

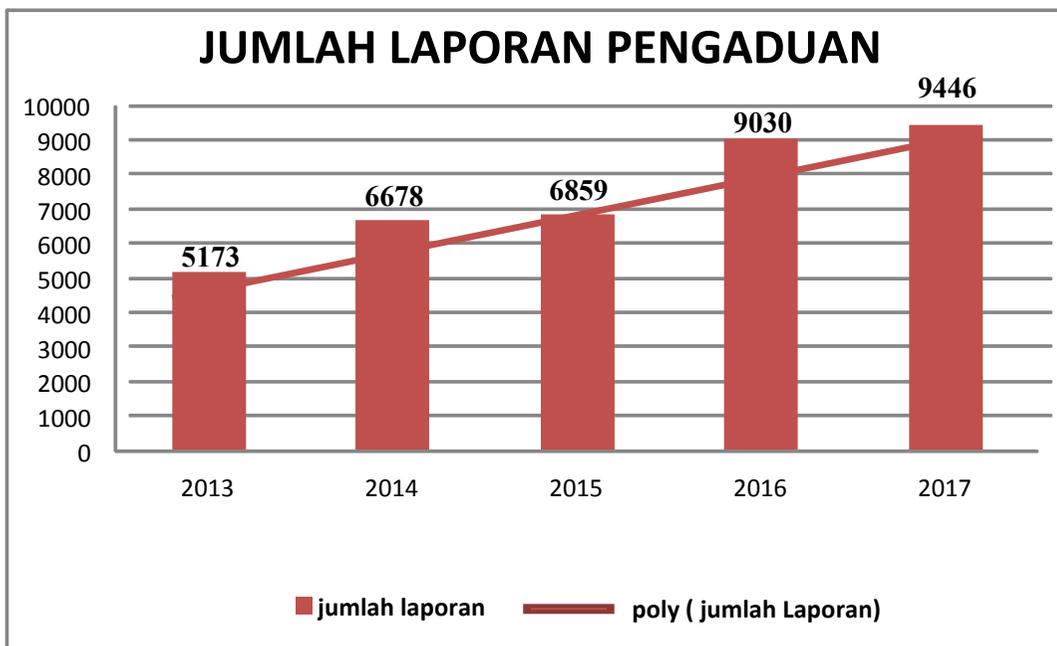
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

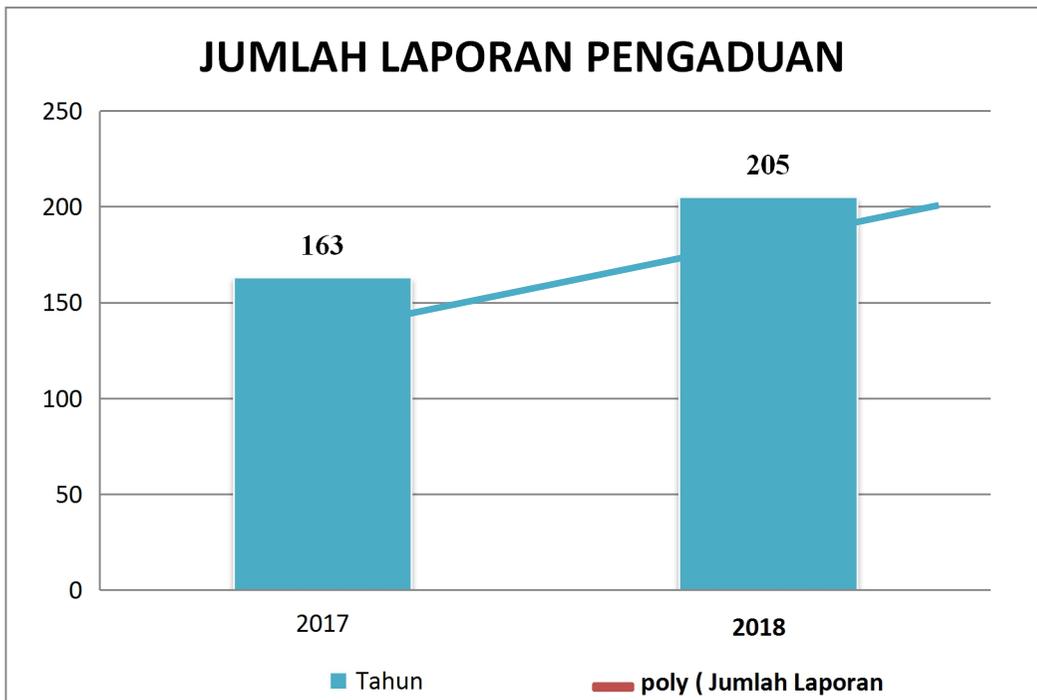
Pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Menurut undang-undang No.25 tahun 2009 mendefinisikan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara administrasi publik. Masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang dapat di andalkan dan bertanggungjawab dalam menjalankan fungsi dan perannya. Kualitas pelayanan atau jasa berpusat pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada

satu produk fisik Namun Faktanya, pelayanan yang ada di Indonesia masih jauh dari apa yang di harapkan oleh masyarakat, Dapat di lihat dari Grafik di bawah ini



Grafik1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2013 – 2015

Sumber :Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia



Grafik1.2 Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2017 – 2018 Di Kota

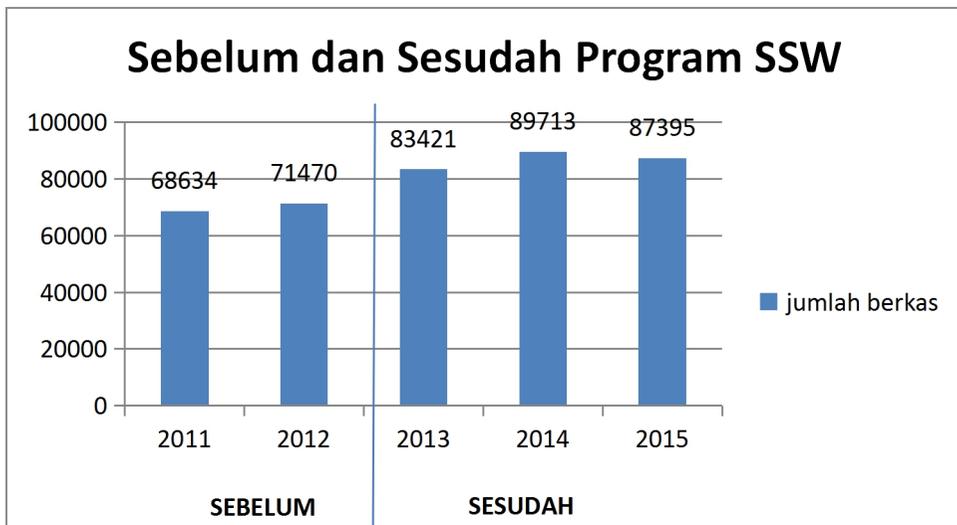
Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur

Masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan publik.karena kurang maksimalnya pelayanan sehingga masyarakat melakukan pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia.Laporan pengaduan tahunan Ombudsman Republik Indonesia dari tahun ke tahunnya semakin meningkat.Dan itu membuktikan bahwa pemerintah harus meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.salah satu pelayanan yang

tidak berkualitas dikarenakan kurangnya pemberitahuan antara penyelenggara dan pengguna pelayanan.

Fenomena 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 pemerintah. 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.

Grafik 1.3 Jumlah Berkas Perizinan Sebelum dan Sesudah Adanya Program Surabaya Single Windows Tahun 2011 - 2015



Sumber : Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Surabaya Single Windows (Pdf)

Pelayanan terpadu merupakan kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan, yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.

Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2012 pasal 14 telah menyinggung pula tentang PTSP dan PTSA yang dapat dilakukan secara fisik maupun virtual. Secara virtual, berarti PTSP dan PTSA merupakan perpaduan pelayanan yang dilakukan secara elektronik. Penjelasan dari Perpres tersebut menyatakan bahwa yang dimaksud dengan memadukan secara elektronik yaitu, sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

Pemerintah Kota Surabaya terus mengembangkan E-Government dengan meluncurkan program Surabaya Single Window. Program ini didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya

Peraturan Walikota Surabaya No.28 Tahun 2013 Pasal 1 Dan Pasal 3

1. Beberapa ketentuan dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2013 Nomor 28) diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut

a. Semua Kalimat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang diubah, sehingga berbunyi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang.

2. Tata cara penyelesaian permohonan SKRK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a angka 1 sebagai berikut :

a. pemohon mengisi formulir permohonan SKRK secara elektronik melalui portal <http://ssw.surabaya.go.id> serta mengunggah persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

b. petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah.

- c. apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetaktanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik.

Sebelum walikota Surabaya meresmikan program Surabaya Single Windows cara membuat perizinan secara manual, membuat perizinan di dinas masing masing dan untuk mengurus perizinan butuh waktu lama. Perbedaan antara Program SSW dengan sistem sebelumnya terletak pada mekanisme pemrosesan ijin SSW yang paralel. Artinya, beberapa ijin yang di ajukan pemohon dapat diproses secara simultan (bersamaan), tidak saling tunggu antara ijin satu dengan ijin lainnya, Sementara sistem sebelumnya masih menggunakan metode seri. Jika menggunakan Program SSW waktu yang dibutuhkan juga lebih cepat.

Sebagai contoh, sistem seri misalnya, membuat 4 perizinan yang masing-masing membutuhkan waktu 5 hari, maka seluruh izin tersebut baru selesai dalam 20 hari. Sebab, izin akan diproses satu per satu. Selama izin yang satu belum selesai, maka proses belum bisa dilanjutkan ke izin berikutnya. Jika menggunakan Program SSW seluruh izin dapat langsung diproses secara bersamaan. Rentang waktu penyelesaian perizinan di SSW

pun beragam, mulai dari 14 hingga 30 hari tergantung jenis izin yang diajukan.

pada bulan maret 2013 pemerintah kota Surabaya meluncurkan program “Surabaya Single Windows” yang merupakan pelayanan perizinan secara online guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang ada di surabaya.SSW Merupakan pelayanan perizinan yang berupa paket. Paket izin tersebut terdiri dari Izin Gangguan (HO), Izin Mendirikan bangunan (IMB) ,Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK),Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), dan Dokumen Lingkungan berupa Amdal/UKL-UPL/SPPL/Rekom Andalalin dan Rencana Drainase Kota.Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) kota Surabaya sebagai penyelenggara SSW,merupakan Salah Satu dari 14 pelayanan publik dari pelayanan publik lainnya yang ada di Surabaya.

a. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang tersebut diatas sekiranya dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, dan dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana Efektivitas Program

Surabaya Single Windows (SSW) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)”?.

b. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian adalah “Untuk mengetahui Efektivitas Program Surabaya Single Windows (SSW) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)”.

c. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan yang bersifat ilmiah yang pada umumnya dapat mengembangkan ilmu pengetahuan Administasi Negara agar mengembangkan ilmu yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Manfaat Instansi

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan kepada instansi yakni Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya khususnya Pemerintah pada umunya supaya dalam

pembangunan dan perkembangan pelayanan publik untuk melayani masyarakat

d. Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab pertama yang berisi jawaban dari apa dan mengapa penelitian itu perlu dilakukan. Bagian ini memberikan gambaran mengenai topik penelitian yang hendak disajikan. Oleh karena itu, pada bab pendahuluan memuat pada latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka merupakan daftar referensi dari semua jenis referensi dari peneliti terdahulu dan landasan teori bahkan karya ilmiah lainnya yang dikutip di dalam penulisan proposal sebagai penguat analisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan bab yang berisikan tentang langkah-langkah dari penelitian yang terdiri dari tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data, keabsahan data, dan fokus penelitian.

BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang diskripsi obyek penelitian, penyajian data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara singkat tentang kesimpulan dan Saran.