

EFEKTIVITAS SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) DALAM PELAYANAN PERIZINAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA

Shella Dwi Oktarina¹, Teguh Santoso², Zakariya³

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

shelladwioktarina2@gmail.com, teguhuntsby@gmail.com, zakaria@untag-sby.ac.id

Abstract

Effectiveness of Surabaya Single Window (SSW) in Licensing Services Business License (SIUP) in the Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) of Surabaya. In LAW No. 25 of 2009 about public services, it is interpreted that public service is a form of service activities to fulfill the needs of the community that has been in accordance with the legislation. One form of public service held by the government is to fulfill the needs of the community in the SIUP Licensing service. The Surabaya city government has been innovating the service, namely by publishing an innovation namely Surabaya Single Window (SSW) which is an online licensing service program. Since the release of the program, many people have problems with this online licensing service. Such disruptions to the system caused delays in the data filling process. The focus of this research is based on 4 indicators of measurement effectiveness (Budiani, 2007, p. 53), namely the accuracy of the target program, program socialization, program objectives and program monitoring. This research uses qualitative descriptive research methods. The results of this research show that the innovation effectiveness of licensing service SIUP based SSW is already quite effective. It can be seen from the program's accuracy indicators, program objectives and program monitoring. On the accuracy of the program shows the main target of SSW program that is the community that will do licensing, especially the licensing SIUP. The program's goal indicator shows that it facilitates the public in terms of licensing, especially SIUP licensing. Next to the monitoring indicator The program shows that there is monitoring by the UPTSA party that is done back office by each of its official and evaluation via the UPTSA website.

Keywords : *Public Service, Effectiveness, Surabaya Single Window*

Pendahuluan

Pelayanan publik mempunyai kedudukan yang bernilai di kehidupan masyarakat saat ini, lantaran tidak semua pelayanan atau jasa disediakan oleh pihak swasta, oleh sebab itu pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk mencukupi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan oleh pihak swasta tersebut.

¹ penulis pertama

² penulis kedua

³ penulis ketiga

Pemerintah terdorong untuk segera melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan di Indonesia, setelah terlihat akan rendahnya kualitas pelayanan saat ini. Bahkan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan yang terkenal dengan pelayanan yang prosedurnya yang sangat rumit, susah untuk diakses, serta tidak adanya kejelasan waktu dan transparansi biaya pelayanan yang diperlukan. Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat dilihat dari peraturan pemerintah daerah dalam menjunjung sekaligus memberikan pengesahan kepada lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan prima. Sejak berlakunya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi daerah yang kemudian telah diganti dengan Undang Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, membuat Pemerintah Daerah lebih leluasa dalam mengatur daerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan kepada publik. Bentuk perwujudan otonomi daerah, memperbolehkan pemerintah daerah setempat berfokus pada pusat terpenting sebagai cara untuk membantu, melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat setempat yang disesuaikan dengan cara yang khusus bagi masing-masing daerah agar daerah tersebut dapat menjadi daerah yang berkembang, selama hasil kreatifitas dan inovasi pemerintah setempat tidak bertolak belakang atau melanggar ketentuan hukum ataupun perundang-undangan, sehingga dapat mewujudkan pemerintahan daerah yang dapat menjawab keinginan masyarakat untuk meningkatkan daya tanggap pemerintah untuk hadir di kehidupan masyarakat dalam bentuk pelayanan publik yang modern.

Pelayanan perizinan merupakan pelayanan publik yang saat ini menjadi perhatian bagi pemerintah daerah. Perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang saat ini banyak digunakan di Kota Surabaya dan menjadi salah satu bagian penting dalam pelayanan publik. Pembangunan infrastruktur menyebabkan pertumbuhan usaha perdagangan di Surabaya menjadi melaju cepat, maka para pelaku usaha nantinya wajib membuat surat izin usaha. Surat izin usaha perdagangan yang disebut SIUP adalah setiap orang yang memiliki kegiatan usaha perdagangan wajib memiliki Surat izin agar kegiatan usahanya dapat dilakukan. Surat izin usaha perdagangan merupakan surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjukan kepada pengusaha untuk melangsungkan kegiatan usaha dibidang perdagangan dan jasa. Surat izin usaha perdagangan (SIUP) diperkenankan kepada para pengusaha, baik perseorangan, firma, CV, PT, koperasi, maupun BUMN. Di kota Surabaya sendiri sangat banyak masyarakat yang mengurus perizinan, terutama untuk jenis perizinan pembuatan SIUP yang merupakan perizinan yang paling banyak dilakukan masyarakat Surabaya.

Melihat hal ini pemerintah kota Surabaya telah melakukan inovasi terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya adalah penyedia layanan publik yang responsif agar dapat melayani apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah juga menerapkan otonomi daerah, agar setiap daerah dapat menata

daerahnya sendiri. Pemerintah Kota Surabaya telah mempunyai pintasan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, dari beragam inovasi yang telah diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya khususnya dalam hal *Innovation Government* maupun *e-government*, inovasi tersebut adalah Program Layanan Online yang bernama Surabaya Single Window (SSW) yang diresmikan sejak tanggal 14 Mei 2013 silam, yang dibentuk melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. Tujuan SSW antara lain untuk mempercepat dan mempermudah dalam memberikan pelayanan perizinan di Kota Surabaya. Melalui SSW, seluruh izin dapat langsung diproses secara bersamaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan penulis diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap yang bermaksud untuk melihat dan mendeskripsikan efektivitas Surabaya Single Window, maka perumusan masalah yang sesuai dengan judul penelitian penulis adalah bagaimana efektivitas Surabaya Single Window (SSW) dalam pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Surabaya Single Window (SSW) dalam pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

Kajian Teori

Pelayanan merupakan susunan kegiatan yang mengaitkan dua aspek, dalam hal ini penerima dan pemberi pelayanan yang saling berinteraksi untuk memenuhi kebutuhannya. Proses pelayanan tersebut dilakukan rutin dan berkelanjutan yang mengaitkan seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Selanjutnya (Moenir, 2002, p. 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government menjelaskan bahwa *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Selain itu menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajid, 2004, p. 15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: support, capacity, dan value.

(Dunn, 2008, p. 429) menyatakan efektivitas merupakan pengukuran dari suatu alternatif dapat mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Sedangkan (Susanto, 2008, p. 156) menyatakan efektivitas adalah daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan untuk

mempengaruhi publik atau pihak terkait. Adapun (Mulyadi, 2016, p. 50) mengemukakan efektivitas sebagai tahapan untuk dapat mencapai satu tujuan sebagaimana yang diharapkan. Indikator efektivitas (Budiani, 2007, p. 53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut :

1. Ketepatan sasaran program, yaitu berkenaan dengan sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantuan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, yang terletak di Jl. Tunjungan no.1-3, Surabaya. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun indikator untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan aspek-aspek menurut (Budiani, 2007, p. 53), yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan sasaran program, yaitu berkenaan dengan sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program, yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantuan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dalam rangka memperoleh pemahaman mengenai Efektivitas program Surabaya Single Window dengan menggunakan wawancara melalui observasi agar lebih memahami tentang Efektivitas

Surabaya Single Window dengan realita yang ada. Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian atau lokasi penelitian, yaitu dengan melakukan wawancara kepada kepala sub/pegawai UPTSA.
2. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari masyarakat/pemohon yang melakukan perizinan, yaitu jumlah masyarakat yang mengurus SIUP.

Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Wawancara, yaitu teknik yang digunakan untuk memperoleh data melalui percakapan langsung dengan para informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dengan menggunakan pedoman wawancara. Kegiatan yang dilakukan adalah melaksanakan tanya jawab secara langsung kepada informan penelitian yaitu Kepala Sub Unit Program dan Informasi UPTSA Kota Surabaya, Petugas Pelayanan di UPTSA dan perwakilan masyarakat selaku pemohon yang melakukan perizinan.
2. Dokumentasi, yaitu teknik untuk mendapatkan data dengan cara mencari informasi dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, agenda, arsip, surat-surat kabar dan internet. Kegiatan yang dilakukan adalah mengambil data dokumentasi berupa profil UPTSA Kota, dan data pemohon SIUP yang telah melakukan perizinan melalui SSW.

Data yang didapat dari data primer maupun sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan bagaimana efektivitas program SSW dalam pelayanan perizinan SIUP berdasarkan informasi yang telah diperoleh dalam penelitian. Dari hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

Hasil penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan aspek-aspek menurut (Budiani, 2007, hal. 53), untuk mengukur Efektivitas Surabaya Single Window (SSW) dalam Pelayanan Perizinan Surat Izin usaha Perdagangan (SIUP), yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan Sasaran

Menurut Makmur (Makmur, 2011, hal. 7-9) Penentuan sasaran yang tepat, baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat berbagai kegiatan itu sendiri.

Ketepatan sasaran dalam penelitian ini adalah masyarakat sangat merasakan manfaat dari adanya program Surabaya Single Window sebagai

layanan yang mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan perizinan khususnya pelayanan perizinan SIUP. Yang menjadi manfaat paling utama dari adanya program Surabaya Single Window ini yaitu masyarakat dengan mudah melakukan pengajuan perizinan hanya dari rumah dengan mengakses internet dan tidak perlu jauh-jauh datang ke UPTSA. Dengan begitu akan menjadi lebih cepat dan praktis. Jadi, yang menjadi sasaran utama diterapkannya Surabaya Single Window (SSW) ini ditujukan kepada masyarakat yang melakukan perizinan, supaya masyarakat dapat memperoleh proses waktu yang lebih cepat dan kemudahan dalam pelayanan perizinan.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi Program menurut kamus besar bahasa Indonesia berarti upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat atau pemasyarakatan. Jika dilihat dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak UPTSA dengan memperkenalkan Surabaya Single Window (SSW) kepada masyarakat dinilai belum efektif. Hal ini terbukti dari beberapa masyarakat yang belum mengenal program ini.

3. Tujuan Program

Surabaya Single Window merupakan salah satu layanan pengurusan perizinan Pemerintah Kota Surabaya yang terintegrasi secara online yang berada di UPTSA Kota Surabaya sebagai tempat melakukan verifikasi bagi pemohon yang melakukan perizinan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa tujuan program ini dinilai telah mampu mencapai tujuan program, yaitu memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan khususnya perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), jadi masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap hanya untuk mencari informasi mengenai prosedur dan persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk melakukan perizinan SIUP. Masyarakat bisa langsung mendapatkan informasi tersebut melalui Surabaya Single Window, karena di dalamnya sudah ada berbagai informasi termasuk prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang akan melakukan perizinan.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program Surabaya Single Window (SSW), jika berdasarkan dari hasil wawancara online dengan pegawai di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, bahwa ada proses pemantauan yang diadakan oleh back office dari masing-masing dinas. Pihak UPTSA juga menyediakan tempat untuk masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya yaitu melalui website uptsa, dan dari keluhan yang telah disampaikan oleh masyarakat tersebut, pihak

UPTSA menjadi tahu apa yang harus diperbaiki agar tidak terulang kembali kesalahan yang telah terjadi sebelumnya.

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian, secara umum dapat disimpulkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan perizinan SIUP sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator Ketepatan program, Tujuan program, dan Pemantauan program. Dalam ketepatan program menunjukkan sasaran utama program SSW yaitu masyarakat yang akan melakukan perizinan, khususnya perizinan SIUP. Dalam indikator tujuan program menunjukkan bahwa memudahkan masyarakat dalam hal mengurus perizinan, terutama perizinan SIUP. Pada indikator pemantauan program ini menunjukkan bahwa ada pemantauan oleh pihak UPTSA yang dilakukan back office oleh masing-masing dinas dan adanya evaluasi melalui website UPTSA. Sedangkan untuk indikator yang belum efektif adalah sosialisasi program. Pihak UPTSA belum mengadakan sosialisasi mengenai adanya SSW ini, maka dari itu masih banyak masyarakat yang belum mengenal program tersebut. Berdasarkan pada hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak instansi terkait, yaitu perlu adanya peningkatan pada indikator sosialisasi program Surabaya Single Window kepada masyarakat luas. Diantaranya dengan cara sosialisasi menggunakan media sosial dengan membagikan video mengenai langkah-langkah melakukan pengurusan perizinan agar masyarakat bisa mengenal dan lebih memahami program Surabaya Single Window.

Daftar Pustaka

- Budiani, N. W. (2007). *Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol.2, No.1, 2007: Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Bali: Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana.
- Dunn, W. N. (2008). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Indrajid, R. E. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta : ANDI.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Susanto. (2008). *Manajemen Sumberdaya Manusia; Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Original Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya