan Log Book Pengaduan terdapat ada 5 (lima) masalah pengaduan yang sama, Maka kepala Sub Unit Pelayanan akan mengkoordinir tindakan perbaikan melalui investigasi akar permasalahan hingga penetapan tindakan perbaikan yang diperlukan agar menjamin tidak terjadi masalah/pengaduan berulang</p> <p>6.22 Penyelesaian masalah dilaporkan kepada UPTSA dalam Rapat Tinjauan Manajemen.</p>
--	--	--

C.2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

No	Komponen	Uraian
I	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan • Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. • Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman organisasi dan tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. • Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap. • Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap. • Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. • Peraturan dan Perundangan terkait masing-masing izin yang masih berlaku

No	FUNGSI PELAKSANA	KOMPETENSI
1	Petugas Keamanan / Security	Ramah Cekatan Santun Tegas Memiliki pengalaman sebagai petugas keamanan Mampu berkomunikasi dengan baik Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri
2	Petugas Informasi	Ramah Cekatan Santun Informatif Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal D3 Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun Pangkat / Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> • Terendah : Pengatur Muda Tk. I, II/b • Tertinggi : Penata Muda Tk. I, II/b Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri
3	Petugas Service Customer	Ramah Santun Teliti Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan Mampu berkomunikasi dengan baik Pendidikan Formal : minimal D3 Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun Pangkat / Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> • Terendah : Pengatur Muda Tk. I, II/b • Tertinggi : Penata Muda Tk. I, II/b Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan Publik
4	Petugas Back Office	Teliti Mengetahui secara teknis perizinan Pendidikan Formal : minimal S1 Pengalaman Kerja : minimal 2 tahun Pangkat / Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> • Terendah : Pengatur Muda Tk. I, II/b • Tertinggi : Penata Muda Tk. I, II/b Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan publik

3 Kompetensi pelaksana

		5	Petugas Entri Data	<p>Teliti</p> <p>Pendidikan Formal : minimal SMA</p> <p>Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun</p> <p>Pangkat / Gol.Ruang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terendah : Pengatur Muda Tk. I, II/b • Tertinggi : Penata Muda Tk. I, II/b <p>Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri Diklat asip</p>												
		7	Petugas Pengaduan	<p>Ramah</p> <p>Cekatan</p> <p>Santun</p> <p>Informatif</p> <p>Memahami persyaratan perizinan dan non perizinan</p> <p>Mampu berkomunikasi dengan baik</p> <p>Pendidikan Formal : minimal SLTA</p> <p>Pengalaman Kerja : minimal 1 tahun</p> <p>Pangkat / Gol.Ruang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terendah : Pengatur Muda Tk. I, II/b • Tertinggi : Penata Muda Tk. I, II/b <p>Diklat Teknis Fungsional Diklat Pelayanan Publik</p>												
4	Pengawasan internal	4.1	Pengawasan internal terhadap proses administrasi pemrosesan perizinan dan non perizinan tanpa penilaian teknis SKPD di UPTSA dilakukan oleh Kepala Sub Unit Pelayanan UPTSA dan Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) melalui Checklist Pengawasan Internal													
		4.2	Secara periodik setiap 6 (enam) bulan, dilakukan pemeriksaan internal oleh Tim Audit Internal untuk mengecek kesesuaian proses dan produk administrasi penerbitan izin tanpa penilaian teknis di UPTSA.													
5	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>FUNGSI PELAKSANA</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Petugas Keamanan / Security</td> <td>6 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Informasi</td> <td>3 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Customer Service</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Back Office</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>Petugas Entri Data</td> <td>4 orang</td> </tr> </tbody> </table>			FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH	Petugas Keamanan / Security	6 orang	Petugas Informasi	3 orang	Petugas Customer Service	2 orang	Petugas Back Office	2 orang	Petugas Entri Data	4 orang
FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH															
Petugas Keamanan / Security	6 orang															
Petugas Informasi	3 orang															
Petugas Customer Service	2 orang															
Petugas Back Office	2 orang															
Petugas Entri Data	4 orang															

6	Jaminan pelayanan	Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menjamin seluruh proses monitoring administrasi penerbitan izin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD dijalankan sesuai dengan Standar Pelayanan yang diatur pada dokumen ini. Untuk memastikan pelayanan dilaksanakan secara terkendali, Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menerbitkan: Maklumat Pelayanan, Pedoman, SOP
7	Jaminan keamanan	<p>7.1 Keamanan proses administrasi penerbitan izin tanpa penilaian teknis dijamin melalui pembatasan hak akses secara fisik kepala Pemohon di UPTSA. Pemohon dapat bertemu langsung dengan Petugas Customer Service untuk proses penjelasan awal maupun proses penerimaan berkas.</p> <p>7.2 Seluruh dokumen diterbitkan melalui sistem Aplikasi dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data</p> <p>7.3 Pegawai yang terlibat dalam pelayanan administrasi penerbitan izin tanpa penilaian teknis menandatangani pemohon sebagai bentuk komitmen pelayanan.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Kinerja personil yang terkait dengan proses administrasi penerbitan izin tanpa penilaian teknis, dipantau secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Kepala UPTSA menggunakan format Evaluasi Kinerja Pelaksana, yang akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen untuk tindak lanjut.

Kepala Badan Koordinasi
Pelayanan dan Penanaman Modal



Dr. Eko Agus Supiadi Sapotro, MM
Pembina Tk. I
NIP. 196108251985031006

Lampira 4. Scan Hasil Wawancara

PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN

Hari / Tanggal :

Narasumber :

PERTANYAAN

1. Ketepatan sasaran program Yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya?
2. Sosialisasi program Yaitu kemampuan penyelenggara program di dalam melakukan sosialisasi program maka informasi mengenai pelaksanaan program bisa tersampaikan untuk masyarakat pada umumnya serta sasaran peserta program pada khususnya?
3. Tujuan program Yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya?
4. Pemantauan program Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program?

1. Sasaran yang dituju oleh sswalfa.surabaya.go.id adalah semua masyarakat pada umumnya yang sedang memiliki tujuan dalam hal perizinan berusaha, perizinan non berusaha dan non perizinan yang dilakukan di wilayah kota Surabaya. Adapun dalam beberapa dekade ini sudah tepat sasaran hal ini dikarenakan sistem sswalfa.surabaya.go.id sudah memenuhi kebutuhan dalam hal tersebut serta mudah diakses oleh berbagai macam kalangan masyarakat.
2. Sosialisasi sistem sswalfa.surabaya.go.id yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya selaku pemrakarsa sistem dilakukan dalam rangka bentuk upaya memperkenalkan dan guna membuat informasi yang merata dan valid terkait dengan sistem tersebut yang dilakukan kepada masyarakat sekitar kota Surabaya, sosialisasi dilakukan melalui beberapa lini yakni lini Internal (Petugas pelaksana pelayanan public, semua OPD terkait, serta Kecamatan dan Kelurahan) kemudian dari lini Eksternal meliputi Publikasi melalui sosial media kepada publik, kerjasama dengan program kelurahan dan kecamatan selaku lini terdekat dari masyarakat, kemudian

publikasi dari mouth to mouth dilingkungan sekitar dari petugas pelaksana pelayanan publik serta bekerja sama dengan salah satu program inovasi dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya yakni “Pesona Buaya”. Untuk Inovasi tersebut adalah suatu inovasi pendampingan dalam pengurusan Nomor Induk Berusaha melalui website oss.go.id yang dilakukan pada Kelurahan dan Kecamatan di Kota Surabaya sehingga bersinergi untuk menciptakan informasi yang terintegrasi dengan sangat baik antara perizinan berusaha, Perizinan Non berusaha dan Non Perizinan.

3. Tujuan sswalfa.surabaya.go.id adalah menciptakan suatu program yang terintegrasi guna untuk menciptakan Transparansi dan Akuntabilitas serta meningkatkan tingkat Efisiensi dan Efektifitas dalam mewujudkan sistem perizinan yang cepat dan tepat. Sejauh ini untuk pencapaian sistem tersebut sudah lebih dari harapan dari Pemerintah Kota Surabaya dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya selaku Pemrakarsanya
4. Dalam pengontrolan atau evaluasi sistem sswalfa.surabaya.go.id Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya selaku pemrakarsa dari sistem tersebut berupaya untuk terus mengembangkan berbagai macam Inovasi untuk menyempurnakan sistem tersebut agar sistem berjalan sesuai dengan harapan yang ditetapkan salah satunya dengan Menciptakan Inovasi “wani ngurus izin” dimana dalam inovasi ini pemrakarsa membuat konten berupa video dan postingan informasi terkait dengan berlangsungnya sistem tersebut dan mudah dipahaminya sistem tersebut seperti contoh video tutorial pengajuan permohonan dan informasi penting terkait suatu perizinan. Adapun selanjutnya masyarakat difasilitasi oleh konsultasi by livechat whatsapp yakni “takon sobat” inovasi bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengakses dan mengetahui prosedur suatu perizinan pada sistem tersebut. Adapun juga terkait dengan Evaluasi guna untuk menyempurnakan sistem ini masyarakat juga difasilitasi kanal pengaduan masyarakat hal ini digunakan agar masyarakat

juga bisa melaporkan atau membantu memberikan kritikan dan saran guna kesempurnaan suatu sistem melalui aplikasi seperti “wargaku” yang bisa di download melalui playstore atau appstore dan “website Pemrakarsa” atau bahkan melalui sosial media dari pemerintah kota Surabaya pada umumnya dan Dinas Penanaman Modal dan PTSP pada khususnya.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Hari / Tanggal: Rabu / 11 – 09 - 20223

Narasumber : Putri

PERTANYAAN:

1. Apakah ada kendala yang dihadapi saat membuat perizinan?
2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk membuat perizinan?
3. Dari manakah informasi yang diperoleh mengenai SSW ?
4. Apakah dengan adanya SSW ini dapat mempermudah untuk membuat perizinan?

1. “ kalau aku pas waktu itu buat perizinanya gk ada normal aja gk ada masalah”
2. “ 7 hari sudah jadi”
3. “untuk informasinya aku kadang2 baca lewat web atau media online”
4. “iya gk perlu banyak jauh2 ke kantor langsung online bisa”

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Hari / Tanggal : Rabu / 11 - 09 - 2023

Narasumber = Yati

PERTANYAAN :

1. Apakah ada kendala yang dihadapi saat membuat perizinan?
2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk membuat perizinan?
3. Dari manakah informasi yang diperoleh mengenai SSW?
4. Apakah dengan adanya SSW ini dapat mempermudah untuk membuat perizinan?

1. “untuk kendala ada Cuma dari sayanya persyaratannya kurang tapi langsung perbaiki”

2. “ 10 hari”

3. “kalau informasi saya taunya langsung dari lokasi dikasih arahan petugasnya”

4. “iya lebih enak sebelumnya kan dating langsung ke lokasi”

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Hari / Tanggal: Rabu / 13 - 09 - 20223

Narasumber : Syafii

PERTANYAAN :

1. Apakah ada kendala yang dihadapi saat membuat perizinan?
2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk membuat perizinan?
3. Dari manakah informasi yang diperoleh mengenai SSW?
4. Apakah dengan adanya SSW ini dapat mempermudah untuk membuat perizinan?

1. “ tidak ada”

2. “13 hari”

3. “sww Taunya dari saudara”

4. “ya bisa lewat online tapi saya dibantu sama anak”

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Hari / Tanggal: Rabu / 13 – 09 - 20223

Narasumber : Dita

PERTANYAAN :

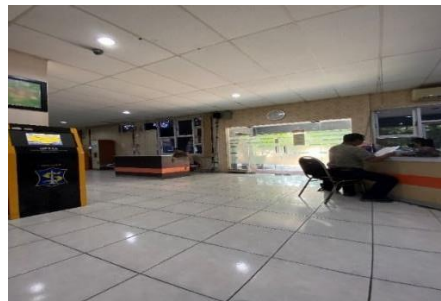
1. Apakah ada kendala yang dihadapi saat membuat perizinan?
2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk membuat perizinan?
3. Dari manakah informasi yang diperoleh mengenai SSW?
4. Apakah dengan adanya SSW ini dapat mempermudah untuk membuat perizinan?

1. “waktu itu ada kendala sedikit tapi bisa langsung diatasi petugasnya”
2. “ 14 hari”
3. “ iya tau informasi lewat media online tapi aslinya dari teman juga”
4. “sebelum tau agak banyak berkas yang dibawa sama waktu juga, tapi dari online bisa cepat juga”

Lampiran 5. Kegiatan Lapangan



Lokasi Penelitian



Lokasi Penelitian



Wawancara dengan Staff UPSTA pada tanggal 12 september 2023



Wawncara dengan masyarakat pada tanggal 11 -13 september 2023



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F. 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsiip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anugrah Dwi Fajar Laksmana

NBI : 1111900126

Program Studi : Administrasi Negara

Dosen Pembimbing I : Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

Judul Skripsi : Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	1/9-13	proposal (perbaikan)		[Signature]
2	3/9-13	proposal Acc		[Signature]
3	5/9-13	bab I - III perbaiki		[Signature]
4	10/9-13	Bab I - III Acc		[Signature]
5	29/13	bab IV perbaiki		[Signature]
6	10/11/13	Bab. I s.d. V	[Signature]	
	11	Revisi bab 2		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
7	23/11/23	Bab I - V ACC		
8.	24/11/23	Bab. I Ed. V ACC. sesuai cek dan Rukp di legi		

- Catatan:
 1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 23/11/23

Dosen Pembimbing I,

24/11/23

Dosen Pembimbing II,

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Anugrah Dwi Fajar Laksmiana
 NIM : 1111500126
 Hari Tanggal Ujian : Selasa, 19 Desember 2023
 Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA

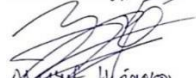
Catatan Perbaikan:

- ny - Gambar mealeley
- ny - latar belakang kurang data untuk masalah empiris dan hubungkan dengan konsepnya
- ny - Penjelasan data tidak ada data sekunder
- ny - Pembahasan tidak jelas dan esensial kurang kuat
- Rekomendasi / saran buat lebih teknis

Surabaya, 12-01-2024
 Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,


 (Yusuf Harjoko)

Revisi dari Dosen Penguji,


 Yusuf Harjoko

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Anugrah Dwi Fajar Laksmiana

NIM : 1111900126

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 19 Desember 2023


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

Catatan Perbaikan:

- ① Belum pakai mendeley
- ② Cek kesesuaian dengan buku pedoman
- ③ Lengkapi dengan dokumen pendamping / penunjang
- ④ Bab II teori utama belum nampak dan durunannya.
- ⑤ Apakah pakai FGD ? di halaman 74
- ⑥ Cek lagi di berkes

Surabaya, 21 Desember 2023

Persetujuan Dosen Penguji, Telah Revisi/Perbaikan,


(Anggraeny Ruspainingsih)

Revisi dari Dosen Penguji,


(Anggraeny Ruspainingsih)

... dan memanfaatkan di sebelah kanan dan

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

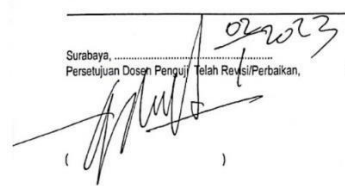
Nama : Anugrah Dwi Fajar Leksmana

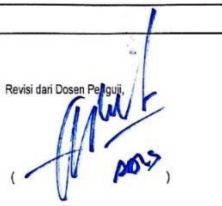
NIM : 1111900126

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 19 Desember 2023

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

Catatan Perbaikan:

Surabaya, 2023
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan, ()

Revisi dari Dosen Penguji, ()



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
LABORATORIUM OTODAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 774/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Anugrah Dwi Fajar Laksmana
NBI : 1111900126

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 06 Desember 2023
Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

4/01/2024/#1334

L.o.A

11/12/2023

Kepada
ANUGRAH DWI FAJAR LAKSMANA
anugrahdwifajar@gmail.com;
ADI SOESANTORO
adi_susiantoro@untag-sby.ac.id;
M. KENDRY WIDIYANTO
kenronggo@untag-sby.ac.id;

Di
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Selubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan Januari Tahun 2024: Volume 4, No. 01 (2024).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



JURNAL 2023.

ORIGINALITY REPORT

20% SIMILARITY INDEX	20% INTERNET SOURCES	12% PUBLICATIONS	15% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	3%
2	aksiologi.org Internet Source	2%
3	repositori.uma.ac.id Internet Source	2%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
5	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
7	www.suarasurabaya.net Internet Source	1%
8	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
9	repository.unisma.ac.id Internet Source	1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Riwayat hidup mahasiswa memuat poin-poin berikut yaitu:

1. Nama Lengkap : Anugrah Dwi Fajar Laksmiana
2. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 9 Mei 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : JL. Mojo 3 Dalam No.9
4. Nomor Telepon/Handphone : 082228821933
5. E-mail : anugrahdwifajar@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : SD Negeri Mojo 227 Surabaya
SMP Negeri 29 Surabaya
SMA GIKI 2 Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi : -