

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Permasalahan	Jenis Penelitian	Kesimpulan
Rindri Andewi Gati (2014)	Efektifitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam pelayanan public: Perspektif E-Government (Studi tentang Perizinan Online di Kota“Surabaya”)	Bagaimana Keefektifitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam pelayanan public: Perspektif E-Government ?	Kualitatif Deskriptif	memperbaiki pelayanan perizinan di Kota Surabayabelum berjalan dengan efektif dan maksimal dari segi penguasaan IT masyarakat yang masih rendah,sumber daya manusia

<p>Yudi Bowo Prasetyo (2017)</p>	<p>Evaluasi, Implementasi, Program, Surabaya Single Window (SSW)</p>	<p>Bagaimana Evaluasi, Implementasi , Program, Surabaya Single Window (SSW) ?</p>	<p>proses pelaksanaan program Surabaya Single Window (SSW) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sudah efektif dan efisien. Hal ini karena dari enam aspek efektivitas lima yang dapat dikatakan cukup efektif dan satu tidak. Kemudian, dari perbandingan antara output dan input menunjukkan hasil bahwa proses implementasi sudah efisien</p>
--	--	---	--

<p>Mahesti Chairunnisa (2015)</p>	<p>Strategi UPTSA kota Surabaya Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Perizinan Surabaya Single Windows</p>	<p>Bagaimana Strategi UPTSA kota Surabaya Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Perizinan Surabaya Single Windows ?</p>	<p>Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perizinan Surabaya Single Window (SSW) menonjolkan strategi pada membentuk budaya organisasi. Hal ini dilakukan dengan cara membuat Standar Operasional Pelayanan (SOP), memberikan pelatihan, menerapkan sistem reward dan merubah mindset serta</p>
-----------------------------------	---	---	--

				membentuk komitmen dari pegawai
Ahmad Khimlatul Abid (2017)	Efektivitas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik (Surabaya Single Windows) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika.	Bagaimana Efektivitas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik (Surabaya Single Windows) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika ?	Kualitatif Deskriptif	Efektifitas pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik (Surabaya Single Window) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Telah berjalan sesuai instruksi, namun strategi masih tidak dapat dijalankan secara maksimal, karena masih ada beberapa kendala dari pengguna yang masih ada kesulitan dengan proses perizinan online.

<p>Ferdian Paskal Ramadhan Dan Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP (2016)</p>	<p>Efektivitas Layanan Perizinan Online Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya</p>	<p>Bagaimana Efektivitas Layanan Perizinan Online Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya ?</p>	<p>Pelayanan Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sudah bagus. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang dipakai oleh peneliti untuk mengukur keefektivan program Surabaya Single Window. Indikator-indikator tersebut adalah Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program dan Pemantauan Program. Dari keempat indikator yang dipakai semuanya</p>
--	--	--	--

				menunjukkan bahwa masyarakat setuju tentang layanan Surabaya Single Window merupakan perubahan positif dalam pelayanan publik. Untuk yang
--	--	--	--	---

2.2.Critical Review

Menurut Dawes (2002), E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional pemerintah dengan memberikan manfaat bagi masyarakat dan menyediakan jasa atau pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap kota Surabaya selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan serta melakukan inovasi baru dalam rangka memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan.dan Unit Pelayanan Tepadu Satu Atap di harapkan dapat melayani kepentingan masyarakat bdalam mengurus

perizinan dengan baik,yang terdapat pada prinsip-prinsip pelayanan publik,yaitu Kesederhanaan prosedur,kejelasan,kepastian waktu,akurasi keamanan,tanggungjawab,kelengkapan sarana dan prasarana,kemudahan akses,kedisiplinan,kesopanan,dan keramahan serta kenyamanan.

Pada bulan maret 2013 pemerintah kota Surabaya meluncurkan program “Surabaya Single Windows” yang merupakan pelayanan perizinan secara online guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinana 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.

Pada program Surabaya Single Windows untuk mengurus perizinan rentang waktu yang di gunakan tergantung dari masing – masing perizinan

dan setiap perizinan memiliki SOP yang berbeda mulai dari ± 1 sampai ± 30 hari.

Untuk UPTSA sendiri lamanya penyelesaian masih terdapat kendala mulainya sering terjadinya trouble pada jaringan internetnya, dan terkadang berkas yang ada di program sudah di verifikasi/ACC tetapi berkas yang diterima ada yang kurang, jadi antara program dan petugasnya kurang sinkron sehingga menimbulkan hambatan pelayanan dan memperlambat jadinya SK.

2.3. Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

Perbedaannya dari Penelitian terdahulu di lihat dari segi permasalahan masyarakat terhadap kendala pada Program Surabaya Single Windows(jaringan yang sering eror membuat pemohon / masyarakat sedikit kesusahan untuk mengurusnya).

2.4 Landasan Teori

2.4.1. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang

lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Sedangkan yang di maksud pelayanan publik menurut Kurniawan (2005:4), adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau

Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan

1.4.2. Efektivitas Pelayanan Publik

Pengertian Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Menurut Fandy Tjiptono (1995), efektivitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata efektivitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian efektivitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan / cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan efektivitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antaralain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan

dengan lokasi, ruangtempat pelayanan,tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

5. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknyapetugasyang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.

Menurut Sondang P.Siagian (1981:151) efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Mullins dalam Rukman (2006:14), efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu

tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan dan keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Pendekatan proses(*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran(*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil(*output*) yang sesuai dengan rencana.

Menurut Prasetyo Budi Saksono(1984), pengertian efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan antara keluaran (*output*) yang dicapai dengan keluaran yang diharapkan dari jumlah masukan (*input*) dalam suatu perusahaan atau seseorang.

Menurut Sugiyono (dalam Budiani,2009),Efektivitas program penanggulangan pengangguran ini dapat dilihat dari variabel ketepatan sasaran program,sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan.Menghitungefektifitas program menggunakan statistik sederhana.

Menurut Ravianto dalam Masruri (2014), pengertian efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Handoko (1993:7) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung pada efektivitas kerja dari pegawai - pegawai yang bekerja di instansi pemerintahan tersebut dan Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut.

1.4.3. Pelayanan Perizinan

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya.

Menurut Ratminto & Atik Septi W (2005:5) Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin.

Dalam kaitan dengan pelayanan perizinan pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PTSP). Dengan adanya PTSP, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban(karena birokrasi yang panjang)dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu,Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,adalah

- a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah,mudah,transparan,pasti dan terjangkau.
- b. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4.4. Pengukuran Kepuasan

Pengukuran Pelayanan kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif dan

efisien. Namun sebaliknya jika pelanggan merasa puas maka dapat dikatakan suatu pelayanan itu efektif.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 : KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi :

- A. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- B. Prasyarat pelayanan yaitu persyaratan teknik dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- C. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- D. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- E. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- F. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- G. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- H. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
- I. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- J. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- K. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- L. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- M. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- N. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

1.4.5. Unit Pelayanan Terpadu satu Atap (UPTSA)

Adalah lembaga non Struktural yang memberikan pelayanan publik di pemerintahan kota Surabaya. Yang berada di bawah

naungan Dinas Penanaman Modal Dan PTSP kota Surabaya.pelayanan publik merupakan daya tarik suatu daerah untuk menjadi tujuan investasi.

Dasar hukum UPTSA,Peraturan Walikota Surabaya No.28 tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya telah melaksanakan kegiatan di bidang pelayanan sejak tanggal 5 november 2007 dengan melayani ±140 jenis perizinan pelayanan publik.

Dasar hukum UPTSA :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003.
2. Peraturan Walikota Surabaya No.24 Tahun 2009.
3. Peraturan Walikota Surabaya No.40 Tahun 2009.
4. Peraturan Walikota Surabaya No.08 tahun 2010.

1.4.6. Standar Pelayanan Di UPTSA

1. Jenis pelayanan Administrasi penertiban Ijin dengan penilaian Teknis secara pengesahan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

2. Jenis pelayanan Administrasi pemroses perijinan dan non perijinan tanpa nilai teknis Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).
3. Jenis pelayanan administrasi penertiban ijin dan non perizinan secara elektronik.

1.4.7. Peraturan Perundang – Undangan Di UPTSA

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
2. Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman organisasi dan tata kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.
4. Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap.

5. Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas
6. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya
7. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya.
8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya
9. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2010 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya.
10. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas

Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.

2.4.8. Perizinan Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap

- a. Dinas Kesehatan
- b. Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang
- c. Dinas Penanaman Modal Dan PTSP
- d. Dinas Pengelolaan Bangunan Dan Tanah
- e. Dinas Lingkungan Hidup
- f. Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata
- g. Dinas Sosial
- h. Dinas Kebersihan Dan Ruang Terbuka Hijau
- i. Dinas Perhubungan
- j. Dinas Perdagangan
- k. Dinas Ketenagakerjaan

2.4.9. Program Surabaya Single Windows

Surabaya Single Window (SSW) adalah sistem elektronik yang dibentuk untuk mempermudah masyarakat mengajukan (membuat perizinan) secara online dengan cara mengupload persyaratan tanpa membutuhkan berkas fisik.

sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, memproses data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing - masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam memberikan perizinan secara online dan program ssw ini dapat menghemat waktu dan transparasi biaya. Tujuan pemerintah kota surabaya membuat program SSW ini untuk memperpendek untuk mengurus perizinan secara online.

2.4.10. Perizinan di program Surabaya Single Windows (SSW)

1. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)
2. Izin mendirikan Bangunan (IMB)
3. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)
4. Izin Penyelenggaraan Reklame Tebatas
5. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
6. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
7. Pelayanan Pembuatan AK I (Kartu Kuning)
8. Tanda Daftar Perdagangan (TDP)
9. Bidan (SIPB)

10. Pecabutan Bidan (SIPB)

11. Apoteker

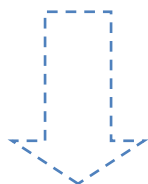
12. Perawat

13. Dan Lain-Lain

2.5. Kerangka Pemikiran

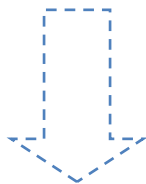
Pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat, masyarakat menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien.pemerintah meluncurkan program Surabaya Single Windows agar masyarakat lebih efektif dalam melakukan perizinan.dengan keputusan peraturan walikota No.28 tahun 2013 tentang TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SECARA ELEKTRONIK DI KOTA SURABAYA .

Efektivitas Program Surabaya Single Windows Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)



Keputusan Peraturan Walikota
Surabaya Nomor 28 tahun 2013

Pasal 14 ayat (3) Peraturan Pemerintah
Nomor 96 Tahun 2012 tentang
Pelaksanaan Undang-Undang Nomor
25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik, maka dilaksanakan pelayanan
perizinan secara elektronik



Keputusan Peraturan Walikota
No.28 tahun 2013 tentang Tata Cara
Pelayanan Perizinan Dan Non
Perizinan Secara Elektronik Di Kota
Surabaya