

**EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW)
DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

DEVI ULFINASARI PUTRI DWI ANWARI

1111508656

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

SURABAYA

2020

**EFEKTIVITAS *PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW)*
DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

DEVI ULFINASARI PUTRI DWI ANWARI

1111508656

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

SURABAYA

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Devi Ulfinasari Putri Dwi Anwari

NBI : 1111508656

Judul : Efektivitas Program Surabaya Single Windows (SSW)
Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya

Surabaya, 21 Desember 2019


Mengetahui:

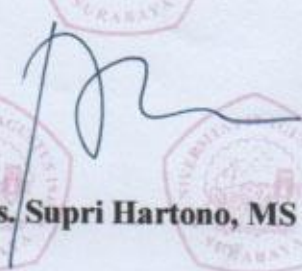
Disetujui oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya

Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, MM


Drs. Supri Hartono, MS

HALAMAN PENGESAHAN

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 03 Januari 2020:

Dewan Penguji:

1. Drs. Supri Hartono, MS
2. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
3. Yusuf Hariyoko, SAP., M.AP

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Hendro Sjahjono, MM.

UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
BADAN PERPUSTAKAAN
PUSAT PERPUSTAKAAN PUBLIKASI
KADIS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Devi Ulfinasari Putri Dwi Anwari

NPM : 1111508656

Program Studi : Administasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Program Surabaya Single Windows Di
Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah sayan 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. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagai karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya

Surabaya, 12 Desember 2019



(Devi Ulfinasari Putri Dwi Anwari)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl.Semolowaru 45 Surabaya Tlp.

031 593 1800 (ex.311) Email:

perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Ulfinasari Putri Dwi Anwari

NBI : 1111508656

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Administrasi Publik

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

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

“EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW) DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP SURABAYA”

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 3 Januari 2020

Yang Menyatakan,



Devi Ulfinasari Putri Dwi
Anwari

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya “Bapak. Sjaiful Anwar dan Ibu ulin Rachmadingsih
2. Sahabat saya Ardian Rakhmawati” yang telah mendukung saya, memberikan masukan, nasehat, dan senantiasa selalu berdoa agar saya dapat menyelesaikan skripsi.
3. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahan kepada Nabi Muhammad SAW, penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Jurusan Administrasi Negara. Judul yang penulis ajukan adalah “Efektivitas Program Surabaya Single Windows (SSW) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya”

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan , bantuan, nasihat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang. Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulis banyak

diberi bantuan oleh berbagai pihak. Dengan Hati yang tulus pula penulis mengucapkan Terima Kasih Kepada :

1. Bapak Dr.Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI., Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 195 Surabaya.
2. Bapak Drs.Endro Tjahjono,MM.,Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945.
3. Ibu Dr.Rachmawati Noviria, MM., Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr,Zakaria, Ms.,MM., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs.Supri Hartono, MS selaku Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, semangat, serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si Sekalu pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan mengarahkan penulisan penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik yang telah berbagi ilmu, bimbingan dan nasihat selama menempuh pendidikan.

8. Bapak Drs. Eko Agus Supiadi Sapoetro, MM., selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Surabaya
9. Ibu Ir. Fenty Herdiana I, MT selaku Kepala Sub Unit Pelayanan Unit Pelayan Terpadu Satu Atap (UPTSA PUSAT)
10. Staff Uptsa Surabaya (Siola) yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian dan membantu dalam penelitian ini.
11. Responden yang telah bersedia membantu dalam penelitian ini.
12. Kedua Orang Tua Tercinta (Bapak Sjaiful Anwar dan Ibu Ulin Rachmadiningsih) serta kakak dan adik tercinta Saskia Fajrina Putri Eka Anwari dan Firdan Ferdiansyah Putra Anwar serta Keluarga Besar yang selalu memotivasi saya untuk kuliah saya serta memberikan dorongan moril serta doa yang tak ada hentinya untuk masa depan yang baik.
13. Ni`mahtul Hidayah yang sudah menjadi tempat curhat segala kondisi dan selalu member semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

14. Kak Fini, Kak Dian dan Ferly yang telah memberikan semangat, motivasi serta yang telah membantu selama proses penelitian ini.

15. Serta pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini

Semoga amal kebaikan semua mendapat imbalan paha dari Allah SWT, dan semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Administari Publik.

Surabaya, 10 Desember 2019

Penulis

ABSTRAK

Masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan publik, karena kurang maksimalnya pelayanan sehingga masyarakat melakukan pengaduan kepada ombudsman Republik Indonesia. Pelayanan perizinan saat ini sudah menjadi permasalahan nasional, hal itu juga terjadi di kota Surabaya. Sehingga, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi isu aktual dan menjadi fokus perhatian bagi pemerintahan. Walaupun kota Surabaya mendapatkan jumlah pengaduan tertinggi di Jawa Timur. Pemerintah Kota Surabaya melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan cepat. Tujuan untuk mengetahui efektivitas program Surabaya Single Windows (SSW) di unit pelayanan terpadu satu atap (UPTSA) Surabaya.

Metode Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan teknik sampling ini menggunakan non probability jenis sampling total sampling, yang mana teknik tersebut dipakai untuk menentukan jumlah pegawai dan informan penelitian.

Efektivitas program Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ini dapat menghemat waktu dan transparansi biaya, pemerintahan kota Surabaya membuat program Surabaya Single Windows ini untuk memperpendek waktu dan mempermudah untuk mengurus perizinan secara online.

Kata Kunci: Efektivitas, UPTSA, SSW

ABSTRACT

There are still many people who are dissatisfied with public services, due to the lack of maximum services so that the community conducts complaints to the ombudsman of the Republic of Indonesia. Licensing services are now a national problem, it also happens in Surabaya. So, efforts to improve the quality of public services have become an act of issue and became the focus of attention for the government. Even though the city of Surabaya received the highest number of complaints in East Java. The City Government of Surabaya took various ways to improve the quality of public services that were effective and fast.

the aim is to find out the effectiveness of the Surabaya Single Windows (SSW) program in a Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA) Surabaya.

This research method is a qualitative descriptive study and this sampling technique uses non-probability type of total sampling, which is used to determine the number of employees and research informants.

The effectiveness of the Surabaya Single Windows program in Unit Pelayanan Satu Atap can save time and cost transparency, the Surabaya city government created the Surabaya Single Windows program to shorten the time and make it easier to administer licenses online.

Keywords: Effectiveness, UPTSA, SSW

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Motto	viii
Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiv
Daftar Table	xvii
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9

1.5 Sistematika Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Hasil Penelitian terdahulu	13
2.2. Critical Review	18
2.3.Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	20
2.4. Landasan Teori.....	20
2.4.1.Pelayanan Publik	20
2.4.2.Efektivitas Pelayanan Publik	22
2.4.3.Pelayanan Perizinan	27
2.4.4.Pengukuran Kepuasan	29
2.4.5.Unit Pelayanan Terpadu Atap (UPTSA)	32
2.4.6.Standar Pelayanan di UPTSA	33
2.4.7.Peraturan Perundang-Undangan di UPTSA.....	33
2.4.8.Perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap	35
2.4.9.Program Surabaya Single Windows	35
2.4.10.Perizinan di Program Surabaya Single Windows (SSW)	37
2.5 Kerangka Dasar Pemikiran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Fokus Penelitian.....	41
3.2. Tipe Peneliti	42
3.3. Peran Penelitian	43

3.4 Lokasi Penelitian	44
3.5 Sumber Data dan Tehnis Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Sampling	46
3.7. Teknik Analisis Data	47
BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN...	49
4.1. Diskripsi Obyek	49
4.1.1. Sejarah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)	49
4.1.2. Visi, Misi, Motto, dan Maklumat Pelayanan UPTSA	50
4.1.3. Struktural Organisasi UPTSA	51
4.1.4. Unit-Unit dan Fungsi	52
4.1.5. Prosedur Akses Program Surabaya Single Windows	64
4.1.6. Program Surabaya Single Windows	65
4.2. Penyajian Data	67
A. Ketepatan Waktu	67
B. Akurasi Pelayanan	70
C. Kesopanan Dan Keramahan	73
D. Kenyamanan Pelayanan	74
E. Kemudahan Pelayanan	75
4.3. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	82
5.1. Kesimpulan	82

5.2.Rekomendasi.....	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABLE

Table 1 : Penelitian Terdahulu	12
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Grafik Jumlah Laporan Pengaduhan Ombudsman RI	2
Gambar 2 :Grafik Jumlah Laporan Pengaduhan Ombudsman Jawa Timur	2
Gambar 3 :Jumlah Berkas Sebelum&Sesudah adanya Program SSW	3
Gambar 4 : Bagan Strutural Organisasi	29
Gambar 5 : Prosedur Akses Program SSW.....	38
Gambar 6 : Program Surabaya Single Windows	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Masyarakat Dan Pegawai

Lampiran 2 : Foto Wawancara

Lampiran 3 : Foto Lokasi Penelitian

Lampiran 4 : SOP Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi

Lampiran 5 : SOP Surat Izin kerja Perawat dan Surat Izin Praktik Perawat

Lampiran 6 : SOP Surat Izin Usaha Perdagangan

Lampiran 7 : Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi

Lampiran 8 : Surat Bangkesbangpol

