

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan sebuah isu yang menonjol dalam pengelolaan administrasi publik yang muncul sekitar dua dasa warsa yang lalu. Semua prinsip- prinsip *good governance* seperti transparansi dan akuntabilitas harus dijalankan dengan baik. Dan semua prinsip- prinsip harus menjadi pedoman bagi pemerintah untuk menjalankan tugasnya seperti pengelolaan siup di uptsa pusat Surabaya khususnya harus transparansi dan akuntabel.bersih bebas dari korupsi dan kolusi.

DI dalam pembukaan UUD 1945, di katakan bahwa tujuan bangsa Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, serta keadilan sosial. Untuk mencapai dari tujuan nasional tadi maka dilakukan upaya pembangunan yang merata dan berkesinambungan yang merupakan sebuah rangkaian pembangunan yang menyeluruh, terarah dan terpadu termasuk didalamnya adalah pembangunan untuk melayani masyarakat dengan baik.

Dengan kondisi sekarang yang dapat kita lihat adalah pelayanan perijinan yang sangat rumit, prosedur yang digunakan sangat panjang, lamanya waktu poelayanan, ketidak jelasan baiay, dan banyak mall praktik pungitan liar dibelakang semua itu adalah gambaran dari buruknya pelayanan public, kondisi seperti ini sudah pasti akan berpengaruh terhadap lambatnya peningkatan pertumbuhan ekonomi dan investasi.

Korupsi adalah penghambat utama tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih berjalan dengan baik, tindakan penyalah gunaan anggaran dan baiaya daerah (APBD) yang dilakukan oleh pemda dan anggota legislative (DPRD) oleh sejumlah lembaga, sekan belum cukup untuk mengikis tindakan korupsi di kalangan pejabat negara kita. Menurut badan penagwasan keuangan dan pembangunan (BPKP), korupsi merupakan tindakan yang merugikan kepentingan umum dan masyarakat luas demi mendapatkan keuntungan besar untuk dirinya sendiri dan menguntungkan kelompoknya sendiri. Jadi dengan *good governance* ini masyarakat yang dilayani dan berinteraksi langsung dengan yang memberi pelayanan di pemerintahan maka akan terjadi interksi antara *customer* dan pihak pemerintahan yang akan menimbulkan prespektif jika tidak bisa jadi hari ini maka dapat diakali dengan membayar pihak yang berkewajiban mengurus perijinan tersebut agar dapat mengurusnya, hal seperti ini adalah

bentuk dari ketidak sadaran masyarakat bahwa mereka melakukan kolusi, dengan pihak pemerintah itu tadi.

Jika dikaitkan dengan paradigma *Old public administration* yang pertama kali dikemukakan oleh seorang guru besar AS dan juga merupakan guru besar ilmu politik, Woodrow Wilson. Beliau menyatakan bidang administrasi itu sama dengan bidang bisnis, maka dari itu munculah konsep ini, konsep administrasi public lama, yang tujuannya untuk menjalankan kebijakan dan memberikan pelayanan, diaman dalam pelaksanaannya dilakukan dengan netral, professional dan lurus mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan.

Olowu, 2002 dan Frenderikson, 2004). Kelebihan dari administrasi public klasik adalah politik yang tidak mencampuri kegiatan admisnistrasi di pemerintahan sehingga tidak ada kegiatan administrasi yang berbau politik. Jadi jika dikaitkan administrasi lama dengan *good governance* bahwa setiap urusan pemerintahan tidak boleh ada kaitanya denagan politik dan *good governance* harus bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang mungkin bisa masih berjalan hingga sekarang antara masyarakat dengan pemerintah.

Pada hakekatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu pemberian pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan secara maksimal dan berlandaskan pada asas pelayanan publik. yaitu:

Pelayanan *public* harus transparan jadi setiap masyrakata yang mengalami kesushan atau kebingungan dalam mengurus sebuah perizinan harus dilayani dengan lebih sabar dan terbuka kepada informasi *public* yaitu masyarakat itu.

Akuntabel: karena sebagai aparatur selaku penanggung jawab dan penggugat atas segala kebijakan yang ditetapkannya.

Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparant.

Aturan hukum: jika pemerintahan yang baik memiliki kepastian jaminan hukum dan rasa keadilan masyarakat setiap kebijakan *public* yang ditempuh.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perbaikan pelayanan kepada semua masyarakat dengan melakukan pelayanan secara terpadu. Dengan menyederhanakan dan menjadikan satu pintu. Dengan menyederhanakan diharapkan dari berbagai golongan masyarakat tidak merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan dengan pemrosesan waktu akan lebih cepat, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat agar lebih efisien, dan dapat menekan praktik pungutan liar. Sebenarnya instruksi presiden tersebut adalah agar pemerintah

segera melakukan beberapa kebijakan, program dan tindakan meningkatkan iklim investasi. Selain itu dengan meningkatkan kinerja dan proses perijinan dengan disederhanakannya. Pemerintah telah menerbitkan instruksi presiden nomor 3 tahun 2006 tentang paket perbaikan iklim untuk berinvestasi. Menindak lanjuti peraturan tersebut pemerintah telah menerbitkan peraturan menteri dalam negeri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan unit pelayanan terpadu satu atap (UPTSA).

Landasan dari pemikiran permendagri ini adalah keinginan untuk mengintegrasikan semua pelayanan public baik itu perizinan atau non perizinan kedalam Suatu system penyelenggaraan terpadu agar birokrasi itu nanti menjadi lebih sederhana dan transparan. Pelayanan terpadu satu atap adalah kegiatan pelayanan perizinan dan non perijinan dari proses pengolahannya mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan secara transparan dan akuntabel secara terpadu dalam satu tempat. Pemohon hanya bertemu dengan petugas *customer service* sehingga meminimalisasi bertemu dengan petugas perijinan lainnya. Perizinan pelayanan dilaksanakan oleh lembaga teknis peangkat daerah dengan kewenangan yang cukup, mulai dari penerimaan permohonan, pemrosesan keputusan perizinan dan penerimaan retribusi atau pajak perijinan pelayanan di uptsa.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang efisien.

Dan disurabaya sendiri SIUP surat izin usaha perdagangan diatur oleh perda nomor 1 tahun 2010 tentang penyelenggaraan usaha di bidang perdagangan. Didalam undang- undang nomor 8 tahun 1974. Undang- undang dasar nomor 43 tahun 1999 tentang pokok- pokok kepegawaian bahwa perlu diperlukan pegawai negeri yang berkemampuan melaksanakan tugas secara professional dan bertanggung jawab dalam penyelesaian tugas pemerintah dan pembangunan serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Tetapi realita yang terjadi di lapangan bahwa masih banyak pegawai yang melakukan nepotisme hanya untuk mendapatkan sebuah pengakuan praktek seperti ini terlihat di berbagai wilayah Indonesia sehingga tidak terjadi transparansi dan akuntabel oleh pihak yang bertanggung jawab. Kualitas pelayanan bukanlah tujuan akhir, karena akan

merubah dan terus meningkatkan sesuai dengan tuntutan dan harapan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jadi tata kelola lah yang harus difokuskan dalam birokrasi diindonesia karena jika tata kelolanya saja sudah bagus maka secara bersamaan kualitas akan terlihat jika tata kelola sudah efisien kualitas akan terlihat efisien.

Secara sederhana, pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan pemerintah yang berupa pemberian pelayanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan publik (Santosa 2008:57) merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian di atas, dapat ditarik 3 konsep dasar tentang pelayanan publik yaitu:

(a) pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan aparatur negara serta swasta (atas nama pemerintah),

(b) masyarakat merupakan objek dari pelayanan publik, dan

(c) bentuk layanan tersebut berupa barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut diatur dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, standar pelayanan tersebut sekarang – kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Non perijinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perijinan dan Nonperijinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Penerapan *good governance* sudah beberapa diterapkan di Surabaya, jadi SIUP adalah salah satu wujud *good governance* yang ada dipemerintah kota Surabaya.

Maka kendala yang dihadapi dalam mengelola perijinan yang sudah online ada pada:

1. jaringan, kominfo yang rawan macet sehingga dalam mengakses SSW susah tidak bisa tersambung dengan baik Surabaya luas jadi dinas teknis semua terhubung ke keminfo jadi disitu ditanamkan kabel fiber optik jadi ketika pagi banyak data yang dikirim ke dinas dan apload berkas jadi rawan macet untuk jaringan jadi jam tujuh adalah terakhir pengaploadan berkas- berkas SIUP.
2. sumber daya manusia yang SDM yang belum mempuni dari masyarakat, dari biro jasa banyak diulur lebih jadi dari biro jasa itu bilang bahwa sudah diulur mereka mengatakan sudah dikirim padahal belum dikirim jadi diulur tidak sesuai dengan sop karna di sop hanya satu hari saja bisa sudah jadi sedangkan dengan biro jasa bisa sampe tiga hari dan satu minggu mereka mengatakan berkas sedang di proses – proses jadi lebih baik mengerjakan sendiri dibandingkan menggunkan biro jasa dan lebih efisien jadi masyarakat menengah keatas dan masyarakat yang gaptek dalam menggunakan gedjed atau android akan kesusahan dalam menggunakan sistem yang sudah online ini dari situ mereka merasa kesusahan dari sistem yang dahulu manual menjadi online sekarang dan masyarakat merasa dipersulit sehingga mereka menggunakan biro jasa dibandingkan mengurus sendiri yang biayanya lebih murah dan jika dengan biro jasa biaya akan mahal .
3. Tenaga pelayanan Siup hanya 3 orang yang membantu dalam memandu di loket mandiri maka kesusahan dalam membagi sedangkan tenaga

yang satu di bagian informasi dan yang dua membantu dalam pencetakan sk yang sudah jadi melayani perijinan disurabaya kendala lain bagaimana masyarakat paham atau tidak pasti mereka akan datang ke unit pelayanan terpadu satu atap dan dibantu diloket mandiri dan disediakan pemandu.

4. Dan sistem yang diadbet- adbet karena adanya dikeritakan dari masyarakat maka harus diadbet terus sehingga tidak terjadi masalah.

Dasar Hukum Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Uptsa, Perwali Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap, Walikota Surabaya Nomor 24 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Peraturan Walikota Surabaya No 8 Tahun 2010 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota Surabaya No 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Globalisasi yang menyentuh berbagai bidang kehidupan di seluruh wilayah pemerintahan negara menuntut reformasi sistem perekonomian dan pemerintahan termasuk birokrasinya, sehingga memungkinkan interaksi perekonomian adalah antara daerah dan antar bangsa berlangsung lebih efisien proses pelayanan, serta mutu ketepatan dan kepastian kebijakan publik. Dalam upaya menghadapi berbagai tantangan tersebut, salah satunya prasyarat yang perlu dikembangkan adalah komitmen yang tinggi untuk menerapkan nilai luhur peradaban bangsa dan prinsip *Good Governance* dalam penguangan mewujudkan cita-cita dan tujuan bangsa bernegara, sebagaimana diamatkan dalam pembukaan UUD 1945.

Sejalan dengan komitmen nasional untuk melakukan transformasi dan reformasi di segala bidang, dewasa ini di Indonesia dituntut untuk dapat membentuk kemitraan antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat madani secara nyata yang terlibat dalam berbagai upaya kolaborasi dalam segala bidang, antara lain dalam penyusunan peraturan perundang- undangan dan pelayanan publik, maupun dalam rangka pengelolaan prasarana dan sara public antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Pemerintah pada saat ini ada pada kapasitasnya, dimana setiap penambahan beban baru penyelenggaraan pemerintahan, maka hal termaksud akan berarti mengurangi kemampuan dan kinerja pemerintah pada bidang yang lainnya.

Proses demokratisasi politik dan pemerintahan dewasa ini tidak hanya menuntut profesionalisme dan kemampuan aparatur dalam pelayanan public, tetapi secara fundamental menuntut terwujudnya pemerintahan yang baik, bersih dan bebas korupsi kolusi dan nepotisme (*good governance and clean government*). *Good governance* adalah sikap di mana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dalam berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial-budaya, politik, dan ekonomi. jadi *governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara di mana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dalam berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial-budaya, politik, dan ekonomi.

Surat izin usaha perdagangan adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan dan jasa. SIUP diberikan kepada para pengusaha baik perorangan, firma, Cv, Pt, Bumh, Koperasi.

Dasar hukum siup adalah:

- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2010, Tentang Penyelenggaraan Usaha Dibidang Perdagangan Dan Perindustrian,
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 35 Tahun 2010, Tentang Pelayanan Di Bidang Perdagangan Dan Perindustrian,
- Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2012 Tentang Perubahan Peraturan Walikota No 35 Tahun 2010
- Peraturan Walikota Suarabaya Nomor 64 Tahun 2010, Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administrative Pelanggaran Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010
- Peraturan Walikota Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 2 Tahun 2016.

Siup terdiri dari:

- a. Siup kecil adalah, surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan dengan kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Di sesuaikan dengan yang tertera di akta perusahaan (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha).
- b. Siup menengah adalah, surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan dengan kekayaan bersih lebih dari Rp. 500.000.000,00 (lima

- ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- c. Siup besar adalah, surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan dengan kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Pemohon SIUP harus ditandatangani oleh pemilik/ pengurus/ penanggungjawab perusahaan. Apabila pemohon tidak dapat mengurus sendiri pemohon SIUP, maka pemohon harus melampirkan surat kuasa yang ditandatangani oleh pemilik/ pengurus/ penanggung jawab perusahaan dan foto kopy kartu tanda penduduk penerima kuasa.

Dari penelitian diatas dapat digambarkan perkembangan layanan perijinan yang ada di kota Surabaya maka sebagai peneliti merasa tertarik karena dalam sistem Tata Kelola SIUP yang selama ini dalam pengaplikasiannya masih berjalan offline dan sejak tahun 2017 telah berjalan secara online dan dapat dilihat perkembangan dalam pelayanan yang mengalami perkembangan yang sangat pesat hal tersebut dapat dilihat dari jangka waktu penyelesaian perijinan yang bisa dipangkas hingga hitungan jam sehingga dapat menambah nilai Investasi di Kota Surabaya. Namun hal tersebut juga tidak menghilangkan peranan dari UPTSA sebagai pintu masuk pelayanan perijinan di UPTSA kota Surabaya karena selain sistem pelayanan perijinannya juga ditunjang kinerja aparatur negara yang bekerja dengan baik sebagai pengelolanya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengelolaan siup di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pusat Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana cara menggunakan Siup yang sudah Online di Uptsa pusat Surabaya.
2. diketahui hasil penelitian masalah yang terjadi saat menjalankan tata kelola dalam rangka meningkatkan pemerintahan yang baik (good governance). Di unit pelayanan terpadu satu atap.

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1) Secara akademis penelitian ini diharapkan :
 - a) Dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan tentang tata kelola Siup di Uptsa pusat surabaya
 - b) Dapat digunakan sebagai sumber referensi dalam pengetahuan tentang tata kelola di uptsa pusat Surabaya.
- 2) Secara praktis penelitian ini diharapkan :
 - a) Memberikan pengetahuan kepada masyarakat luas, agar mengetahui tata kelola Siup dan pelaksanaan dalam mengurus Siup di uptsa Surabaya.
 - b) Memberikan pengetahuan dan pengalaman khususnya bagi peneliti, sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dengan benar dan tepat.

1.5 Sistematika Penelitian

Secara sistematis penyusunan skripsi ini, dibagi kedalam lima bab yang masing-masing bab terdiri dari sub- sub bab. Adapun sistematika penyusunannya sebagai berikut :

Bab I pendahulu yang meliputi Latar Belakang Masalah, focus penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Dalam bab ini penulis berusaha mendiskripsikan secara umum tentang istisari keseluruhan skripsi ini.

Bab II Menuliskan hasil penelitian terdahulu, landasan teori, meliputi pengertian tata kekola, tujuan tata kelola, indikator *good governance* untuk mengukur faktor pendukung dan faktor penghambat, jenis- jenis siup, tahapan *good governance*, pengertian *good governance*, tahapan *Good Governance*, strategi *Good Governancedan* kerangka berfikir.

Bab III Pada bab ini diuraikan metode penelitian yang sesuai dengan Rumusan Masalah Yang Meliputi Tipe Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data dan Teknis Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data Dan Keabsahan Data.

Bab IV Pada Bab Ini merupakan bentuk Analisa Terhadap Temuan Dilapangan yang Meliputi Diskripsi Objek Antara Lain Gambaran UPTSA Pusat Surabaya, Maksud dan Tujuan UPTSA Pusat Surabaya, Visi Dan Misi UPTSA Pusat Surabaya, Sasaran, Landasan Hukum, Koordinasi Program, Struktur Organisasi UPTSA Pusat Surabaya, Proses Tahap Penanganan Pelayanan SIUP, Sarana

Dan Prasarana, Jadwal Kegiatan, Penyajian Data, Alur Pembuatan SIUP, Cetak Sk, Dan Pembahasan.

Bab V

Penutupan yang merupakan akhir dari pembahasan skripsi, Adapun bahasannya meliputi kesimpulan dari semua pembahasan skripsi ini.