

**EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE  
WINDOW (SSW) DALAM PELAYANAN PUBLIK :  
PERSPEKTIF *E-GOVERNMENT***

**(Studi tentang Perijinan *Online* di Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**RINDRI ANDEWI GATI**

**NIM. 105030500111002**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MINAT ILMU ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

**MALANG**

**2014**

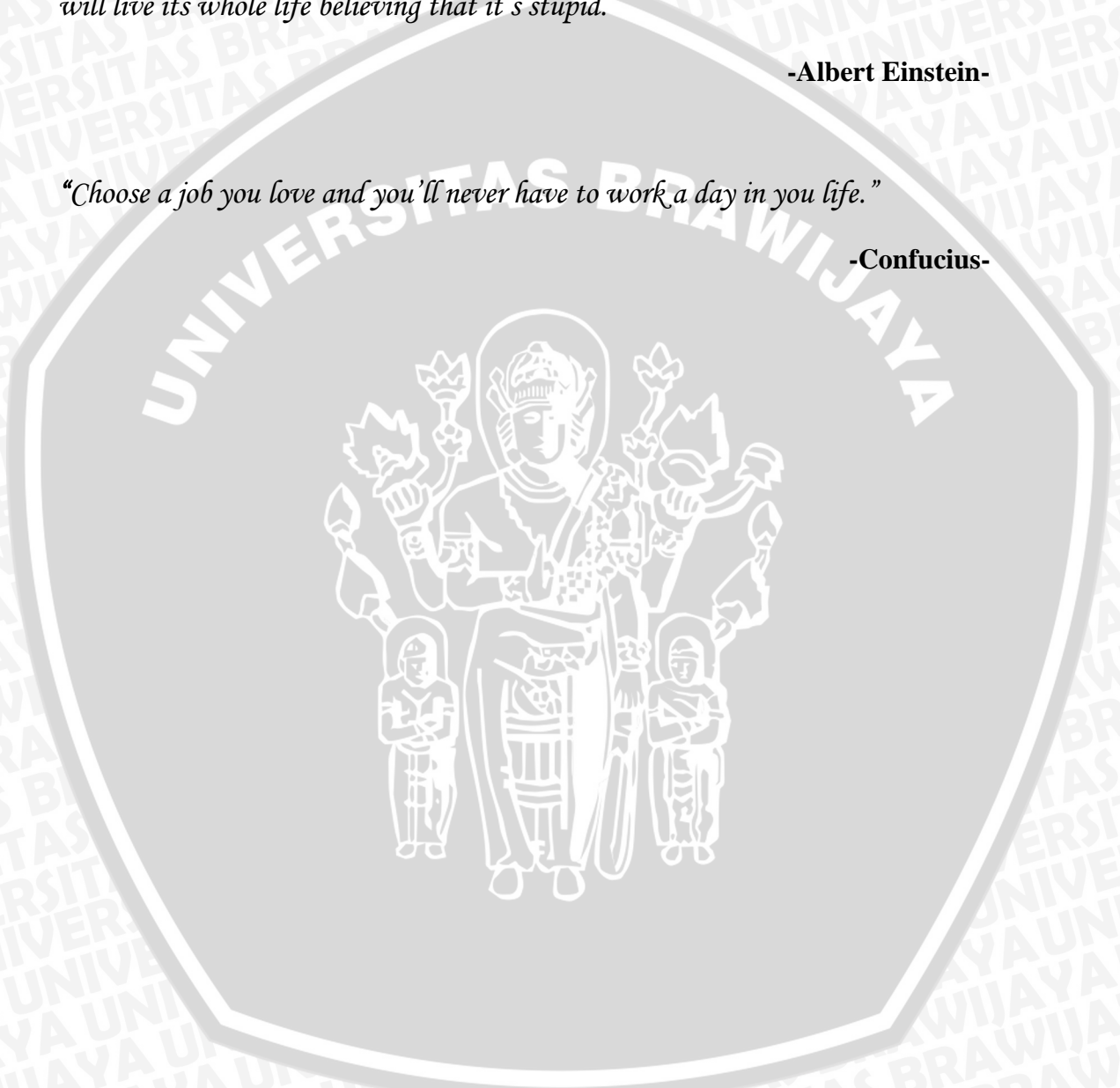
## MOTTO

*“Everybody is a genius. But if you judge a fish by its ability to climb a tree, it will live its whole life believing that it’s stupid.”*

**-Albert Einstein-**

*“Choose a job you love and you’ll never have to work a day in your life.”*

**-Confucius-**



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Program *Surabaya Single Window (SSW)* dalam Pelayanan Publik : Perspektif *E-Government* (Studi Tentang Perijinan *Online* di Kota Surabaya)

Disusun oleh : Rindri Andewi Gati

NIM : 105030500111002

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Program Studi : Ilmu Administrasi Pemerintahan

Malang, Mei 2014

Komisi Pembimbing


Ketua Komisi Pembimbing



**Dr. Tjahjanulin Domai, MS.**

NIP. 19531222 198010 1 001

Anggota Komisi Pembimbing



**Ainul Hayat, S. Pd., M. Si.**

NIP. 19730713 20060 4 1 001

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:


Hari : Kamis  
 Tanggal : 22 Mei 2014  
 Jam : 09.00-10.00 WIB  
 Skripsi atas nama : Rindri Andewi Gati  
 Judul : Efektivitas Program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam Pelayanan Publik : Perspektif *E-Government* (Studi Tentang Perijinan *Online* di Kota Surabaya)


Dan dinyatakan **LULUS**

### MAJELIS PENGUJI

Ketua


Anggota

  
**Dr. Tjahjanulin Domai, MS.**  
 NIP. 19531222 198010 1 001

  
**Ainul Hayat, S. Pd., M. Si.**  
 NIP. 19730713 200604 1 001

Anggota

Anggota

  
**Dr. Suryadi, MS.**  
 NIP. 19601103 198703 1 003

  
**Dr. Abdullah Said, M. Si.**  
 NIP. 19570911 198503 1 003

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003, Pasal 25 ayat (2) dan pasal 70).

Malang, Mei 2014

Mahasiswa



**RINDRI ANDEWI GATI**

**NIM. 105030500111002**

## RINGKASAN

Rindri Andewi Gati, 2014. **Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam Pelayanan Publik : Perspektif E-Government (Studi Tentang Perijinan Online di Kota Surabaya)**, Dr. Tjahjanulin Domai, MS., Ainul Hayat, S. Pd., M.Si., 187 Hal + xviii

Pelayanan perijinan umumnya lama dan berbelit. Hal ini pernah terjadi di Surabaya dan mengakibatkan tingkat investasi menjadi turun pada tahun 2010. Untuk mengatasi masalah tersebut, diluncurkan program *Surabaya Single Window* (SSW) dengan portal [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis efektivitas dan kendala yang dihadapi Program SSW dalam hal perijinan *online* di Kota Surabaya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kualitatif deskriptif, bertempat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Penelitian ini berfokus kepada efektivitas program SSW dalam rangka perijinan *online* oleh Pemerintah Kota Surabaya dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan SSW. Analisis data menggunakan metode Miles dan Huberman, dimulai dengan pengumpulan data, pemisahan data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sistem perijinan *online* ini mampu memangkas birokrasi dan meminimalisir tatap muka yang berbau KKN, serta menciptakan sistem birokrasi yang transparan. Tampilan *website*-nya simpel, namun dengan perbedaan tingkat penguasaan teknologi di masyarakat membuat tidak semua kalangan bisa menikmati layanan ini. Program SSW memberikan manfaat kepada pihak terkait yaitu masyarakat, pemerintah, dan pelaku di sektor usaha. Sosialisasi program dilakukan dengan mengundang *stakeholder* terkait, pengadaan publikasi melalui *banner* dan pamflet, dan media sosial *Facebook* bekerjasama dengan *Media Center* Pemkot Surabaya. Pengawasan program dilakukan melalui koordinasi antar SKPD terkait minimal dua kali dalam sebulan atau lebih. Selama pengoperasian, program ini terhambat oleh tingkat penguasaan IT di masyarakat yang masih rendah, kendala teknis operasional, SDM, dan budaya birokrasi. Rekomendasi yang diajukan adalah dengan melakukan optimalisasi pelatihan TIK melalui program *Broadband Learning Center* (BLC), membenahi infrastruktur komputer dan jaringan, pelatihan SDM, mengubah budaya birokrasi yang lambat, dan komitmen dari pimpinan daerah yang kuat.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan publik, *e-government*, SSW.

## SUMMARY

Rindri Andewi Gati, 2014. **Effectiveness of the Surabaya Single Window (SSW) Program in Public Service: E-Government's Perspective (Study of Online Licensing in Surabaya)**, Dr. Tjahjanulin Domai, MS., Ainul Hayat, S. Pd., M.Si., 187 pages + xviii

Licensing services are generally long and tortous. This ever happened in Surabaya and the resulting level of investment decreased in 2010. To overcome this problem, a program named Surabaya Single Window (SSW) was launched with portal [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id). The purpose of this study is to determine, explain, and analyze the effectiveness and obstacles faced in the enforcement of SSW.

This research was conducted using qualitative descriptive approach, it takes place in the Department of Communication and Information Technology (Dinkominfo) Surabaya and One-Stop Integrated Service Unit (UPTSA) Surabaya. This research is focusing on the effectiveness of SSW Program in order of licensing online by the government of Surabaya and the obstacles encountered in the implementation of the SSW. The data analysis using Miles and Huberman's method, starting with data collection, data reduction, data display, and data conclusion/verifying.

The results of the study showed that online licensing system is able to cut bureaucracy's red-tape, minimize face-to-face that identical with corruption, and creating a transparent bureaucracy system. The website display is simple, but with different levels of people's skill toward technology not all people can use these services. SSW provides benefits to related parties, namely the public, government, and actors in the business sector. Program's socialization conducted by inviting relevant stakeholders, publication through banners and pamphlets, and via Facebook social media in collaboration with the Media Center of Surabaya City Government. Program's surveillance conducted through coordination between relevant agencies at least two times a month or more. During the operation, the program is hampered by the level of IT governance in the community that's still low, technical constraints of operational, human resource, and bureaucratic culture. Author's recommendations are proposed to optimizing ICT training program through the Broadband Learning Center (BLC), fix the computer and network infrastructure, human resource training, changing the bureaucratic culture that slow, and a strong commitment of the regional leaders.

Keywords : effectiveness, public services, e-government, SSW

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang turut membantu penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam Pelayanan Publik : Perspektif E-Government (Studi Tentang Perijinan Online di Kota Surabaya)"**. Skripsi ini diajukan sebagai tugas akhir untuk memenuhi syarat mendapat gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Dalam penulisannya, penulis tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini tanpa ada bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Bambang Supriyono selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Luqman Hakim, M.Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Dr. Tjahjanulin Domai selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Ainul Hayat, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan terkait penulisan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan UPTSA Kota Surabaya yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian di instansi tersebut.
7. Kedua orang tuaku, Rendro Sumarko Sastroentono dan Tiasih yang tak henti-hentinya menyempatkan namaku di setiap doa dan menyemangati di setiap waktu.
8. Keluarga Besar Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GmnI) dimanapun kalian semua berada.
9. Keluarga Besar LPM DIANNS FIA-UB yang selalu menghibur dan saling menyemangati.



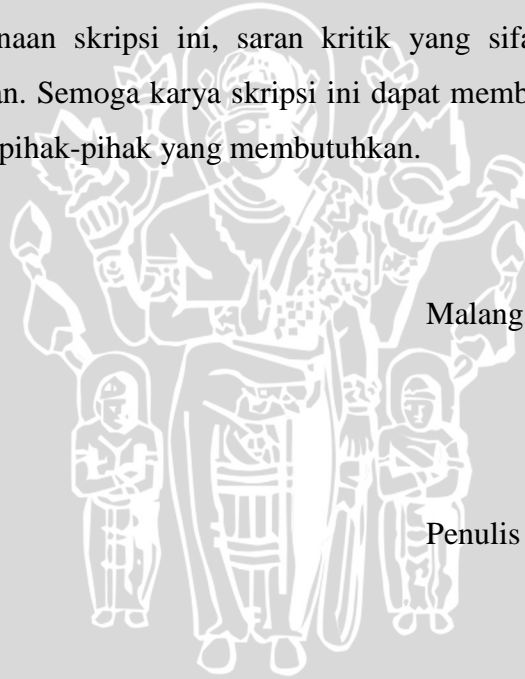
- repository.ub.ac.id
10. Keluarga Besar Mahasiswa Ilmu Administrasi Pemerintahan yang saling mendukung satu sama lain.
  11. Sahabat UFO sebagai teman jalan-jalan dan berburu kuliner, Vira, Errica, Pyon, Nitta, Astrit, Putri, Ardy, dan Ricky.
  12. Keluarga kecil di perantauan selama 4 tahun terakhir, Afin, Dina, Bila, Hana, Risma, dan Mbak Deva, sukses buat semuanya.
  13. Semua pihak yang sudah banyak membantu baik semangat dan doa, secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebut satu persatu. Terimakasih sebesar-besarnya.

Semoga Tuhan selalu memberkati kalian di setiap langkah.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini dapat memberikan sumbangan ilmu yang berarti bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, 2 Mei 2014

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman

**MOTTO .....ii**  
**TANDA PENGESAHAN.....iii**  
**PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....v**  
**RINGKASAN .....vi**  
**SUMMARY .....vii**  
**KATA PENGANTAR.....viii**  
**DAFTAR ISI.....x**  
**DAFTAR TABEL .....xiii**  
**DAFTAR GAMBAR.....xiv**  
**DAFTAR LAMPIRAN .....xvi**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1  
 B. Rumusan Masalah ..... 10  
 C. Tujuan Penelitian ..... 10  
 D. Kontribusi Penelitian ..... 10  
 E. Sistematika Penulisan ..... 11

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. *Good Governance* ..... 13  
 1. Perubahan Paradigma Administrasi Publik ..... 13  
 2. Pengertian *Good Governance* ..... 17  
 3. Prinsip-prinsip *Good Governance* ..... 18  
 4. Pilar-pilar *Good Governance* ..... 20  
 B. *Electronic Government* ..... 21  
 1. Pengertian *Electronic Government* ..... 21  
 2. Latar Belakang *Electronic Government* ..... 24  
 3. Jenis-jenis Pelayanan pada *Electronic Government* ..... 27  
 4. Tipe-tipe Relasi dalam *Electronic Government* ..... 30  
 5. Parameter Website Pemerintah Daerah ..... 32  
 C. Efektivitas ..... 37  
 1. Pengertian Efektivitas ..... 37  
 2. Indikator Efektivitas ..... 38  
 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas ..... 41  
 D. Pelayanan Publik ..... 43  
 1. Pengertian Pelayanan Publik ..... 43  
 2. Prinsip Pelayanan Publik ..... 44  
 3. Asas Pelayanan Publik ..... 45  
 4. Indikator Pelayanan Publik ..... 46  
 E. Manajemen Sistem Informasi Publik ..... 47  
 1. Pengertian Sistem Informasi Publik ..... 47



2. Pengertian Manajemen Sistem Informasi Publik .....	48
F. Pelayanan Perijinan .....	50
1. Pengertian Perijinan .....	50
2. Tujuan Perijinan .....	51

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	53
B. Fokus Penelitian .....	53
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	55
D. Sumber Data .....	56
E. Metode Pengumpulan Data .....	58
F. Instrumen Penelitian .....	59
G. Analisis Data .....	60

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	63
1. Gambaran Umum Kota Surabaya.....	63
2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya .....	67
(a). Sejarah dan Dasar Hukum.....	67
(b). Visi, Misi, dan Motto .....	68
(c). Struktur Organisasi.....	69
3. Gambaran Umum Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya .....	80
(a). Profil UPTSA Kota Surabaya .....	80
(b). Visi, Misi, dan Motto .....	82
(c). Struktur Organisasi.....	82
4. Program Perijinan Online Terpadu <i>Surabaya Single Window (SSW)</i> .....	90
(a). Sejarah dan Dasar Hukum.....	90
(b). Jenis Pelayanan .....	95
(c). Standar Waktu dan Biaya.....	97
B. Penyajian Data.....	104
1. Efektivitas Program <i>Surabaya Single Window (SSW)</i> dalam Rangka Perijinan <i>Online</i> oleh Pemerintah Kota Surabaya .....	104
(a). Mekanisme Perijinan <i>Online</i> Terpadu melalui Program <i>Surabaya Single Window (SSW)</i> .....	104
(b). Tampilan <i>Website Surabaya Single Window (SSW)</i> .....	108
(c). Manfaat Program <i>Surabaya Single Window (SSW)</i> .....	118
(d). Pencapaian dan Ketepatan dalam Program <i>Surabaya Single Window (SSW)</i> .....	120
(e). Sosialisasi Program <i>Surabaya Single Window (SSW)</i> ..	123
(f). Pengawasan dalam Pelaksanaan Program <i>Surabaya</i>	



## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Perbandingan Perspektif OPA, NPM dan NPS.....	13
Tabel 2.2	Pergeseran Paradigma Pemerintahan .....	15
Tabel 2.3	Karakteristik dan Fokus <i>E-Government</i> .....	25
Tabel 4.1	Perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan <i>Surabaya Single Window</i> (SSW) ..	92
Tabel 4.2	Jenis Perijinan Teknis dan Non Teknis yang Dilayani Melalui Program <i>Surabaya Single Window</i> (SSW).....	95
Tabel 4.3	Standar Waktu dan Biaya Pengajuan Perijinan Teknis dan Non Teknis .....	97
Tabel 4.4	Biaya Cetak Peta Rencana Guna Lahan untuk 1 Persil/Kavling.....	103
Tabel 4.5	Biaya Cetak Peta Rencana Guna Lahan untuk lebih dari 1 Kavling/ Komplek/Kawasan .....	104
Tabel 4.6	Perbedaan Sistem Perijinan <i>Online</i> Parsial dan Sistem Perijinan <i>Online</i> Terpadu <i>Surabaya Single Window</i> (SSW) .....	105
Tabel 4.7	Laporan Pelayanan Perijinan Teknis dan Non Teknis Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Tahun 2013.....	121
Tabel 4.8	Pengukuran Kepuasan Masyarakat Tahun 2013 .....	127



## DAFTAR GAMBAR

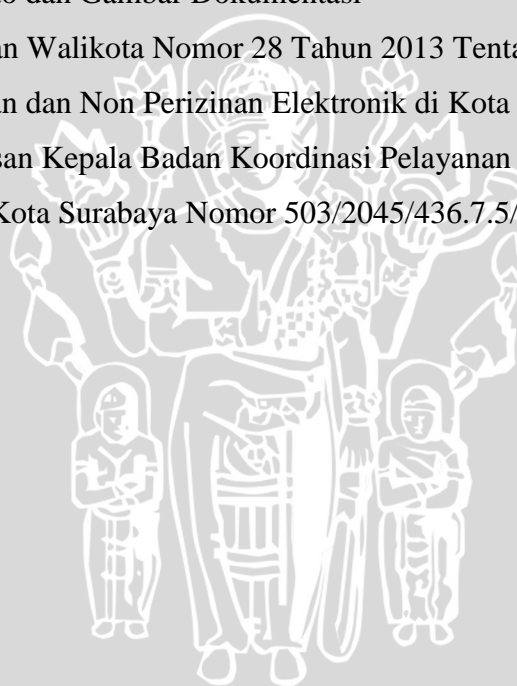
No.	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah Permohonan yang Masuk Tahun 2013 .....	9
Gambar 2.1	Interaksi Antar Pelaku dalam Kerangka Kepemerintahan .....	21
Gambar 3.1	Komponen Dalam Analisis Data Miles dan Huberman ( <i>Interactive Model</i> ) .....	62
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinkominfo Pemkot Surabaya .....	70
Gambar 4.2	Struktur Organisasi UPTSA Kota Surabaya.....	83
Gambar 4.3	Alur Surabaya Single Window (SSW) menggunakan Surabaya <i>Enterprise Collaboration System (S-ECS)</i> .....	106
Gambar 4.4	Alur Perijinan Online .....	107
Gambar 4.5	<i>Homepage Surabaya Single Window (SSW)</i> .....	108
Gambar 4.6	Sistem <i>Online</i> Terpadu untuk Mengurus Perijinan secara Paket .....	109
Gambar 4.7	Kotak <i>Disclaimer</i> Peta Peruntukan ( <i>C-Map</i> ) Kota Surabaya.....	109
Gambar 4.8	Peta Peruntukan Wilayah Kota Surabaya.....	110
Gambar 4.9	Tampilan <i>Help</i> (Bantuan).....	111
Gambar 4.10	Paket Tanda Daftar Usaha Pariwisata .....	112
Gambar 4.11	Perijinan Online Parsial.....	113
Gambar 4.12	Jenis Perijinan yang Bisa diajukan Secara Parsial .....	113
Gambar 4.13	Halaman Persyaratan dan Prosedur Salah Satu Ijin (Ijin Gangguan (HO)).....	114
Gambar 4.14	Pilihan Menu Monitoring Berkas .....	115
Gambar 4.15	Menu <i>Meeting Room Online</i> .....	116
Gambar 4.16	Menu Verifikasi Berkas.....	116
Gambar 4.17	Tips Keamanan dan Panduan Transaksi Surabaya Single Window (SSW) .....	117
Gambar 4.18	Peta Peruntukan Wilayah Kota Surabaya.....	120
Gambar 4.19	Sosialisasi Program Surabaya Single Window (SSW) kepada Anggota REI Jatim .....	124
Gambar 4.20	Sosialisasi Program Surabaya Single Window (SSW) Kepada Para Konsultan.....	125
Gambar 4.21	Hasil <i>Website Speed Test</i> terhadap Kecepatan Loading Situs sww.surabaya.go.id.....	144
Gambar 4.22	<i>Homepage Surabaya Single Window (SSW)</i> .....	145
Gambar 4.23	Tampilan Tab Dasar Hukum pada Salah Satu Menu Perijinan...147	
Gambar 4.24	Papan Informasi di UPTSA Kota Surabaya .....	148
Gambar 4.25	Tampilan <i>Homepage Surabaya Single Window</i> Saat Awal	

Diluncurkan .....149  
Gambar 4.26 Tampilan Terbaru Website *Surabaya Single Window*.....149  
Gambar 4.27 Tab Prosedur dan Dasar Hukum.....153



## DAFTAR LAMPIRAN

- | No.         | Judul   |
|-------------|---|
| Lampiran 1. | Riwayat Hidup (CV) Penulis  |
| Lampiran 2. | Surat Ijin Penelitian   |
| Lampiran 3. | Tampilan <i>Website</i> Dinas Komunikasi dan Informatika<br>Kota Surabaya   |
| Lampiran 4. | Tampilan <i>Website</i> UPTSA Kota Surabaya   |
| Lampiran 5. | Tampilan <i>Website</i> Surabaya Single Window (SSW)  |
| Lampiran 6. | Foto-foto dan Gambar Dokumentasi  |
| Lampiran 7. | Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara<br>Perizinan dan Non Perizinan Elektronik di Kota Surabaya |
| Lampiran 8. | Keputusan Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman<br>Modal Kota Surabaya Nomor 503/2045/436.7.5/2013        |





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara berkembang dengan sangat cepat sejalan dengan adanya perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan yang sangat cepat itu turut mempengaruhi perkembangan kajian Administrasi Publik khususnya dalam paradigma dan ruang lingkup disiplin ilmu. Administrasi Publik memainkan sejumlah peran penting antara lain dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik guna mewujudkan tujuan negara yang diantaranya untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa yang tercantum dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan Administrasi Publik yang sedemikian rupa mengalami perkembangan yang bila dicermati sejarahnya dimulai pada masa diperkenalkannya konsep negara bangsa hingga saat ini. Administrasi publik mengalami pergeseran paradigma, dimulai dari model klasik yang berkembang tahun 1855/1887 sampai dengan akhir 1980an, berlanjut ke konsep *New Public Management* (NPM) yang berkembang sekitar tahun 1980an hingga 1990an, sampai kepada konsep *Good Governance* yang berkembang sejak pertengahan 1990an hingga saat ini (Kurniawan, 2007:1).

Di era perubahan dari *New Public Management* ke *New Public Services* (NPS) pada penghujung abad ke-20 terjadi krisis ekonomi yang serentak melanda negara-negara di berbagai belahan dunia. Krisis tersebut menyebabkan beberapa pemerintahan jatuh sehingga ekonomi negara-negara tersebut makin terpuruk.

Pada akhirnya, krisis ini menyadarkan masyarakat untuk ikut ambil bagian dalam penyelenggaraan pemerintahan dan mengungkap bahwa selama ini terjadi salah urus dalam pengelolaan negara yang disebabkan oleh adanya akumulasi modal di otoritas moneter pemerintah yang mengakibatkan masyarakat tidak berdaya dan malah memperkaya para penguasa dan elit politiknya. Sebagai puncak dari NPM, muncul ide *reinventing government* oleh Osborne dan Gaebler. Konsep *reinventing government* ini mengalami *review* di beberapa negara maju. Negara dianggap sebagai sebuah perusahaan dan masyarakat sebagai pelanggan. Konsep ini mengurangi makna masyarakat sebagai warga negara yang memiliki negara kedaulatan dan membentuk orientasi ideal sebuah negara yaitu adanya legitimasi, akuntabilitas, perlindungan terhadap hak asasi manusia, otonomi dan devolusi kekuasaan, serta jaminan pengawasan dari masyarakat sipil (Saptawan, 2010:25).

Tahun 2003, secara global dunia telah menerapkan prinsip baru dalam administrasi publik yang dikenal dengan *New Public Service* (NPS) yang menekankan perlunya revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara. Menurut Haque (Kurniawan, 2007:11), adanya redefinisi kewarganegaraan atau masyarakat ini harus dilakukan karena dalam paradigma sebelumnya (NPM) kelompok masyarakat tanpa terkecuali biasanya ditinggalkan oleh sektor privat dalam mekanisme pasar. Dengan adanya NPS ini, keterlibatan masyarakat sebagai warga negara secara aktif diperlukan dalam hal perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik. Paradigma NPS juga menekankan adanya akuntabilitas dan transparansi yang mengiringi tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik. Tuntutan akan akuntabilitas pemerintah tidak hanya dianggap

sebagai pertanggungjawaban pemerintah yang baik, namun merupakan tujuan daripada pengelolaan birokrasi yang efektif dan efisien.

Seperti yang dibahas dalam uraian di atas, era NPM menimbulkan dampak negatif dari adanya penerapan yang berlebihan terhadap perilaku manajemen sektor privat yang mengakibatkan sektor publik kehilangan orientasinya terhadap tanggungjawab yang diembannya untuk kepentingan umum publik sehingga diperkenalkan konsep *governance* yang memiliki fokus perhatian terhadap partisipasi, kepentingan masyarakat, kesetaraan, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan masalah-masalah publik mulai mendapatkan perhatian berbagai pihak (*Economic and Social Council UN, 2004:6*). Berdasarkan hal itu, diperkenalkan konsep *governance* dengan harapan dapat mengembalikan perhatian dari administrasi publik terhadap kepentingan umum publik, khususnya dengan melibatkan partisipasi dari publik dalam prosesnya. Konsep *governance* menjadi bahasan yang hangat di dunia administrasi selama satu dasawarsa terakhir. Istilah *governance* bisa kita temui dengan mudah di beberapa literatur dengan tujuan melibatkan berbagai pihak, tidak hanya pemerintah saja, untuk bersama-sama menjalankan proses pemerintahan. Konsep *good governance* ini muncul sebagai negasi dari *bad governance* yang diidentikkan sebagai konsekuensi pelaksanaan *old public administration* yang dianggap kurang mampu menjawab tantangan ilmu administrasi di zaman yang cepat berubah ini. Sehingga, dibutuhkan perspektif lain yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan. *Governance* melibatkan beragam *stakeholder* yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam administrasi publik dengan mengedepankan

nilai-nilai pemerintahan yang partisipatif, transparan, efisien, efektif, akuntabilitas, adil, bertanggungjawab dan berdaya tanggap (Muluk, 2010:45).

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan dan cita-cita negara. Menurut Plumptre dan Graham dalam Kurniawan (2007:13), *good governance* merupakan model dari *governance* yang mengarah pada hasil ekonomi dan sosial yang dicari oleh masyarakat. Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2004:5), *good governance* memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Partisipasi (*participation*) : Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
2. Aturan hukum (*rule of law*) : kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.
3. Transparansi (*Transparency*) : Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*) : Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
6. Berkeadilan (*equity*) : Pemerintaha yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*) : setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan sebaik-baiknya sumber-sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas (*accountability*) : para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).

9. Visi strategis (*strategic vision*) : para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Keseluruhan karakteristik atau prinsip *good governance* tersebut adalah saling memperkuat, saling terkait satu sama lain dan tidak bisa berdiri sendiri. Pentingnya arti perwujudan pemerintahan yang baik menuntut para aparaturnya untuk meningkatkan kinerja. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas sehingga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan tercapainya peningkatan ekonomi masyarakat. Perhatian pemerintah sangat diperlukan untuk melakukan perubahan-perubahan secara signifikan melalui manajemen-manajemen tertentu menuju ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Seiring berkembangnya waktu, dunia mengalami era globalisasi dimana negara-negara di dunia ini seakan tanpa batas (*borderless*). Informasi dari belahan dunia manapun dapat kita terima secara aktual hanya dalam genggam tangan bisa berupa layanan internet melalui PC, *handphone*, dan perangkat komunikasi lainnya. Globalisasi membuat negara-negara mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antara masyarakat satu dengan lainnya secara lebih efektif dan efisien. Proses interaksi antar negara-negara pun diharapkan akan menjadi lebih intens apabila pemerintah mulai membuka diri terhadap globalisasi yang sedang terjadi di dunia abad ini. Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penerapan manajemen Teknologi Informasi telah membawa paradigma baru kepada masyarakat. Pandangan tersebut mengubah cara berkomunikasi menjadi lebih baik antar sesama dalam memberikan informasi yang berharga. Perkembangan

teknologi dan era globalisasi beberapa tahun terakhir telah mengubah cara untuk mengelola sebuah informasi, menyampaikan pendapat, mengambil keputusan, dan bertindak sesuai dasar informasi yang dimilikinya. Sektor publik, dalam hal ini mewujudkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses pemerintahan sebagai *E-Government* atau *Electronic Government*, yaitu pemerintahan berbasis elektronik. Berbagai negara di dunia sudah menerapkan *E-Government* dalam menghadapi tekanan global agar terciptanya pemerintahan yang menjalankan pelayanan publik yang berkualitas dan meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam hal pemberian informasi.

Teknologi informasi dan *good governance* saling mendukung karena dengan adanya teknologi informasi yang dikelola dengan baik akan mempercepat pembangunan nasional menjadi lebih demokratis, berkelanjutan, dan memfasilitasi tercapainya masyarakat yang lebih sejahtera. Pemanfaatan internet dalam pemerintahan mendorong terwujudnya *E-Government* yang membawa manfaat dalam peningkatan akses masyarakat terhadap informasi, peningkatan layanan pemerintah kepada masyarakat, mempererat hubungan antara pemerintah dan sektor bisnis dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan (Hardiyansyah, 2012). Di Indonesia, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengimplementasikan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka pelayanan publik. Setelah dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-*

*Government*, beberapa pemerintah daerah telah menerapkan *e-Government* yang berwujud *website* pemerintah daerah (pemda). Bahkan untuk beberapa daerah sudah memiliki *link* yang berkaitan dengan instansi-instansinya. Namun, tidak semua *website* pemda tersebut interaktif, beberapa ditemukan hanya memiliki tampilan identitas saja, kurang *update*, dan masih banyak yang belum dimaksimalkan.

Kota Surabaya adalah salah satu pemerintah daerah yang sedang berupaya untuk mewujudkan *e-Government* yang terpadu. Seperti yang kita tahu bahwa Surabaya sebagai kota terbesar kedua setelah Jakarta tentunya menjadi salah satu pusat perekonomian di Jawa Timur. Ini bisa dilihat dari banyaknya perusahaan besar yang memiliki kantor cabang atau bahkan berkantor pusat di Surabaya, contohnya Maspion, Jawa Pos Group, Pakuwon Group, dan PT PAL. Di ruas jalan mulai Jalan Ahmad Yani, Darmo, Basuki Rahmad, Mayjen Sungkono dan Tunjungan terdapat pusat perkantoran. Sementara perindustrian dipusatkan di kawasan SIER (*Surabaya Industrial Estate Rungkut*), Karangpilang, dan Margomulyo. Penduduknya pun sebagian besar memiliki mata pencaharian di tempat-tempat perkantoran dan industri tersebut. Kota yang dijuluki Kota Pahlawan ini dinilai memiliki peluang investasi yang begitu besar termasuk pada sektor perdagangan dan industri. Dengan peluang investasi yang besar ini, maka banyak investasi yang masuk tiap tahunnya untuk pendirian unit usaha. Seperti yang dilaporkan Warta Ekonomi pada 12 September 2012, Surabaya memperoleh peringkat pertama dalam meraih investasi terbanyak di tahun 2011. Tingkat investasi Kota Surabaya membaik dan terus tumbuh semenjak tahun 2010.

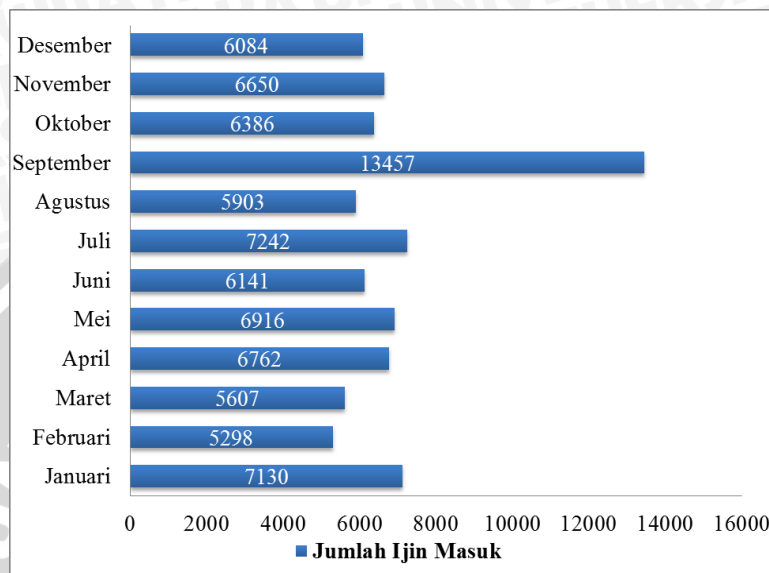
Sebelum tahun 2010 pertumbuhan tingkat investasi sebanyak 5,11%, kemudian meningkat menjadi 7,35% di tahun 2011 dan 7,64% di tahun 2012. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kota Surabaya, Endang Tjaturahwati mengatakan bahwa per tahun 2012 capaian sebanyak 11.000 investasi, di luar dugaan melampaui target hingga mencapai 22.000 investasi (Antara Jatim, 7 Februari 2012).

Pada paragraf sebelumnya sudah dibahas bahwa Kota Surabaya memiliki peluang besar dalam hal investasi, maka hal ini harus ditunjang oleh pelayanan publik yang memadai. Pelayanan publik dinilai menjadi salah satu daya tarik suatu daerah untuk menjadi tujuan investasi. Suatu iklim investasi yang kondusif didukung oleh adanya pelayanan publik yang baik. Berkenaan dengan hal tersebut, maka pada tanggal 14 Maret 2013, Pemkot Surabaya memprakarsai program perijinan terpadu secara *online* yang bernama *Surabaya Single Window* (SSW). Perijinan secara *online* ini bisa diakses melalui situs [www.ssw.surabaya.go.id](http://www.ssw.surabaya.go.id) dengan dasar hukum mengacu kepada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. Layanan ini memudahkan warga kota maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya. Kemudahan yang ditawarkan adalah para pemohon ijin tidak perlu datang karena menggunakan sistem *online*, jadi pemohon dapat mengisi aplikasi form permohonan dari rumah.

Pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW) ini mendapatkan perhatian masyarakat semenjak di-*launching* pada 14 Maret 2013. Antusiasme



bisa dilihat dari keseluruhan jumlah permohonan yang masuk pada gambar berikut :



Gambar 1. 1 Jumlah Permohonan yang Masuk Tahun 2013  
(sumber: UPTSA Kota Surabaya, 2013)

Program *Surabaya Single Window* (SSW) dianggap telah menjadi pendobrak sistem pelayanan publik yang terkesan lama dan ruwet. Perbedaan mendasar dari program *Surabaya Single Window* (SSW) dengan sistem sebelumnya terletak pada mekanisme pelayanan yang bersifat paralel. Beberapa ijin yang diajukan pemohon dapat diproses secara bersamaan tanpa harus saling tunggu antara ijin satu dengan lainnya. Mekanisme ini otomatis memangkas jangka waktu proses perijinan menjadi lebih cepat. Implementasi *E-Government* dengan program seperti ini dianggap mampu memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis ingin membahas lebih lanjut mengenai “Efektivitas Program *Surabaya Single Window* (SSW)

dalam Pelayanan Publik : Perspektif *E-Government* (Studi Tentang Perijinan *Online* di Kota Surabaya)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah efektivitas Program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam hal perijinan *online* di Kota Surabaya?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *Surabaya Single Window* (SSW) dalam hal perijinan *online* di Kota Surabaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari diadakannya penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis efektivitas Program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam hal perijinan *online* di Kota Surabaya.
2. Mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *Surabaya Single Window* (SSW) dalam hal perijinan *online* di Kota Surabaya.

## **D. Kontribusi Penelitian**

Kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

## 1. Kegunaan Teoritis

- (a). Menambah wacana tentang *electronic government* dan perannya dalam pelayanan publik.
- (b). Memberikan pemahaman tentang efektivitas pelaksanaan *Surabaya Single Window* (SSW).

## 2. Kegunaan Praktis

- (a). Sebagai bahan referensi bagi masyarakat, peminat kajian *electronic government*, dan pelayanan publik.
- (b). Sebagai bahan pertimbangan pemerintah dalam merumuskan program-program inovatif lainnya yang berbasis elektronik.

### **E. Sistematika Penulisan**

Merupakan gambaran umum tentang konsep pemikiran yang digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan permasalahan-permasalahan secara lebih sistematis. Pokok-pokok pembahasan tersebut secara umum adalah sebagai berikut:

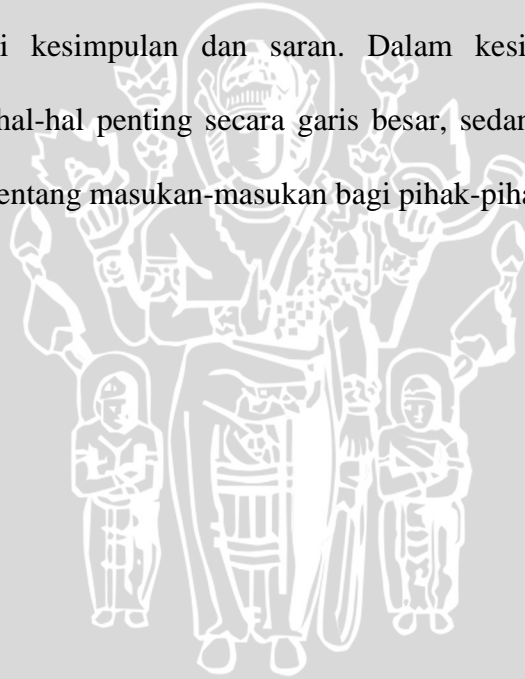
Bab I : Pendahuluan, bab ini pembahasannya diawali dengan latar belakang, kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalah, tujuan dan kontribusi penelitian dan uraian sistematika pembahasan sebagai penutup;

Bab II : Tinjauan Pustaka, bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan dalam disiplin ilmu sosial yang ada kaitannya dengan materi penulisan skripsi;

Bab III : Metode Penelitian, dalam bab ini dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini. Karena metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, maka uraian dalam bab ini menggunakan fokus penelitian, teknik pengumpulan data dan jenis analisis;

Bab IV : Pembahasan, bab ini berisi tentang data hasil penelitian, analisis data dan interpretasi data;

Bab V : Penutup, merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi ini yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Dalam kesimpulan diuraikan mengenai hal-hal penting secara garis besar, sedangkan dalam saran diuraikan tentang masukan-masukan bagi pihak-pihak yang terkait.



**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**A. Good Governance**

**1. Perubahan Paradigma Administrasi Publik**

Administrasi sebagai suatu seni berkembang seiring dengan berkembangnya masyarakat. Sistem administrasi yang ada ikut menyesuaikan keadaan perkembangan kebutuhan manusia. Hal ini yang mendasari perubahan pandangan Ilmu Administrasi baik dalam ruang lingkup fokus dan lokusnya. Dalam pergeseran fase yang timbul dalam konteks keilmuan administrasi negara itu sendiri maka apabila dilihat dari sudut paradigmanya dapat dipisahkan menjadi tiga periode (Saptawan, 2010:20-23) seperti dalam tabel dan penjelasan di bawah ini:

Tabel 2. 1 Perbandingan Perspektif OPA, NPM, dan NPS

<i>Perspective</i>	<b>OPA</b>	<b>NPM</b>	<b>NPS</b>
<i>Primary theoretical</i>	<i>Political theory</i>	<i>Economic theory</i>	<i>Democratic theory</i>
<i>To whom are public servants responsive</i>	<i>Clients and constituents</i>	<i>Customers</i>	<i>Citizens</i>
<i>Role of Government</i>	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>

sumber : Denhardt dalam Saptawan, 2010:23

(a). Sebelum tahun 1970-an dikenal dengan Paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang mempunyai ciri-ciri :

- (1). Pelayanan publik berdasarkan hal yang baik.
- (2). Hubungan paternalistik yang baik antara pihak yang memerintah dengan anak buahnya.
- (3). Aparat yang memerintah memberi tauladan yang baik kepada rakyat.



Dalam era ini, Henry Fayol menyatakan prinsip administrasi publik konvensional adalah :

- (1). *Division of work* (pembagian kerja).
- (2). *Authority and responsibility* (wewenang dan tanggung jawab).
- (3). *Discipline* (kedisiplinan).
- (4). *Unity of command* (kesatuan perintah).
- (5). *Unity of direction* (kesatuan arah).
- (6). *Subordination of individual to general interest* (mementingkan kepentingan umum).
- (7). *Remuneration* (Jumlah kompensasi).
- (8). *Centralization* (pemusatan).
- (9). *Scalar chain* (jaringan yang berantai).
- (10). *Order* (perintah).
- (11). *Equity* (kesetaraan).
- (12). *Stability of tenure* (stabilitas jabatan).
- (13). *Initiative* (prakarsa).
- (14). *Esprit de corps* (semangat kerja dalam kelompok).

(b). Tahun 1970-2003 dikenal sebagai paradigma *New Public Management* (NPM). Berbeda dengan paradigma sebelumnya yang mengusung pemisahan antara politik dan administrasi, NPM membias dengan masuknya prinsip-prinsip ekonomi dengan berorientasi keuntungan dan menonjolkan efektivitas dan efisiensi dengan semangat kewirausahaan. Pada masa ini banyak pemerintahan yang dijalankan dengan memadukan konsep kewajiban sosial hingga pelayanan *private*. Paradigma NPM memiliki ciri-ciri:

- (1). Menggunakan sektor *private* dan pendekatan bisnis dalam sektor publik.
- (2). Penerapan prinsip *good governance*.
- (3). Kegiatan-kegiatan yang tidak bisa dilakukan secara efisien dan efektif oleh pemerintah ditangani oleh sektor swasta.
- (4). Dalam sistem manajemen dilakukan sistem pelayanan sipil yaitu manajer diperkenankan menegosiasikan kontrak mereka dengan para pekerja.
- (5). Fokus sistem anggaran pada kinerja dan hasil.
- (6). Manajemen berorientasi pada hasil.

- (7). Menggagas konsep *citizen charter*.
  - (8). Mengenalkan konsep *reinventing government*.
  - (9). Menciptakan pemerintah yang *works better and cost less*.
- (c). Tahun 2003 hingga sekarang dikenal dengan paradigma *New Public Service* (NPS) dimana hal ini menjadi titik balik bagi Administrasi Publik untuk mendapatkan kembali ciri keilmuannya. Masyarakat dianggap sebagai pemilik kedaulatan negara. Keikutsertaan masyarakat dalam pengambilan keputusan kebijakan publik adalah suatu kewajiban. Masyarakat tidak dipandang sebagai objek seperti dalam NPM namun menjadi subjek kebijakan secara proporsional.

NPS memiliki ciri-ciri:

- (1). Mempunyai prinsip *government shouldn't be run like a business, it should be run like a democracy*.
- (2). Administrator publik lebih banyak mendengar daripada berkata dan lebih banyak melayani daripada mengarahkan.
- (3). Kerjasama melalui jaringan kerja (*networking*).
- (4). Akuntabilitas dan transparansi mengiringi responsibilitas pemerintah dalam pelayanan publik.
- (5). Keterlibatan masyarakat sebagai warga negara secara aktif dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik.
- (6). Pola pikir bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang wajib bagi pemerintah.

Tabel 2. 2 Pergeseran Paradigma Pemerintahan

	<b><i>Bureaucratic Paradigm</i></b>	<b><i>E-Government Paradigm</i></b>
<b><i>Orientation</i></b>	<i>Production cost-efficiency</i>	<i>User satisfaction and control, flexibility</i>
<b><i>Process Organization</i></b>	<i>Functional rationality, departmentalization, vertical hierarchy of control</i>	<i>Horizontally hierarchy, network organization, information sharing</i>
<b><i>Management Principle</i></b>	<i>Management by rule and mandate</i>	<i>Flexible management, interdepartemental team work with central coordination</i>
<b><i>Leadership Style</i></b>	<i>Command and control</i>	<i>Facilitation and coordination,</i>

		<i>innovative entrepreneurship</i>
<b>Internal Communication</b>	<i>Top-down, hierarchcial</i>	<i>Multidirectional network with central coordination, direct communication</i>
<b>External Communication</b>	<i>Centralized, formal, limited channels</i>	<i>Formal and informal, direct and fast feedback, multiple channels</i>
<b>Mode of Service Delivery</b>	<i>Documentary mode and interpersonal interaction</i>	<i>Electronic exchange, non face-to-face interaction (so far)</i>
<b>Principles of Service Delivery</b>	<i>Standardization, impartiality, equity</i>	<i>User customization, personalization</i>

Sumber : Indrajit (2004: 74)

Jika mempelajari pengalaman berbagai organisasi yang memanfaatkan teknologi informasi di sejumlah aspek kehidupan akan terlihat kunci keberhasilan seperti berhasilnya para pengelola atau pemakai teknologi informasi dalam memahami, menghayati, dan menjalankan perubahan paradigma (cara pandang) sistem organisasi terkait dari konvensional hingga berubah menjadi berbasis teknologi digital. Hal tersebut berlaku pula pada entiti pemerintahan dimana paradigma birokrat yang selama ini efektif dipergunakan harus mulai digantikan dengan paradigma *e-Government* dalam rangka mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*).

Perubahan paradigma merupakan hal utama yang harus didahulukan pemerintah dalam mempersiapkan perangkat sumber daya manusianya. Apabila organisasi yang masih menggunakan paradigma lama namun hanya ditambah dengan teknologi informasi sama saja dengan organisasi yang 'lama' dan mahal dalam hal pembiayaannya karena cara pandangnya masih lama namun dipaksakan untuk menerima nilai baru yang masuk.



## 2. Pengertian *Good Governance*

Menurut Sedarmayanti (2004:244), pemerintah atau *government* diartikan sebagai pengarah dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, kota, dan sebagainya. Selain itu, dapat juga diartikan sebagai lembaga/badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian atau kota, dan sebagainya. Sedangkan istilah pemerintahan atau *governance* mengacu pada tindakan, fakta, dan pola dari kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan. Lebih lanjut lagi, Kooiman (1993:4) mengemukakan bahwa *governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. Berikutnya, secara konseptual disampaikan bahwa pengertian kata baik (*good*) dalam istilah tata pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman. Pertama, dipahami sebagai nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial. Kedua, merupakan aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2002 merumuskan arti *good governance* sebagai pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

### 3. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Menurut Tjokroamidjojo dikutip oleh Sinambela (2006:48), prinsip-prinsip

*Good Governance* dijelaskan sebagai berikut :

- (a). Akuntabilitas yaitu kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban.
- (b). Transparansi yaitu dapat diketahui oleh semua pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha.
- (c). Keterbukaan adalah pemberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan.
- (d). Berdasarkan hukum, dimana semua keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum/peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (e). Jaminan perlakuan adil dan kesetaraan, hal ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik, perusahaan kepada pelanggan, dan sebagainya.

Berikutnya, UNDP dikutip oleh Sedarmayanti (2004:5) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik meliputi:

- (a). Partisipasi (*participation*) : Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
- (b). Aturan hukum (*rule of law*) : kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.

- (c). *Transparansi (Transparency)* : Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.
- (d). *Daya Tanggap (Responsiveness)* : Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
- (e). *Berorientasi Konsensus (Consensus Orientation)* : Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
- (f). *Berkeadilan (equity)* : Pemerintah yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- (g). *Efektivitas dan efisiensi (effectiveness and efficiency)* : setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan sebaik-baiknya sumber-sumber yang tersedia.
- (h). *Akuntabilitas (accountability)* : para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).

- (i). Visi strategis (*strategic vision*) : para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

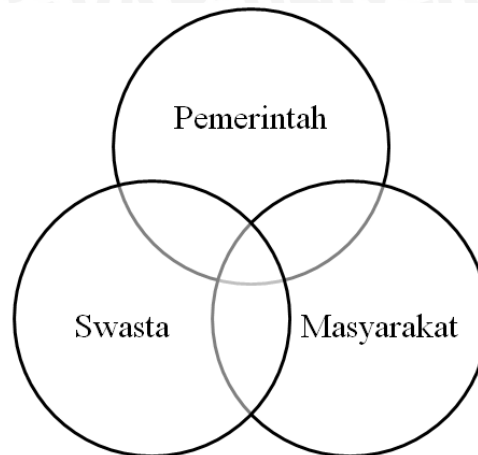
Keseluruhan karakteristik atau prinsip *good governance* tersebut adalah saling memperkuat dan saling terkait satu sama lain dan tidak bisa berdiri sendiri.

#### 4. Pilar-pilar *Good Governance*

*Good governance* akan berhasil apabila pelaksanaannya didukung oleh lembaga-lembaga yang melibatkan kepentingan publik. Pada dasarnya, ada tiga pihak yang berperan sebagai pelaku dalam *good governance*, yaitu:

- (a). Negara/Pemerintahan : Konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani dalam proses pemerintahannya.
- (b). Sektor Swasta : Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi sistem pasar, seperti industri pengolahan, perdagangan, perbankan, koperasi, termasuk juga kegiatan sektor informal.
- (c). Masyarakat Madani : Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada di tengah atau di antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik kelompok perseorangan

maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi (Sedarmayanti, 2004:38-39).



Gambar 2. 1 Interaksi Antar Pelaku dalam Kerangka Kepemerintahan  
Sumber: Sedarmayanti (2004:38)

## **B. *Electronic Government***

### **1. *Pengertian Electronic Government***

The World Bank Group dikutip oleh Indrajit (2004: 14) mendefinisikan *E-Government* sebagai *the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*. Sementara Pemerintah Federal Amerika Serikat mengungkapkan bahwa *e-Government* mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan *online* pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya. Secara bebas dapat dikemukakan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain.

Karakteristik *e-Government* diantaranya :

- (a). Interaksi antara pemerintah dengan berbagai pihak yang berkepentingan seperti masyarakat luas, pebisnis dan unit-unit kerja di lingkungan pemerintah lainnya.
- (b). Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (komputer, dan internet)
- (c). Mempermudah dan praktis dalam pelayanan pemerintah terhadap berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*).

Seperti halnya di Inggris dan Amerika yang telah lebih dulu menerapkan *e-Government* menyebutkan bahwa manfaat *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- (a). Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- (b). Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- (c). Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktifitas sehari-hari.
- (d). Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

- (e). Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
- (f). Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- (g). Merekayasa kembali proses dan prosedur untuk memotong birokrasi, memfasilitasi pengiriman pelayanan, meningkatkan produktivitas birokrasi, dan meningkatkan tabungan manfaat yang melekat pada *e-Government*.

Lebih khusus lagi dijelaskan pada uraian di bawah ini, *e-Government* dapat membantu :

- (a). Meningkatkan produktivitas staf pemerintah, mengurangi *overhead* dari kantor lebih sedikit dan mengurangi kertas manajemen, meningkatkan kapasitas untuk perencanaan manajemen oleh pemerintah (menggunakan alat-alat yang lebih baik dan meningkatkan akses ke kritis informasi, misalnya dalam perencanaan kota melalui penggunaan *Geographic Information System*), dan meningkatkan penghasilan sebagai bisnis dan warga negara benar-benar berlaku untuk lebih lisensi, karena fakta bahwa proses jauh lebih mudah dan kurang korup.
- (b). Menyebabkan penghematan biaya dalam jangka menengah ke jangka panjang. Dalam jangka pendek, staf dan biaya cenderung meningkat. Pemerintah harus menawarkan pengirimannya ke beberapa platform (baik tradisional dan *e-Government*) selama transisi awal.
- (c). *Streamline* operasi pemerintahan. Sebagian besar proses pemerintah telah berevolusi selama bertahun-tahun, dan biasanya melibatkan banyak langkah, tugas, dan kegiatan. Pemerintah merampingkan proses melalui menghilangkan ICT berlebihan prosedur dan membantu untuk mengurangi birokrasi.
- (d). Meningkatkan kualitas hidup bagi masyarakat yang kurang beruntung. ICT membuat memungkinkan bagi pemerintah untuk mencapai kelompok-kelompok marginal/masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Ini berarti memberdayakan mereka melalui partisipasi

dalam proses politik, serta memberikan banyak dibutuhkan masyarakat barang dan jasa. Pada akhirnya, tujuan *e-Government* adalah untuk meningkatkan interaksi antara tiga aktor utama dalam masyarakat yaitu pemerintah, warga dan bisnis dalam rangka merangsang politik, sosial, dan kemajuan politik (Sugandi, 2011:209-210).

## 2. Latar Belakang *Electronic Government*

Pada umumnya, dalam melakukan pelayanan publik pemerintah memakai organisasi birokrasi sebagai bentuk organisasinya. Hal ini berdasar pada pendapat Max Weber yang melihat birokrasi sebagai alat yang bermanfaat bagi pelaksanaan rasionalitas terhadap tugas-tugas administrasi untuk bisa mencapai efisiensi. Pendapat ini kemudian dikukuhkan Hegel bahwa birokrasi merupakan sebuah penghubung antara negara dan masyarakat (Pramuka, 2010:65). Dari adanya pemikiran tersebut maka otomatis birokrasi pemerintah menjadi satu-satunya pihak yang memiliki akses seluas-luanya dalam hal pemanfaatan sumber-sumber negara. Hal ini bisa saja terjadi karena birokrasi dianggap mampu untuk menangani segala urusan pemerintah dan dalam hal pelayanan publik. Namun, seiring berkembangnya zaman dan pemikiran manusia, pada hari ini birokrasi nyatanya tidak mampu bahkan dirasa tidak cocok untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan. Sistem yang terlalu formal dan hirarkis membuat birokrasi dianggap kurang cekatan dan kurang tanggap dalam mengambil keputusan. Birokrasi kemudian dianggap sebagai organisasi yang kaku dan kurang peka terhadap masalah-masalah khusus dan kebutuhan kelompok masyarakat yang sering muncul silih berganti. Informasi kemudian menjadi salah satu hal yang pokok yang harus dimiliki birokrasi dalam pemetaan permasalahan yang sedang dihadapi, sekaligus untuk mengetahui keinginan publik agar tidak salah



mengambil keputusan. Namun pada kenyataannya menghimpun informasi dari masyarakat yang begitu banyak tidak semudah yang dibayangkan. Kerancuan data merupakan salah satu faktor kesulitan birokrasi untuk memetakan masalah dan mengambil keputusan akan suatu hal yang sedang terjadi.

Di masa modern seperti sekarang, informasi bisa dihimpun dalam sebuah sistem berbasis teknologi informasi yang bisa diakses secara cepat dan akurat. Dengan adanya kemampuan memproses data yang cepat dengan keakuratan yang tinggi ini bisa memperpendek waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai langkah penting dalam proses penyelesaian pekerjaan. Sebagai konsep baru, *Electronic Government* masih sering dipahami sebagai konsep *Information Technology Bureaucracy* atau *Internet-worked Government* yang sebenarnya memiliki konsep yang berbeda.

Tabel 2. 3 Karakteristik dan Fokus *E-Government*

KONSEP	FOKUS
<i>Electronic Governance</i> (Tap Scott, 1996, Grag, 2002)	Fokus Pada Jejaring Inter, Intra, dan Antar Pemerintah dengan Masyarakat. a. Penggunaan teknologi informasi ditujukan untuk membangun, memperbaiki proses, dan memperlancar hubungan dalam organisasi pemerintah dan antar organisasi pemerintah dengan masyarakat. b. Terdapat tiga lingkup yang terintegrasi satu dengan lainnya yaitu lingkup inter, intra, dan antar pemerintah dengan masyarakat.
<i>Electronic Government</i> (Karim, 1996)	Fokus pada Layanan Pemerintah a. Penggunaan teknologi informasi ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kelancaran layanan pemerintah kepada publik.
<i>IT Bureaucracy</i> (Pinchot & Pinchot, 1999)	Fokus pada Struktur Birokrasi a. <i>IT Bureaucracy</i> berfokus pada karakter struktur birokrasi yang berubah sebagai akibat dari Revolusi Teknologi Informasi.

<i>Internet-worked Government</i> (Frederickson, 1999)	Fokus pada model organisasi berbasis teknologi informasi yang merupakan model organisasi era digital.
---	---

sumber : Pramuka (2010:77-78)

Globalisasi membuat negara-negara mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antara masyarakat satu dengan lainnya secara lebih efektif dan efisien. Proses interaksi antar negara-negara pun diharapkan akan menjadi lebih intens apabila pemerintah mulai membuka diri terhadap globalisasi yang sedang terjadi di dunia abad ini. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa globalisasi menjadikan dunia seakan akan tanpa batas atau *borderless*, maka fenomena globalisasi ini memiliki sisi negatif dan positifnya tersendiri. Di samping kegunaannya untuk mempermudah interaksi dan komunikasi serta membangun hubungan baik antara negara dan masyarakat, globalisasi juga bisa menimbulkan kekacauan apabila perubahan-perubahan yang dilakukan pemerintah ini tidak dikelola dengan baik. Kemungkinan terburuknya, saling individu bisa terlalu bebas melakukan apa saja yang dikehendakinya terkait transaksi dagang, kemitraan, kolaborasi, bahkan hingga berbuat kejahatan dan kolusi sekalipun.

Untuk menghindari hal ini, sebelum negara itu membuka diri terhadap globalisasi haruslah kondisi internal negara tersebut diperbaiki untuk menjamin negara tersebut nantinya mendapat manfaat dari diberlakukannya globalisasi. Adanya harapan negara-negara besar untuk bisa saling berinteraksi ini mendorong pemerintah untuk memperhatikan hal semacam demokrasi, kepastian hukum, dan pencegahan korupsi. Secara tidak langsung terlihat adanya tuntutan masyarakat untuk pemerintahannya supaya berubah. Terutama dalam perbaikan kinerja birokrasi agar pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder membaik secara

signifikan, menghasilkan keputusan-keputusan yang tepat sasaran dan tepat guna, dan memahami perubahan-perubahan apa saja yang nantinya harus dilakukan agar negaranya bisa bersaing dengan negara-negara lain.

Lebih dari satu dekade terakhir istilah baru bernama *governance* menjadi dikenal dalam dunia sektor publik. *Governance* ini bisa diklasifikasikan sebagai :

- (a). Tingkatan, *governance* yang mempercayakan pemerintahan.
- (b). Koordinasi, pemerintahan dengan interaksi terstruktur dengan pasar dan *civil society*.
- (c). *Self-governance*, jaringan kerja dari pelaku otonomi (Wardiyanto, 2010:90).

Di abad 21 ini, konsep globalisasi dan teknologi telah menjangkiti berbagai sektor mulai organisasi nirlaba, organisasi politik, swasta hingga pemerintahan serta mempengaruhi kegiatan dalam bermasyarakat. Teknologi menjadi sangat penting dalam institusi pemerintah, dalam hal ini disebut *E-Government*, dimana pemerintah berupaya memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Pengaruh *E-Government* telah menjadi semacam virus hingga semua pemerintahan baik di negara maju maupun negara berkembang berupaya mengembangkan layanan dalam bentuk elektronik ini.

### **3. Jenis-jenis Pelayanan pada *Electronic Government***

Indrajit (2004:47) menyebutkan bahwa dalam implementasinya ada beragam tipe pelayanan yang ditawarkan pemerintah dengan mengusung konsep *E-Government*. Salah satu cara mengategorikan jenis-jenis dari pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama :

- (a). Aspek Kompleksitas yaitu aspek yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *E-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan.
- (b). Aspek Manfaat yaitu aspek yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya (Indrajit, 2004:47).

Berdasarkan dua aspek tersebut maka jenis-jenis pelayanan *E-Government* dapat dibagi menjadi 3 kelas utama (Indrajit, 2004:47), yaitu :

- (a). *Publish*

Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian *user* dapat melakukan *browsing* melalui *link* yang ada terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh aplikasi *e-Government* di dalam kelas ini adalah dimana masyarakat dapat

melihat dan mengunduh berbagai produk undang-undang maupun peraturan pemerintah yang ditetapkan oleh lembaga-lembaga legislatif (DPR), eksekutif (Presiden dan Kabinet), maupun yudikatif (Mahkamah Agung).

(b). *Interact*

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Pertama, adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, user hanya dapat mengikuti *link* saja). Kedua, pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya). Contoh implementasinya adalah konsep *tele-medicine* dimana pasien dapat berkomunikasi gratis dengan dokter melalui keluhan penyakit yang dideritanya melalui *web-TV*.

(c). *Transact*

Pada fase jenis *Transact* terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis,

masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah aplikasi *e-Procurement*, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara *online* melalui internet.

Selain memperlihatkan dimensi kompleksitas dan manfaat, klasifikasi ini dapat pula dipergunakan sebagai panduan evolusi gradual dari sebuah inisiatif *e-Government*. Dalam arti kata departemen, divisi, atau unit tertentu dapat secara perlahan-lahan mengembangkan program *e-Government*-nya dari yang paling sederhana sampai yang paling canggih. Klasifikasi yang sama dapat pula dipergunakan untuk melakukan manajemen portofolio berbagai aplikasi *e-Government* di sebuah unit. Maksudnya adalah bahwa berdasarkan tingkat resiko, manfaat, kompleksitas, pembiayaan, dan kebutuhan sumber daya, pemerintah dapat menyeleksi proyek-proyek *e-Government* mana saja yang harus didahulukan dan mana yang harus ditunda pelaksanaannya.

#### 4. Tipe-tipe Relasi dalam *Electronic Government*

Seperti halnya di dalam dunia aplikasi *E-Commerce* yang kerap diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu tipe *B-to-B* dan *B-to-C*, di dalam konsep *E-Government* dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu: *G-to-C*, *G-to-B*, *G-to-G*,

dan *G-to-E* (Indrajit, 2004: 60). Tipe-tipe relasi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

(a). *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe *G-to-C* ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

“Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antre untuk memperoleh pelayanan.”

(b). *Government to Business (G-to-B)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktifitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh dari aplikasi *e-Government* berjenis *G-to-B* ini adalah sebagai berikut:

“Proses tender proyek-proyek pemerintahan yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan melalui website (sehingga menghemat biaya transportasi dan komunikasi), mulai dari proses pengambilan dan pembelian formulir tender, pengambilan formulir informasi TOR (*Term of Reference*), sampai dengan mekanisme pelaksanaan tender itu sendiri yang berakhir dengan pengumuman pemenang tender.”

(c). *Government to Governments (G-to-G)*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbaur diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Berbagai penerapan *e-Government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luas antara lain:

“Aplikasi yang menghubungkan kantor-kantor pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya”

(d). *Government to Employees (G-to-E)*

Pada akhirnya, aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format G-to-E ini antara lain:

“Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan yang merupakan hak dari pegawai pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya”.

Adanya bermacam-macam tipe aplikasi tersebut bisa kita lihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi *e-Government* yang dikembangkan oleh sebuah negara. Keberadaannya tidak hanya semata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara, yang pada akhirnya bermuara pada kemajuan negara itu sendiri.

## 5. Parameter *Website* Pemerintah Daerah

Kemajuan informasi dan teknologi berkembang dengan sangat baik hingga sektor pemerintahan menerapkan pemerintahan berbasis elektronik agar lebih mendekatkan diri kepada masyarakat. Salah satu produk pemerintah yang bisa dilihat dan diukur tingkat *e-Government*-nya adalah *website* pemerintah daerah dan institusi-institusi pemerintahan lainnya di negara tersebut. Di Indonesia



sendiri pelaksanaan *e-Government* didukung dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, menyusul dikeluarkannya Panduan Penyelenggaraan Situs *Website* Pemerintah Daerah oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi pada bulan Agustus 2003. Adanya situs pemerintah daerah ini diharapkan mampu untuk menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebuah kebanggaan apabila situs pemerintah daerah di Indonesia tidak hanya dibuka oleh masyarakat daerahnya, namun juga bisa dibuka oleh masyarakat Indonesia bahkan luar negeri.

Acuan *Rating Website* Pemerintah seperti yang tercantum dalam Panduan Penyelenggaraan Situs *Website* Pemerintah Daerah oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi menyebutkan ada 11 parameter yang digunakan untuk menilai situs *website* pemerintah daerah. Parameter-parameter tersebut adalah kecepatan (*speed*), homepage, isi (*content*), konteks, ukuran kualitas interaksi (*usability*), kemudahan dibaca (*readability*), mobilitas data, ketepatan (*accuracy*), layanan publik, *hits*, dan penggunaan *platform*.

(a). Kecepatan (*speed*)

Faktor kecepatan tampilan sebuah situs pemerintah sangat berpengaruh terhadap pengunjung. Suatu situs *website* pemerintah yang lambat ketika diakses membuat pengunjung cenderung menutup *browser* karena pengunjung cenderung tidak mau menunggu lama untuk melihat situs tersebut.

(b). *Homepage*

*Homepage* pada suatu situs adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Bentuk *homepage* yang menarik akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung dan akan menarik pengunjung untuk melihat lebih jauh isi *website* tersebut. *Homepage* suatu *website* pemerintah minimal harus menyajikan hal-hal sebagai berikut :

- (1). Nama pemilik situs atau nama instansi lembaga pemerintah.
  - (2). Logo atau simbol lembaga pemerintah.
  - (3). Alamat kantor, nomor telepon / fax, dan alamat email lembaga pemerintah. Bisa juga ditambahkan alamat *e-mail* admin situs untuk menyampaikan permintaan, keterangan, kritik dan juga saran.
  - (4). Gambar dalam bentuk citra (*image*) yang memberikan informasi tentang suatu ciri lembaga pemerintah pusat dan daerah yang menarik (*landmark*), bisa dalam bentuk gambar gedung/bangunan monumental, pemandangan atau produk unggulan.
  - (5). *Link* dengan tautan yang tersedia (*tidak error*) pada situs *website* pemerintah.
  - (6). Fasilitas pencarian (*search*)
- (c). Isi (*content*)

Merupakan sejumlah informasi yang akan disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat. Karena situs *website* ini adalah salah satu media informasi antara pemerintah dan masyarakat,

penyampaian informasi dan komunikasi tidak hanya dibuat satu arah menurut kemauan pemerintah saja, namun juga harus dibuat dua arah sehingga harus memperhatikan informasi apa saja yang kira-kira dibutuhkan masyarakatnya. Isi *website* itu sendiri harus dibedakan antara *website* milik pemerintah pusat dan *website* milik pemerintah daerah.

(d). Konteks

Konteks adalah sebuah kesesuaian atau relevansi dari informasi yang disajikan oleh sebuah situs. Konteks dalam hal ini adalah kesesuaian isi dengan visi dan misi dinas atau lembaga pengelola. Pada dasarnya, setiap pembangunan situs *website* memiliki konteks informasi yang akan disajikan sangat beragam tergantung maksud dan tujuannya.

(e). Ukuran kualitas interaksi (*usability*)

Ukuran kualitas interaksi pada situs *website* pemerintah adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs *website* pemerintah. Pada situs *website* ini, *usability* mengacu pada desain *user interface* (layar tatap muka dengan pelanggan).

(f). Kemudahan dibaca (*readability*)

Suatu situs *website* pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti, dan dipahami oleh pengunjung. Sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah, situs *website* pemerintah harus memperhatikan faktor kenyamanan dan memberikan kemudahan bagi pengunjung pada saat membuka situs *website* pemerintah.

(g). Mobilitas data

Data pada isi sebuah situs website harus selalu dimutakhirkan (*update*). Pengunjung akan selalu mencari informasi kapan situs *website* dimutakhirkan isinya.

(h). Ketepatan (*accuracy*)

Salah satu parameter keberhasilan suatu situs *website* pemerintah adalah ketepatan (*accuracy*) yaitu kemampuan dan ketepatan situs *website* pemerintah dalam menyajikan informasi. Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa situs *website* pemerintah adalah sebagai media penyaji maka *website* tersebut mampu dipercaya informasinya dan terbebas dari penyalahgunaan informasi. Hal ini dikarenakan banyak situs *website* pemerintah yang tidak memiliki sumber yang kompeten untuk melakukan publikasi-publikasi. Sehingga ketepatan editorial yang jelas perlu didukung oleh prosedur yang jelas. Suatu tingkat aksesibilitas tertentu tidak akan terpenuhi bila penanganan manajemennya tidak baik

(i). Layanan publik

Tujuan dari diadakannya *e-Government* adalah memberikan layanan publik secara elektronik melalui media situs *website* pemerintah. Meskipun pada saat ini layanan publik belum sampai pada tingkat transaksi elektronik, tapi diharapkan situs *website* pemerintah dapat memberikan informasi tentang layanan publik.

(j). *Hits*

*Hits* merupakan angka yang tercantum dalam situs *web* untuk menunjukkan jumlah pengunjung *web* dalam kurun waktu tertentu.

(k). Penggunaan *Platform*

*Platform* berkaitan dengan penggunaan aplikasi pada suatu situs web pemerintah yang harus sesuai dengan situs yang bersangkutan untuk memaksimalkan kinerjanya. Untuk ketentuannya, di dalam Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah tidak disebutkan persyaratan penggunaan *platform* situs web pemerintah daerah.

## C. Efektivitas

### 1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Kata *effective* dalam bahasa Indonesia memiliki arti berdaya guna. Etziomi dikutip oleh Steers (1985:10) berpendapat :

“Suatu organisasi dapat dibentuk agar menjadi unit sosial yang paling efektif dan efisien, dimana efektivitas organisasi diukur dari sejauh mana organisasi tersebut berhasil mencapai tujuannya. Sedangkan efisiensi organisasi dikaji dari segi sumberdaya yang digunakan untuk menghasilkan suatu unit pengeluaran (*output*). Selain itu, efektivitas organisasi dijabarkan berdasarkan keputusan organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang langka dan berharga dengan sependai mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan operasionalnya”.

Miller dikutip oleh Tangkilisan (2005:138) mengungkapkan efektivitas sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas harus dibedakan dengan efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Sementara Sills dikutip oleh Tangkilisan (2005:138) mengatakan bahwa efektivitas merupakan keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia. Selain itu diungkapkan oleh Etzioni yang dikutip dalam Tangkilisan (2005:139), efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu di antara anggota-anggotanya.

Dari pendapat di atas, bisa disimpulkan bahwa pada dasarnya efektivitas menekankan pada tujuan daripada organisasi tersebut. Suatu organisasi dikatakan telah berhasil mencapai efektivitas apabila organisasi tersebut telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pada hakikatnya, efektivitas berorientasi pada pencapaian tujuan yang sebelumnya sudah ditentukan. Ini berarti bahwa efektivitas organisasi menyangkut dua aspek, yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi sebagai cara dalam mencapai tujuan.

## **2. Indikator Efektivitas**

Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau

sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

(a). Ketepatan sasaran program

Yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

(b). 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.

(c). Tujuan program

Yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

(d). Pemantauan program

Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Setiap organisasi yang ingin maju harus melibatkan anggota dalam rangka peningkatan mutu kerja. Indikator penilaian efektivitas kerja antara lain :

(a). Etos Kerja

Menurut Geertz dikutip oleh Kumorotomo (2005:23-25), etos diartikan sebagai sikap mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. Etos disebut juga sebagai kemungkinan-

kemungkinan yang menjadi sumber motivasi seseorang dalam berbuat dan merupakan landasan ide, cita, atau pikiran yang akan menentukan sistem tindakan. Etos kerja yang dimiliki seseorang atau kelompok masyarakat akan menjadi sumber motivasi bagi perbuatannya. Apabila dikaitkan dengan situasi kehidupan manusia maka etos kerja yang tinggi akan menjadi syarat mutlak yang harus ditumbuhkan dalam kehidupan itu. Hal tersebut akan membuka pandangan dan sikap kepada manusianya untuk menilai tinggi kerja keras dan sungguh-sungguh sehingga dapat mengikis sikap kerja yang asal-asalan karena untuk mencapai tujuan organisasi yang baik diperlukan orang yang memiliki kemampuan yang tepat termasuk etos kerja.

(b). Disiplin Kerja

Kata “disiplin” berasal dari bahasa Latin “*diciplina*” yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat. Menurut Nitisemito (1996: 118) disiplin adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik yang tertulis maupun tidak. Kedisiplinan kerja merupakan masalah yang perlu diperhatikan, sebab dengan adanya kedisiplinan dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. Dilihat dari sisi manajemen, terjadinya disiplin kerja akan melibatkan dua kegiatan pendisiplinan :



- (1). Preventif, kegiatan ini bertujuan untuk mendorong disiplin diri di antara para karyawan agar mengikuti berbagai standar atau aturan sehingga penyelewengan kerja dapat dicegah.
- (2). Korektif, kegiatan ini ditujukan untuk menangani pelanggaran terhadap aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut.

Perlu disadari bahwa untuk menciptakan disiplin kerja dalam organisasi/perusahaan dibutuhkan adanya :

- (1). Tata tertib/peraturan yang jelas.
- (2). Penjabaran tugas dari wewenang yang cukup jelas.
- (3). Tata kerja yang sederhana dan mudah diketahui oleh setiap anggota dalam organisasi.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya meningkatkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga dapat dicapai apabila segala kegiatannya berjalan secara efektif dan didukung oleh faktor-faktor pendukungnya yaitu:

- (a). Ciri Organisasi, dapat dilihat dari struktur dan teknologi organisasi yang memiliki segi-segi tertentu dalam hal efektivitas dengan berbagai cara. Apabila dilihat dari strukturnya, peningkatan produktivitas dan efisiensi merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formasi.

Teknologi yang diterapkan suatu organisasi juga dapat berpengaruh akan tingkat efektivitasnya walaupun tidak berpengaruh secara langsung. Bukti-bukti menunjukkan bahwa penggunaan variasi teknologi berinteraksi dengan struktur organisasi dan penggunaan teknologi. Jika struktur dan teknologi tersebut digabungkan, maka pegawai akan menghadapi masalah dengan mudah sehingga usaha untuk mencapai tujuan pun dapat diwujudkan.

- (b). Lingkungan. Di samping organisasi, lingkungan dalam pencapaian efektivitas mempunyai pengaruh yang sangat besar. Keberhasilan hubungan organisasi dan lingkungan bergantung pada tiga hal, yaitu keadaan lingkungan, ketetapan persepsi, dan tingkat rasionalitas. Ketiga faktor tersebut berpengaruh kepada perubahan lingkungan. Semakin tepat tanggapnya, semakin berhasil adaptasi yang dilakukan oleh organisasi.
- (c). Pekerja dan pegawai. Faktor pekerja berpengaruh terhadap efektivitas karena perilaku pekerja dalam jangka panjang akan memperlancar atau malah menghambat tujuan organisasi. Kesadaran akan perbedaan sifat pegawai sangat penting karena pegawai yang berbeda bisa menjadikan organisasi dapat menyesuaikan kemampuan dan kepribadian para pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuan (Steers, 1985:209-211).

## **D. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah dimana penyelenggara pelayanan publik tersebut mempunyai tugas atau fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan. Secara ideal, pelayanan publik menurut persyaratan teori administrasi (Suryono, 2001:50) adalah sebagai berikut :

- (a). Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat kontekstual.
- (b). Harus mampu menyajikan suatu perspektif ke depan.
- (c). Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda.

- (d). Teori administrasi yang sudah ada harus merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya terutama pelayanan publik.
- (e). Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
- (f). Bersifat multi disipliner dan multi dimensional.

## 2. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Adapun prinsip pelayanan publik di dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- (a). Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- (b). Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
  - (1). Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - (2). Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - (3). Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
  - (4). Kepastian waktu
- (c). Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- (d). Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- (e). Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- (f). Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (g). Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- (h). Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- (i). Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- (j). Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain (Rochmah, 2011:7).

### 3. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut:

- (a). Transparansi  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- (b). Akuntabilitas  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (c). Kondisional  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- (d). Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- (e). Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- (f). Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rochmah, 2011:6).

#### 4. Indikator Pelayanan Publik

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita meminjam pendapat Lenvine (1990:188), maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator, yaitu :

- (a). *Responsiveness*, yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
- (b). *Responsibility*, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik dilakukan sesuai prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- (c). *Accountability*, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Di sisi lain, menurut Zeithalm-Parasuraman-Berry dikutip oleh Pasolong (2008:135) ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu :

- (a). *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
- (b). *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- (c). *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- (d). *Assurance*: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- (e). *Emphaty* : sikap tegas namun penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya, walaupun teori *servqual* dari Zeithalm ini berasal dari dunia bisnis namun dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintahan.

## **E. Manajemen Sistem Informasi Publik**

### **1. Pengertian Sistem Informasi Publik**

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam sebuah organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Leitch dan Davis dalam Sugandi, 2011:201). Sebuah sistem terintegrasi yang mampu menyediakan berbagai informasi yang bermanfaat bagi penggunaanya. Sistem ini memafaatkan

perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur manual, model manajemen, dan basis data. Ada proses manual yang harus dilakukan manusia dan proses yang terotomasi oleh mesin.

Penerapan sistem informasi publik pada masyarakat antara lain adalah sistem berbasis kartu cerdas (*smart card*) yang dapat digunakan oleh juru medis dalam mengetahui riwayat pasien, atau sistem layanan akademis berbasis web sistem pertukaran data elektronik (*Electronic Data Interchange (EDI)*). Sistem EDI ini memungkinkan pertukaran dokumen antarorganisasi publik secara elektronik dengan data yang terkandung dalam dokumen bisa langsung diproses oleh komputer.

## **2. Pengertian Manajemen Sistem Informasi Publik**

Berkaitan dengan manajemen sistem informasi, para akademisi dengan latar belakang pendidikan ilmu administrasi menjumpai sebuah kepincangan antara usaha untuk memperdalam ilmu tersebut untuk keperluan pengajaran dan penelitian yang mengacu pada organisasi publik. Organisasi publik sebagai fokus dalam ilmu administrasi publik selalu mengaitkan segala sumber daya dalam mencapai tujuannya. Salah satu sumberdaya yang cukup penting adalah informasi. Ada beberapa hal yang perlu dicatat dalam perkembangan konsep manajemen sistem informasi dalam lingkup administrasi publik yaitu:

- (a). Pertama, terdapat maraknya buku-buku literatur manajemen sistem informasi yang mengakar dan teraplikasi pada bidang ilmu ekonomi yang sekaligus telah digunakan dan menyatu dalam pengajaran dan



aplikasi pada administrasi publik, khususnya pada penerapan model organisasi publik.

- (b). Kedua, perkembangan teknologi komputer hanyalah salah satu instrumen untuk pengolahan data dalam manajemen sistem informasi dan dikaitkan dengan proses pembuatan organisasi publik.
- (c). Ketiga, manajemen sistem informasi hanyalah sebuah proses dimana setiap pembahasan konsepnya menghendaki proses manajemen data yang meliputi proses pengolahan data secara manual ataupun menggunakan komputer yang berdampak pada efektivitas dan kompleksitasnya yang berkaitan dengan *hardware* maupun *software* (Sutabri, 2005: 115).

Perkembangan organisasi publik dalam konteks administrasi publik telah demikian pesat, baik pada level perkembangan teoritis maupun dalam konteks empiris. Secara sederhana, kenyataan ini berarti sebagai suatu evolusi pada bentuk organisasi yang begitu kompleks. Usaha untuk menjelaskan permasalahan yang berkaitan dengan masalah sistem informasi yang menghendaki pendekatan yang berbeda dengan teori yang didasarkan pada teori ekonomi karena dianggap tidak dapat menjelaskan kenyataan pada organisasi publik.

Dalam hal kebutuhan akan sistem informasi yang lebih efisien dan dapat diandalkan dalam proses pembuatan keputusan maka unsur pertama yang berpengaruh adalah unsur teknologi yang terotomasi atau terkomputerisasi dalam suatu perangkat keras atau *hardware*. Di samping itu, perlu adanya pemenuhan terhadap pemenuhan kebutuhan *software* dan *brainware* yang tidak kalah

pentingnya. Dibutuhkan juga pengalaman manajer yang paham akan misi dan tujuan organisasi, antisipasi terhadap kecenderungan di masa mendatang, serta konsultasi dengan pihak yang lebih berkompeten akan memberi bekal guna merumuskan pengembangan manajemen sistem informasi pada organisasi yang dipimpinnya.

Dalam organisasi publik, konteks budaya, ketersediaan teknologi, dan kemampuan sumberdaya manusia akan menentukan keberhasilan penerapan solusi teknologi tersebut. Ada banyak faktor yang harus dipertimbangkan dalam menentukan solusi bagi masalah pengolahan data dalam organisasi, yaitu faktor ketersediaan teknologi dan sistem manajemen yang akan diterapkan. Organisasi publik biasanya memerlukan sistem perangkat keras yang besar sehingga biaya pengadaan akan mahal. Sistem baru yang akan dipakai merupakan investasi yang sepadan dengan manfaat yang akan diperoleh.

## **F. Pelayanan Perijinan**

### **1. Pengertian Perijinan**

Keputusan administratif merupakan tindakan administratif negara yang dapat menimbulkan hukum tertentu bagi penerima keputusan tersebut. Kategori paling penting dalam sebuah administrasi adalah perijinan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 1 poin 8, yang dimaksud dengan ijin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau

diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Pada poin selanjutnya, disebutkan bahwa yang dimaksud perijinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk ijin maupun tanda daftar.

Perijinan dianggap sebagai salah satu bentuk pelaksanaan aturan yang bersifat pengendalian yang dimiliki pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Ijin untuk melakukan suatu tindakan atau kegiatan usaha biasanya harus dimiliki oleh organisasi atau perseorangan sebelum yang bersangkutan dapat melakukan kegiatan tersebut. Sedangkan pengertian perijinan tertentu berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Dasar Pemungutan Retribusi Daerah, adalah:

“Kegiatan tertentu pemerintah daerah dalam rangka pemberian ijin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana, atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan”.

## 2. Tujuan Perijinan

Spelt dan Ten Berge (Pudyatmoko, 2009:7) menyatakan bahwa secara umum ijin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundang-undangan (ijin dalam arti sempit). Berdasarkan pendapat tersebut, dalam ijin dapat dipahami bahwa suatu pihak tidak dapat melakukan sesuatu kecuali diijinkan atau diberi ijin. Artinya, kemungkinan seseorang atau suatu pihak tertutup kecuali diijinkan oleh pemerintah. Dengan

demikian pemerintah mengikatkan perannya dalam kegiatan yang dilakukan oleh orang atau pihak yang bersangkutan.

Mengenai tujuan diberikan ijin, Spelt dan Berge dikutip oleh Pudyatmoko (2009:11) menyatakan bahwa motif-motif untuk menggunakan sistem ijin dapat berupa:

- (a). Keinginan untuk mengarahkan (mengendalikan) aktifitas-aktifitas tertentu.
- (b). Mencegah bahaya bagi lingkungan.
- (c). Keinginan melindungi objek-objek tertentu.
- (d). Hendak membagi benda-benda yang sedikit.
- (e). Mengarahkan dengan menyeleksi orang-orang dan aktifitas, yang harus memenuhi syarat tertentu

Dengan adanya ijin, maka negara dianggap mengakui bahwa suatu kegiatan yang dilakukan oleh warga negaranya tersebut adalah sah menurut peraturan atau hukum di negara bersangkutan. Dengan adanya pengakuan formal tersebut, maka negara wajib memberikan perlindungan, pengawasan, dan pembinaan terhadap suatu kegiatan usaha.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode pendekatan kualitatif, jenis deskriptif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan secara detail dan rinci terhadap suatu fenomena tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian.

Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru karena penerapannya yang belum lama dilakukan. Penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2011:9). Peneliti, sebagai instrumen kunci dalam penelitian kualitatif, harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

##### B. Fokus Penelitian

Penelitian ini merupakan usaha untuk mengkaji seberapa efektif program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam pemberian pelayanan perijinan terpadu satu pintu dan terintegrasi secara *online*. Analisa ini diambil dari sudut pandang *e-Government* mengenai program *Surabaya Single Window* sebagai salah satu

program yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Penelitian ini berfokus kepada:

1. Efektivitas Program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam rangka perijinan *online* oleh Pemerintah Kota Surabaya.
  - (a). Mekanisme perijinan *online* terpadu melalui program *Surabaya Single Window* (SSW).
  - (b). Tampilan *Website Surabaya Single Window* (SSW)
  - (c). Manfaat program *Surabaya Single Window* (SSW).
  - (d). Pencapaian dan ketepatan dalam program *Surabaya Single Window* (SSW).
  - (e). Sosialisasi program *Surabaya Single Window* (SSW).
  - (f). Pengawasan dalam pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW).
  - (g). Tanggapan Masyarakat terhadap Program *Surabaya Single Window* (SSW).
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Program *Surabaya Single Window* (SSW).
  - (a). Penguasaan IT Masyarakat.
  - (b). Kendala Teknis Operasional.
  - (c). Sumber Daya Manusia.
  - (d). Budaya Organisasi.

### C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini akan dilakukan, sedangkan situs penelitian adalah objek dimana penelitian akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya dengan pertimbangan bahwa Kota Surabaya sebagai ibukota Provinsi Jawa Timur dan kota terbesar kedua di Indonesia merupakan pusat perdagangan dan jasa sehingga menjadi incaran banyak investor untuk berbisnis dan menanamkan modal. Surabaya dianggap memiliki tingkat stabilitas politik dan keamanan yang cukup kondusif dalam menjamin tercapainya penanaman modal atau investasi yang dianggap mampu menggerakkan kegiatan perekonomian. Alasan tersebut yang membuat penulis memilih Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian. Sedangkan situs penelitian berada di:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berlokasi di Jalan Jimerto 25 – 27 Lantai 5, Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi, Pengembangan dan Pemeliharaan Jaringan Komputer Antar Bidang, Pengelolaan Produksi Informasi dan Publikasi, Pengelolaan dan Pengembangan Komunikasi Publik. Pada pelaksanaan program *Surabaya*

*Single Window* (SSW), Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan *media center* dan pusat data informasi program *Surabaya Single Window* (SSW);

2. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya berlokasi di Jalan Menur 31C Surabaya. UPTSA Kota Surabaya berada dibawah koordinasi Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal Kota Surabaya. UPTSA mempunyai tugas menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu kepada masyarakat di Kota Surabaya. Di dalam pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW), loket pelayanan *Surabaya Single Window* (SSW) ditempatkan di UPTSA Kota Surabaya. Oleh karena itu, penulis mengambil lokasi penelitian di UPTSA Kota Surabaya untuk melihat penerapan *E-Government* dalam pelayanan perijinan *online*.

#### D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana data itu diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua macam sumber yaitu :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber yang berhubungan langsung dengan obyek penelitian maupun permasalahan yang ada. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari orang-orang yang dipilih atau responden untuk memperoleh informasi atau data-data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Data primer bersifat *up-to-date* dan untuk mendapatkannya, peneliti harus



mengumpulkannya secara langsung. Sumber data primer dalam penelitian ini antara lain :

- (a). Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Bapak Hefli Syarifuddin Madjid, SE, M.Si.
  - (b). Kepala Seksi Aplikasi dan *Data Base* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Bapak Emadarta Tri Wijaya, ST, MT.
  - (c). Kepala Sub Unit Pelayanan UPTSA Kota Surabaya, Ibu Herdayana W, S.Sos.
  - (d). Masyarakat pengguna program *Surabaya Single Window* (SSW).
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, diambil dari sumber-sumber tertentu sebagai pendukung data primer. Contohnya diambil dari buku, arsip, dan dokumen resmi. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:
- (a). Gambaran umum mengenai efektivitas program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam rangka perijinan *online* oleh Pemerintah Kota Surabaya.
  - (b). Gambaran umum mengenai kendala-kendala selama proses pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam rangka perijinan *online* oleh Pemerintah Kota Surabaya.

### E. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan analisis, data merupakan faktor yang sangat menentukan dalam memecahkan masalah. Oleh karena itu, metode atau cara pengumpulan data yang efektif dan efisien sangat diperlukan agar data yang diperoleh benar dan akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan menghimpun, mempelajari berbagai informasi dokumentasi berupa dokumen-dokumen atau catatan arsip, bisa berbentuk tulisan dan gambar. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.
2. Observasi. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat. Observasi yaitu pengamatan langsung kegiatan yang terjadi di lapangan terkait dengan penyelenggaraan kegiatan yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan obyek yang diteliti. Untuk penelitian ini, lokasi observasi berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya serta Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

3. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Wawancara akan dilakukan secara mendalam kepada beberapa pihak yang dianggap menguasai topik ini, seperti Kepala Dinas dan Kepala Seksi Aplikasi dan *Data Base* dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, serta Kepala UPTSA dan Kepala Sub Unit Tata Usaha UPTSA Kota Surabaya. Begitu juga dengan mengambil sampel beberapa masyarakat pengguna program *Surabaya Single Window* (SSW).

#### F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen atau alat yang digunakan adalah :

1. Peneliti sebagai salah satu pengaruh utama dalam proses wawancara dan analisa data.
2. Pedoman wawancara guna membatasi dan mengarahkan peneliti dalam mencari data-data kegiatan selama penelitian.
3. Perangkat penunjang seperti catatan yang berisi berbagai informasi aktual yang diperoleh pada saat penelitian dilakukan.

### G. Analisis Data

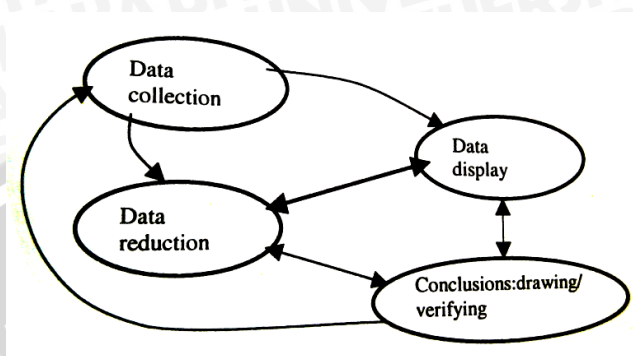
Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai pada tahap tertentu, diperoleh data yang kredibel. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:245), aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlaku secara terus menerus hingga menemukan data jenuh, mulai dari *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data collection* adalah proses pengumpulan data dimana data yang diperoleh dari awal dan selama proses penelitian dikumpulkan untuk kemudian diolah secara sistematis. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan sejak awal penelitian. Data dikumpulkan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung, baik data berupa dokumen, dokumentasi, maupun wawancara. Data yang terkumpul kemudian dipilah-pilah sesuai dengan waktu, tempat, dan tingkat kemanfaatannya dalam mendukung penelitian ini pada proses reduksi data.
2. *Data reduction* adalah pemisahan data. Hal ini dikarenakan data yang masuk dan dikumpulkan oleh peneliti bukanlah data yang sedikit. Dengan banyaknya informasi yang diperoleh, maka peneliti harus

merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. *Data display* atau penyajian data. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Biasanya, yang paling sering digunakan adalah uraian dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan temuan tersebut.
4. *Conclusion Drawing/Verification* adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan di awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskriptif dan dapat berupa hubungan kausal/interaktif, hipotesis, atau teori. *Data display* bila telah didukung

oleh data-data yang mantap, maka dapat dijadikan kesimpulan yang kredibel.



Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Miles dan Huberman (*Interactive Model*)  
 Sumber : Sugiyono, (2011:247)



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Surabaya

Nama "Surabaya" muncul di era Majapahit awal. Kepercayaan lokal meyakini nama kota ini berasal dari kata *Sura* atau *Suro* (hiu) dan *Baya* atau *Boyo* (buaya), dua makhluk yang dalam mitos lokal, berperang satu sama lain untuk mendapatkan gelar "hewan yang terkuat dan paling kuat" di daerah sesuai dengan ramalan Prabu Jayabaya. Sumber bersejarah lainnya menjelaskan bahwa simbol *Sura* (hiu) dan *Baya* (buaya) sebenarnya untuk menjelaskan peristiwa heroik yang terjadi di Ujung Galuh (nama masa lalu Surabaya), yang merupakan pertempuran antara pasukan yang dipimpin oleh Raden Widjaja melawan tentara pasukan Tartar pada 31 Mei 1293. Tanggal 31 Mei kemudian diperingati sebagai hari jadi kota setiap tahunnya. Kota Surabaya terletak di tepi pantai utara Provinsi Jawa Timur, secara geografis terletak di  $7^{\circ}9' - 7^{\circ}21'$  Lintang Selatan dan  $112^{\circ}36' - 112^{\circ}54'$  Bujur Timur. Wilayahnya berbatasan dengan Selat Madura di bagian utara dan timur, Kabupaten Sidoarjo di bagian selatan, dan Kabupaten Gresik di bagian barat. Surabaya berada pada dataran rendah dengan ketinggian sekitar 3-6 meter di atas permukaan laut. Secara administratif, Surabaya dibagi menjadi 5 distrik dan 31 kecamatan yang terdiri dari 1.360 RW (Rukun Warga) dan 8.972 RT (Rukun Tetangga).

Posisi geografi sebagai permukiman pantai menjadikan Surabaya berpotensi sebagai tempat persinggahan dan permukiman bagi kaum pendatang (imigran).

Proses imigrasi inilah yang menjadikan Kota Surabaya sebagai kota multietnis yang kaya akan budaya. Beragam migrasi, tidak saja dari berbagai suku bangsa di Nusantara, seperti, Madura, Sunda, Batak, Borneo (Kalimantan), Bali, Sulawesi dan Papua, tetapi juga dari etnis-etnis di luar Indonesia, seperti etnis Melayu, China, Arab, India, dan Eropa, datang, singgah dan menetap, hidup bersama serta membaaur dengan penduduk asli, membentuk pluralisme budaya yang kemudian menjadi ciri khas Kota Surabaya. Secara geografis dan apabila dilihat dari sisi sejarah, sejak zaman Kerajaan Majapahit, kolonial, hingga sekarang perdagangan merupakan aktifitas utama. Surabaya kini tidak hanya melayani kebutuhan lokal maupun nasional, tapi juga berkembang menjadi kota dagang internasional. Dengan predikat tersebut, Surabaya menjadi incaran para investor untuk berbisnis dan menanamkan modalnya. Untuk menarik minat para penanam modal agar bersedia melakukan investasi di kota ini, Pemerintah Kota Surabaya telah menyiapkan berbagai komponen pendukung. Mulai dari Pelabuhan Tanjung Perak, Terminal Peti Kemas, Bandara Internasional Juanda, Terminal Penumpang Purabaya, Stasiun Kereta Api Gubeng dan Pasar Turi, serta jaringan jalan darat yang dapat menghubungkan Surabaya dengan kota-kota disekitarnya seperti Sidoarjo dan Gresik.

Surabaya telah mengklaim dirinya sebagai Kota Jasa dan Perdagangan. Lebih dari itu Kota Surabaya adalah Kota bisnis dengan berbagai aktivitas yang berlangsung. Ibarat sebuah toko, Surabaya adalah Toko Serba Ada. Didalamnya berlangsung segala aktivitas, serta tersedia segala fasilitas yang mendukung. Perdagangan adalah aktivitas utama Kota Surabaya. Secara geografis, Surabaya



memang telah diciptakan sebagai Kota Perdagangan. Sejak zaman Majapahit, kolonial, hingga saat ini, perdagangan menjadi aktivitas utama. Kini, aktivitas perdagangan di Surabaya tak hanya melayani kebutuhan lokal serta nasional. Surabaya mulai berkembang menjadi kota dagang Internasional. Dengan predikat Surabaya sebagai kota dagang, terdapat beberapa pilar-pilar utama penyangganya. Lokasi-lokasi ini yang menjadi ruang-ruang terjadinya aktivitas perdagangan.

Dengan posisi Surabaya sebagai Kota Perdagangan, Pasar Modern adalah pilar utamanya. Tampilan menarik, suasana nyaman, serta harga yang pasti merupakan keunggulan pasar modern yang sesuai dengan sibuknya aktivitas masyarakat kota. Pasar modern tersebar di seluruh penjuru kota Surabaya, baik di pusat maupun di pinggiran kota. Keberadaan pasar modern yang banyak ini memberikan pilihan lebih banyak kepada masyarakat. Jumlahnya akan terus berkembang seiring meningkatnya investasi di Surabaya. Tanjung Perak merupakan pelabuhan penting di Indonesia Timur. Pelabuhan ini diakui sebagai pusat kolektor dan distributor barang ke kawasan Timur Indonesia. Tanjung Perak terhubung dengan beberapa kawasan industri dan pergudangan seperti SIER, Berbek, maupun Margomulyo. Aktivitas bongkar muat yang tak kenal henti menandakan pergerakan barang yang lancar.

Untuk mendukung aktivitas perdagangan, di Surabaya juga terdapat pusat-pusat perkantoran. Layaknya pasar modern, perkantoran pun tersebar baik di pusat maupun pinggiran Kota Surabaya. Di pusat kota, berdiri Wisma Intiland, BRI Tower, Bumi Mandiri, dan lainnya. Selain itu pusat perkantoran berkembang pesat di kawasan Surabaya Barat seiring munculnya pusat bisnis baru di daerah

HR. Muhammad, kawasan perkantoran dan bisnis di Graha Family dan Pusat perbelanjaan Supermall Pakuwon. Dalam era modern, bank mengambil peran sentral dalam aktivitas manusia. Di lingkungan masyarakat perkotaan seperti di Surabaya, bank dimanfaatkan oleh masyarakat dalam tingkat kebutuhan pribadi, keluarga, maupun instansi bisnis. Keberadaan layanan perbankan di Surabaya mutlak diperlukan demi keamanan dan kemudahan bertransaksi. Di Surabaya berdiri 61 instansi perbankan yang terdiri atas 6 bank pemerintah, 2 bank pembangunan daerah, 42 Bank Swasta Nasional, serta 11 Bank Internasional.

Sebagai kota bisnis, banyak wisatawan berkunjung ke Surabaya baik untuk kepentingan bisnis maupun berwisata. Untuk mendukung aktivitas tersebut, fasilitas hotel berbagai kelas terdapat di Surabaya. Surabaya memiliki berbagai tipe hotel di seluruh sisi kota. Beberapa hotel berbintang yang ada di Surabaya misalnya Shangri La, Sheraton, Majapahit, dan JW Marriot. Selain hotel berbintang, kini mulai muncul banyak pula hotel dengan tarif terjangkau atau ekonomis. Berdirinya banyak pusat perbelanjaan modern tak membuat pasar tradisional ditinggalkan. Di Surabaya, pasar tradisional masih menjadi pilihan sebagian besar masyarakat. Harga murah, keakraban suasana, serta seni tawar-menawar selalu menjadi daya pikat pasar tradisional ketimbang pasar modern. Pembenahan pasar-pasar tradisional terus dilakukan agar menjadi lebih nyaman dan aman.

Kampung Surabaya menjadi ruang kehidupan bagi masyarakat Surabaya. Selain untuk tinggal, kampung-kampung di Surabaya pun adalah lokasi beraktivitas produksi. Kini muncul kampung-kampung yang menjadi pusat

aktivitas industri kecil rumahan. Setiap kampung hadir dengan produk khasnya baik penganan, pernak-pernik, pakaian, dan lain-lain. Dengan sentuhan pemerintahan kota, kini kampung-kampung tersebut dilabeli kampung unggulan dan menjadi potensi pemberdayaan ekonomi kerakyatan.

## **2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya**

### **(a). Sejarah dan Dasar Hukum**

Pada awalnya Badan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (BAPETIKOM) berdiri pada bulan November 2005. Dengan adanya peraturan baru dalam rangka pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka dilaksanakan langkah-langkah penyesuaian dan penataan kembali organisasi perangkat daerah yang ada sebagai upaya penguatan peraturan, akuntabilitas kinerja kelembagaan Perangkat Daerah. Bahwa untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat melalui langkah-langkah sebagaimana dimaksud di atas, telah dibentuk Organisasi Perangkat Daerah sesuai karakteristik, kebutuhan dan potensi, kemampuan keuangan daerah serta ketersediaan sumber daya aparatur maka dibuat Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 pada tanggal 15 Desember 2008.

Dalam Peraturan Daerah tersebut, Badan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi ditetapkan dan berubah menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo). Secara umum Dinkominfo membawahi 50 personil yang terbagi dalam 4 (empat) bidang yaitu :

- (1). Sekretariat

- (2). Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI)
- (3). Bidang Aplikasi dan Telematika (APTEL)
- (4). Bidang Pos dan Telekomunikasi (POSTEL)

Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi, Pengembangan dan Pemeliharaan Jaringan Komputer Antar Bidang, Pengelolaan Produksi Informasi dan Publikasi, Pengelolaan dan Pengembangan Komunikasi Publik, yang mana pada setiap kegiatan-kegiatan tersebut terbagi menjadi 3 bidang yang dibawah oleh kepala bidang dari setiap bidangnya. Sebagai lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di dalam lingkungan Pemerintah Kota Surabaya maka tidak menutup kemungkinan Dinkominfo mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Surabaya.

**(b). Visi, Misi, dan Motto**

Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya adalah “Terciptanya Sistem Informasi Pemerintah Kota yang Terpadu Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi”. Visi ini ditetapkan guna mendukung tercapainya Visi Pemerintah Kota Surabaya, yaitu “Menuju Surabaya Lebih Baik sebagai Kota Jasa dan Perdagangan yang Cerdas, Manusiawi, Bermartabat, dan Berwawasan Lingkungan”.

Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya adalah :

- (1). Meningkatkan kapasitas pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan masyarakat berbudaya informasi.
- (2). Meningkatkan kerjasama kemitraan dan pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika pemerintah dan masyarakat.
- (3). Meningkatkan daya jangkau infrastruktur komunikasi dan informatika untuk memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap informasi dalam rangka mengurangi kesenjangan informasi.
- (4). Meningkatkan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan informatika menuju profesionalisme.

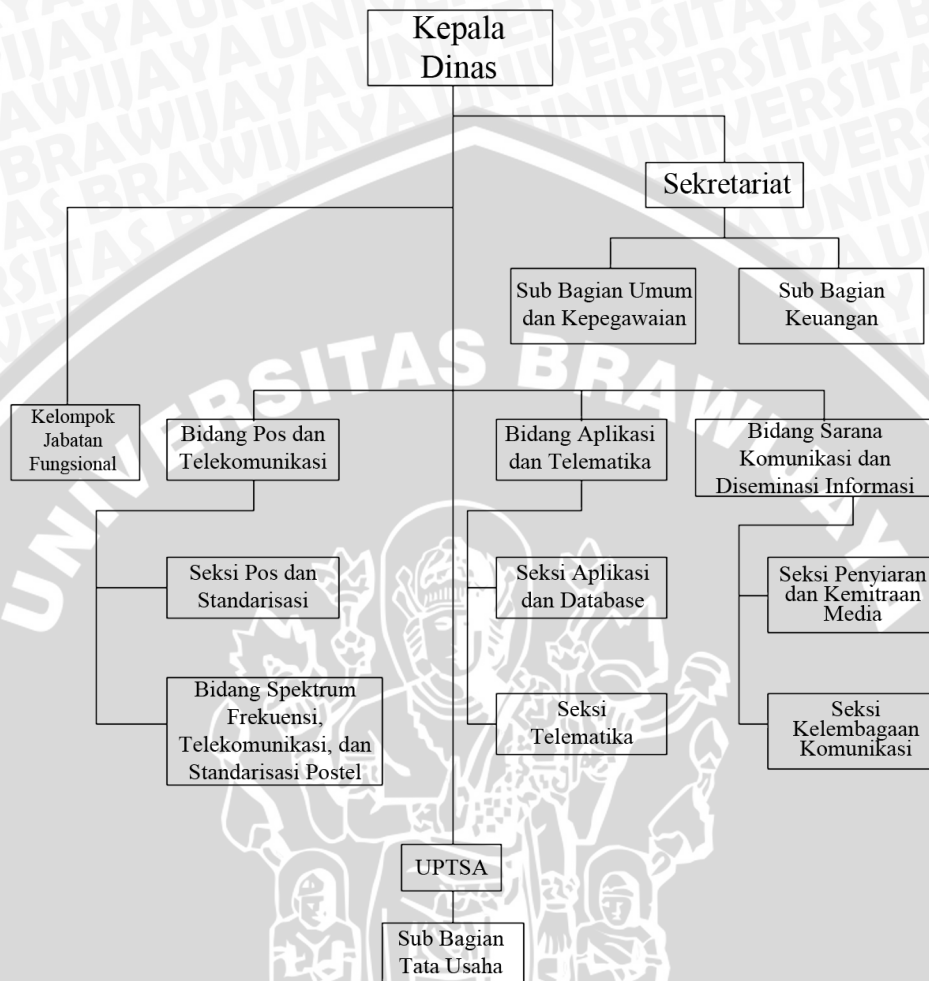
**(c). Struktur Organisasi**

Secara umum Dinkominfo membawahi 51 personil yang terbagi dalam 4

(empat) bidang yaitu :

- (1). Sekretariat
- (2). Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI)
- (3). Bidang Aplikasi dan Telematika (APTEL)
- (4). Bidang Pos dan Telekomunikasi (POSTEL)

Adapun struktur organisasi Dinkominfo Kota Surabaya sebagai berikut :



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinkominfo Pemkot Surabaya  
(sumber: Dinkominfo Pemkot Surabaya, 2013)

Masing-masing pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya memiliki tugas pokok dan fungsinya sendiri, lebih lanjut dijelaskan di bawah ini.

- (a). Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika. Dalam

menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :

- (1). Perumusan kebijakan teknis di bidang Komunikasi dan Informatika.
  - (2). Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum.
  - (3). Pembinaan dan pelaksanaan tugas.
  - (4). Pengelolaan ketatausahaan Dinas.
  - (5). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (b). Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika di bidang kesekretariatan. Rincian tugas Sekretariat adalah sebagai berikut:
- (1). Pemrosesan administrasi perijinan / rekomendasi.
  - (2). Pelaksanaan koordinasi perencanaan program, anggaran dan laporan dinas.
  - (3). Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan.
  - (4). Pengelolaan administrasi kepegawaian.
  - (5). Pengelolaan surat menyurat, dokumentasi, rumah tangga dinas, kearsipan dan perpustakaan.
  - (6). Pemeliharaan rutin gedung dan perlengkapan/peralatan kantor.
  - (7). Pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolan.
  - (8). Pemrosesan administrasi pemberian rekomendasi untuk pendirian kantor pusat jasa titipan.

- (9). Pemrosesan administrasi pemberian ijin jasa titipan untuk kantor agen.
- (10). Pemrosesan administrasi pemberian ijin penyelenggaraan telekomunikasi khusus untuk keperluan pemerintah dan badan hukum yang cakupan areanya kota sepanjang tidak menggunakan spektrum frekuensi radio.
- (11). Pemrosesan administrasi pemberian rekomendasi terhadap permohonan ijin penyelenggaraan jaringan tetap tertutup lokal *wireline (end to end)* cakupan kota.
- (12). Pemrosesan administrasi pemberian rekomendasi wilayah prioritas untuk pembangunan kewajiban pelayanan universal di bidang telekomunikasi.
- (13). Pemrosesan administrasi pemberian ijin terhadap Instalatur Kabel Rumah/Gedung ( IKR/G ).
- (14). Pemrosesan administrasi pemberian ijin kantor cabang dan loket pelayanan operator.
- (15). Mengkoordinasikan pemberian ijin mendirikan menara telekomunikasi dan pemanfaatannya sebagai sarana prasarana telekomunikasi.
- (16). Pemrosesan administrasi pemberian ijin galian untuk keperluan penggelaran kabel telekomunikasi dalam satu kota.



- (17). Pemrosesan administrasi pemberian rekomendasi persyaratan administrasi dan kelayakan data teknis terhadap permohonan ijin penyelenggaraan radio.
  - (18). Pemrosesan administrasi pemberian ijin instalansi genset.
  - (19). Penyusunan peraturan daerah kota di bidang ketenagalistrikan.
  - (20). Pemrosesan administrasi pemberian ijin instalasi penyalur petir.
- (c). Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi:
- (1). Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian.
  - (2). Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian.
  - (3). Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang umum dan kepegawaian.
  - (4). Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang umum dan kepegawaian.
  - (5). Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
  - (6). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (d). Sub Bagian Keuangan
- (1). Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian.
  - (2). Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian.

- (3). Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang umum dan kepegawaian.
  - (4). Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang umum dan kepegawaian.
  - (5). Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
  - (6). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (e). Bidang Pos dan Telekomunikasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika di bidang pos dan telekomunikasi. Rincian tugas Bidang Pos dan Telekomunikasi adalah sebagai berikut:
- (1). Pemrosesan teknis perijinan/rekomendasi sesuai bidangnya.
  - (2). Penertiban jasa titipan untuk kantor agen.
  - (3). Pengawasan/pengendalian terhadap penyelenggaraan telekomunikasi yang cakupan areanya kota, pelaksanaan pembangunan telekomunikasi dan penyelenggaraan warung telekomunikasi, warung seluler atau sejenisnya.
  - (4). Penanggungjawab panggilan darurat telekomunikasi.
  - (5). Pengendalian dan penertiban terhadap pelanggaran standarisasi pos dan telekomunikasi.
  - (6). Pelaksanaan fasilitasi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pos dan telekomunikasi serta penggunaan frekuensi radio di daerah perbatasan dengan negara tetangga.

- (f). Seksi Pos dan Standarisasi mempunyai fungsi:
- (1). Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pos dan standarisasi.
  - (2). Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pos dan standarisasi.
  - (3). Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pos dan standarisasi.
  - (4). Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang pos dan standarisasi.
  - (5). Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
  - (6). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (g). Seksi Spektrum Frekuensi, Telekomunikasi, dan Standarisasi Postel mempunyai fungsi:
- (1). Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang spektrum frekuensi telekomunikasi dan standarisasi postel.
  - (2). Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang spektrum frekuensi telekomunikasi dan standarisasi postel.
  - (3). Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang spektrum frekuensi telekomunikasi dan standarisasi postel.

- (4). Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang spektrum frekuensi telekomunikasi dan standarisasi postel.
  - (5). Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
  - (6). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (h). Bidang Aplikasi dan Telematika mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika di bidang aplikasi dan telematika. Rincian tugas Bidang Aplikasi dan Telematika adalah sebagai berikut:
- (1). Pemrosesan teknis perijinan/rekomendasi sesuai bidangnya.
  - (2). Pengembangan sistem informasi dan komunikasi penataan ruang kota.
  - (3). Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pembangunan daerah skala kota.
  - (4). Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data skala kota.
  - (5). Penyediaan jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat kecamatan atau kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk.
  - (6). Penetapan Rencana Umum Ketenagalistrikan Daerah (RUKD) kota.

- (7). Pemberian Ijin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU) yang sarana maupun energi listriknya dalam kota.
- (8). Pengaturan harga jual tenaga listrik untuk konsumen pemegang Ijin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU) yang ijin usahanya dikeluarkan oleh kota.
- (9). Pengaturan harga jual tenaga listrik kepada pemegang Ijin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU) yang ijin usahanya dikeluarkan oleh kota.
- (10). Pemberian Ijin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Sendiri (IUKS) yang sarana instalasinya dalam kota.
- (11). Pemberian persetujuan penjualan kelebihan tenaga listrik oleh pemegang Ijin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Sendiri (IUKS) kepada pemegang Ijin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU) yang ijinnya dikeluarkan oleh kota.
- (12). Pemberian ijin usaha jasa penunjang tenaga listrik bagi badan usaha dalam negeri/mayoritas sahamnya dimiliki oleh penanam modal dalam negeri.
- (13). Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan usaha ketenagalistrikan yang ijinnya diberikan oleh kota.
- (14). Pengangkatan dan pembinaan inspektur ketenagalistrikan serta pembinaan jabatan fungsional kota.

(i). Seksi Aplikasi dan *Database* mempunyai fungsi:

- (1). Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang aplikasi dan *data base*.
- (2). Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang aplikasi dan *data base*.
- (3). Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang aplikasi dan *data base*.
- (4). Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang aplikasi dan *data base*.
- (5). Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- (6). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(j). Seksi Telematika mempunyai fungsi:

- (1). Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang telematika.
- (2). Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang telematika.
- (3). Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang telematika.
- (4). Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang telematika.
- (5). Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.

- (6). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (k). Bidang Sarana Komunikas dan Diseminasi Informasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika di bidang sarana komunikasi dan diseminasi informasi. Rincian tugas Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi adalah sebagai berikut:
  - (1). Pemrosesan teknis perijinan/rekomendasi sesuai Bidangny.
  - (2). Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial skala kota.
  - (3). Pelaksanaan diseminasi informasi nasional.
  - (4). Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pengembangan kemitraan media skala kota.
- (l). Seksi Penyiaran dan Kemitraan Media mempunyai fungsi:
  - (1). Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang penyiaran dan kemitraan media.
  - (2). Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang penyiaran dan kemitraan media.
  - (3). Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang penyiaran dan kemitraan media.
  - (4). Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang penyiaran dan kemitraan media.
  - (5). Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.

(6). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(m). Seksi Kelembagaan Komunikasi mempunyai fungsi:

- (1). Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang kelembagaan komunikasi.
- (2). Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang kelembagaan komunikasi.
- (3). Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang kelembagaan komunikasi.
- (4). Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang kelembagaan komunikasi.
- (5). Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- (6). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3. Gambaran Umum Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya**

#### **(a). Profil UPTSA Kota Surabaya**

Pelayanan publik yang baik merupakan bagian yang menentukan daya tarik suatu daerah untuk menjadi tujuan investasi. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, serta dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat Surabaya



untuk memperoleh pelayanan publik, maka dibentuklah Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Pembentukan organisasi ini didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 yang kemudian diperbarui sebanyak dua kali dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 40 Tahun 2009 dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2010. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang berada di bawah koordinasi Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal Kota Surabaya.

Dasar filosofis dibentuknya UPTSA Kota Surabaya yaitu untuk memenuhi harapan masyarakat bahwa dalam proses perijinan perlu adanya perbaikan-perbaikan. Perbaikan-perbaikan tersebut antara lain penyederhanaan sistem perijinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi, dan peningkatan iklim investasi. UPTSA dibentuk dengan harapan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

UPTSA merupakan lembaga organisasi di lingkungan pemerintah Kota Surabaya yang bertugas memberikan pelayanan publik secara terpadu kepada masyarakat Kota Surabaya. Untuk melaksanakan tugas di atas, UPTSA memiliki fungsi :

- (1). Perencanaan di bidang pelayanan perijinan / rekomendasi / surat keterangan;
- (2). Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan di UPTSA;

- (3). Pelaksanaan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain yang terkait;
- (4). Pelaksanaan pelayanan publikasi dan informasi;
- (5). Pelaksanaan ketatausahaan dan rumah tangga UPTSA;
- (6). Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pembuatan laporan pelaksanaan tugas.

**(b). Visi, Misi, dan Motto**

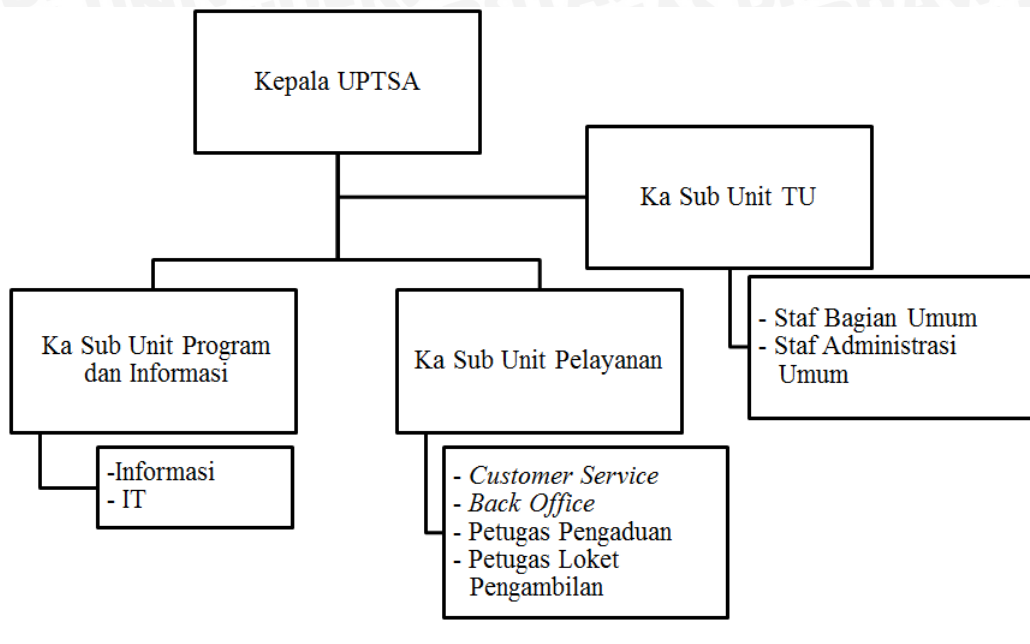
Visi UPTSA Kota Surabaya adalah “Melaksanakan Pelayanan Prima dengan Cerdas bagi Publik” guna mendukung motto UPTSA Kota Surabaya “Terdepan dalam Layanan Administrasi Perijinan”. UPTSA Kota Surabaya juga memiliki misi dalam rangka :

- (1). Melaksanakan tertib Administrasi
- (2). Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana UPTSA Surabaya
- (3). Mengembangkan sistem pelayanan berbasis Informasi Teknologi
- (4). Meningkatkan kualitas serta kemampuan *problem solving* petugas UPTSA dalam memberikan pelayanan.

Maksud dari visi, misi, dan motto di atas antara lain untuk memberikan akses yang luas dan mudah bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik sehingga terwujudnya pelayanan prima dan transparansi demi meningkatkan pertumbuhan investasi di kota Surabaya.

**(c). Struktur Organisasi**

Adapun struktur organisasi UPTSA Kota Surabaya adalah sebagai berikut :



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi UPTSA Kota Surabaya  
(sumber: UPTSA Kota Surabaya, 2013)

Masing-masing pegawai UPTSA Kota Surabaya memiliki tugas pokok dan fungsinya sendiri, lebih lanjut dijelaskan di bawah ini.

(a). Kepala UPTSA

- (1). Merencanakan kegiatan di bidang perijinan / Rekomendasi / Surat Keterangan.
- (2). Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan perijinan / rekomendasi / surat keterangan.
- (3). Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan di bidang perijinan / rekomendasi / surat keterangan.
- (4). Menetapkan kebijakan dan pengembangan program pembangunan UPTSA sesuai dengan visi misi UPTSA.

- (5). Membina, menggerakkan dan memberdayakan sumber daya aparatur dalam rangka peningkatan kinerja.
  - (6). Mengarahkan dan memberi petunjuk dalam rangka mengembangkan sistem, metode dan teknis pelayanan serta pemanfaatan sumber daya UPTSA
  - (7). Memonitor dan mengevaluasi pencapaian dan realisasi program.
  - (8). Meneliti, menyempurnakan dan menandatangani dokumen-dokumen UPTSA.
  - (9). Memimpin rapat internal atau rapat koordinasi dengan instansi terkait, dalam rangka pelaksanaan tugas.
  - (10). Memastikan kebijakan mutu dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi.
- (b). Kepala Sub Unit TU
- (1). Menyusun perencanaan kegiatan UPTSA.
  - (2). Melaksanakan urusan administrasi, surat menyurat dan kearsipan kantor.
  - (3). Melaksanakan administrasi kepegawaian dan keuangan.
  - (4). Melaksanakan urusan rumah tangga, perlengkapan dan peralatan kantor.
  - (5). Melaksanakan pembinaan kelembagaan dan ketatalaksanaan.
  - (6). Melaksanakan koordinasi penyusunan laporan pelaksanaan tugas.
- (c). Kepala Sub Unit Program dan Informasi

- (1). Memonitoring dan mengendalikan berjalannya program aplikasi.
  - (2). Membina, menggerakkan dan memberdayakan sumber daya aparatur dalam rangka meningkatkan kinerja.
  - (3). Mengarahkan dan memberi petunjuk dalam rangka pembinaan di Sub Unit Program dan Informasi.
  - (4). Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan di Sub Unit Program dan Informasi.
  - (5). Melaksanakan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas.
  - (6). Melaksanakan koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka pengembangan program aplikasi.
- (d). Kepala Sub Unit Pelayanan
- (1). Melaksanakan pengelolaan pelayanan loket yang terdiri atas loket penerimaan, loket pengambilan dan loket kasir/bank.
  - (2). Mengkoordinasi dan mengendalikan pelaksanaan pelayanan serta pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya.
  - (3). Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan loket.
  - (4). Membina, menggerakkan dan memberdayakan sumber daya aparatur dalam rangka meningkatkan kinerja.
  - (5). Mengarahkan dan memberikan petunjuk dalam rangka pembinaan di Sub Unit Pelayanan.

- (6). Memimpin dan atau mengikuti rapat koordinasi dengan instansi terkait, dalam rangka pelaksanaan tugas.
  - (7). Melaksanakan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas.
- (e). Staf Bagian Umum
- (1). Mengelola keuangan UPTSA untuk digunakan sesuai rencana kegiatan UPTSA.
  - (2). Melakukan inventarisasi barang.
  - (3). Merawat barang – barang dilingkup UPTSA.
  - (4). Melaporkan data inventarisasi secara berkala.
  - (5). Melaksanakan inventarisasi data pegawai.
  - (6). Menyiapkan daftar hadir pegawai.
  - (7). Memfasilitasi tugas bidang kepegawaian.
  - (8). Menjaga keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja.
- (f). Staf Administrasi Umum
- (1). Melaksanakan kegiatan ke tata usahaan UPTSA.
  - (2). Melaksanakan agenda surat masuk lingkup UPTSA.
  - (3). Melaksanakan agenda surat keluar lingkup UPTSA.
  - (4). Memberikan cap register pada hasil pelayanan perijinan
  - (5). Menyerahkan surat ijin/rekomendasi/surat rekomendasi kepada petugas pengambilan
  - (6). Melakukan rekapitulasi data berkas perijinan yang selesai diproses.

- (7). Melakukan koordinasi dengan petugas loket pengambilan berkas.
  - (8). Mencatat agenda perijinan/legalisasi yang diproses di UPTSA.
  - (9). Memantau berkas yang belum selesai diproses di UPTSA.
  - (10). Membuat rekapitulasi harian berkas perijinan yang dikirim ke SKPD untuk diproses.
  - (11). Membuat lembar disposisi surat masuk.
  - (12). Menindaklanjuti berkas permohonan yang kurang lengkap yang dikembalikan ke UPTSA oleh SKPD dan menghubungi pemohon yang berkasnya belum lengkap tersebut.
  - (13). Menghubungi pemohon yang ijinnya telah selesai.
  - (14). Mengantar dan mengambil berkas ke SKPD terkait dua kali dalam sehari, yaitu pukul 10.00 dan pukul 15.00.
  - (15). Membantu tugas kesekretariatan
  - (16). Melaksanakan tugas tambahan dari kepala UPTSA.
- (g). Petugas Informasi
- (1). Memberikan penjelasan/ informasi baik lisan maupun tertulis kepada pemohon yang meminta informasi.
  - (2). Menyiapkan formulir persyaratan & permohonan perijinan.
  - (3). Membuat perhitungan sementara retribusi tanah.
- (h). Petugas IT
- (1). Memantau berjalannya program aplikasi.
  - (2). Merawat *server* yang berada di UPTSA.

- (3). Memastikan komputer dan program aplikasi di UPTSA berjalan dengan baik.
  - (4). Memeriksa jika terjadi *error* pada jaringan dan komputer di lingkungan UPTSA.
  - (5). Membuat rekapitulasi jumlah gangguan atau *error* yang terjadi.
  - (6). Melakukan penanganan bila terjadi *error*, baik jaringan maupun non jaringan.
  - (7). Melaporkan kepada Kepala Sub Unit Program dan Informasi jika terjadi *error* pada jaringan, agar segera diteruskan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi.
- (i). *Customer Service*
- (1). Menerima dan memeriksa berkas dari pemohon.
  - (2). Meng-*entry* data pemohon.
  - (3). Memberi nomor berkas.
  - (4). Meneruskan berkas perijinan yang lengkap kepada petugas *Back Office* melalui Petugas Caraka
  - (5). Menyerahkan kembali berkas yang kurang lengkap kepada pemohon.
  - (6). Membuat rekapitulasi jumlah berkas perijinan yang diterima.
  - (7). Membuat tanda terima berkas untuk diberikan kepada pemohon
- (j). *Back Office*
- (1). Meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas yang berasal dari *Front Office*.



- (2). Mengembalikan berkas yang belum benar/lengkap kepada *Front Office*.
  - (3). Menentukan perhitungan besarnya retribusi.
  - (4). Membuat rekapitulasi jumlah berkas yang telah diproses.
  - (5). Melaksanakan koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka pengembangan program aplikasi.
- (k). Petugas Pengaduan
- (1). Menerima dan memproses pengaduan.
  - (2). Memfasilitasi penyelesaian keluhan pengaduan pemohon kepada Kepala UPTSA.
  - (3). Membuat rekapitulasi keluhan untuk proses tindak lanjut dan membenahan proses perijinan.
  - (4). Menyiapkan bahan dalam rangka untuk pengukuran indeks kepuasan pemohon di lingkungan UPTSA.
  - (5). Melakukan *entry* data terkait dengan pengukuran indeks kepuasan pemohon agar dapat segera diketahui hasil pengukurannya.
- (l). Petugas Loker Pengambilan
- (1). Memeriksa surat ijin/surat keterangan/rekomendasi/legalisasi dari staf administrasi umum.
  - (2). Mencatat surat ijin/surat keterangan/rekomendasi/legalisasi dalam buku agenda pengambilan.

- (3). Menyerahkan surat ijin/surat keterangan/rekomendasi/legalisasi kepada pemohon.
  - (4). Meminta kepada pemohon untuk menandatangani agenda pengambilan.
  - (5). Membuat rekapitulasi jumlah berkas yang telah diserahkan.
- (m). Petugas Loker Pengembalian Berkas
- (1). Mencatat berkas yang dikembalikan untuk Dinas ke dalam buku agenda dan mengentry datanya untuk ke aplikasi arsip
  - (2). Menerima tambahan persyaratan perijinan dari pemohon yang berkasnya dikembalikan dari SKPD
  - (3). Menyediakan buku yang telah lengkap ke bagian Tata Usaha untuk dikirim kembali ke SKPD

#### **4. Program Perijinan *Online* Terpadu *Surabaya Single Window* (SSW)**

##### **(a). Sejarah dan Dasar Hukum**

Program yang diberi nama *Surabaya Single Window* (SSW) ini mulai diluncurkan pada awal 2013. Program ini merupakan sebuah program layanan pembantu dari Pemkot Surabaya kepada warganya untuk memberikan kemudahan bagi warga kota Surabaya maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya. Salah satu dasar hukum yang juga dipakai untuk pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW) ini adalah Peraturan Presiden Nomor 10 tahun 2008 yang kemudian diubah menjadi Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 Tentang

Penggunaan Sistem Elektronik dalam Kerangka *Indonesia National Single Window*.

Konsep Indonesia National Single Window (INSW) sendiri dilatarbelakangi oleh adanya kepentingan nasional untuk meningkatkan kelancaran arus barang dan kinerja pelayanan ekspor-impor serta sebagai wujud nyata komitmen Indonesia untuk menjalankan kesepakatan di tingkat Regional ASEAN. Dalam perundang-undangan di atas dijelaskan bahwa INSW merupakan sebuah sistem nasional Indonesia yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data secara tunggal dan sinkron, dan pembuatan keputusan secara tunggal untuk pemberian ijin kepabeanan dan pengeluaran barang. INSW merupakan sebuah instrumen penting dalam sektor aliran bebas barang (*free flow of goods*) yang bertujuan ingin membebaskan perdagangan ASEAN dengan menghapuskan segala hambatan dalam tarif, non-tarif maupun pada fasilitas perdagangan, sebagai bagian dari kerangka kerja ASEAN Economic Community (AEC) 2015 yang secara umum bertujuan untuk mencapai pasar tunggal dan basis produksi, kawasan ekonomi yang berdaya saing, pertumbuhan ekonomi yang merata dan terintegrasi ke dalam perekonomian global, di mana program-program kerjasama yang di dalamnya telah diatur dalam cetak biru (*blueprint*) beserta jadwal strategisnya.

Dituntut adanya komitmen yang nyata dari seluruh anggota ASEAN atas kesepakatan yang telah dibentuk untuk nantinya dapat ikut berkompetisi dalam liberalisasi perdagangan tersebut. Selain itu, segala manfaat yang dapat diraih dari

program kerjasama ini hanya dapat diraih dengan persiapan serta daya saing yang baik dari seluruh anggotanya.

Sistem INSW yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data secara tunggal dan sinkron, dan pembuatan keputusan secara tunggal untuk pemberian ijin kepebeanaan dan pengeluaran barang ini diadopsi oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk diterapkan dalam pelayanan perijinan secara *online*. Hal ini disampaikan dalam acara sosialisasi tanggal 12 Juni 2013. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, menjelaskan bahwa sistem *Surabaya Single Window* (SSW) ini adalah sebuah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing SKPD dalam memberikan perijinan. Sistem *Surabaya Single Window* (SSW) ini merupakan layanan perijinan terpadu satu jendela secara *online* di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) *online* di beberapa SKPD dan unit kerja terkait yang dikoordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Perbedaan Sistem *Surabaya Single Window* (SSW) dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah :

Tabel 4. 1 Perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Surabaya Single Window* (SSW)

No.	Aspek Perbedaan	PTSA	PTSP	SSW
1.	Pola	Diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan	Diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis	Sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu

		yang tidak mempunyai keterkaitan proses	pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.	penyampaian data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing SKPD dalam memberikan perijinan
2.	Wewenang pengesahan/ penandatanganan	Berada di banyak SKPD	Didelegasikan di satu pihak yaitu pihak PTSP.	Dilakukan di masing-masing SKPD secara <i>share data</i>
3.	Waktu Penyelesaian	Sesuai standar waktu masing-masing perijinan yang diajukan, contoh : SKRK : ± 30 Hari IMB : 20 Hari TDUP : 5 Hari	Sesuai standar waktu masing-masing perijinan yang diajukan	– Berkisar antara 1-30 Hari – Sekitar 14-30 Hari untuk permohonan yang memerlukan dokumen Amdal
4.	Mekanisme perijinan	Satu berkas permohonan diajukan untuk satu jenis perijinan.	Satu berkas permohonan dapat meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses.	Satu berkas permohonan dapat meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses.

Sumber : Olahan penulis

Adanya sistem *Surabaya Single Window* ini membuat pelayanan perijinan yang hemat waktu dan biaya bukanlah impian semata dan yang terpenting lagi masalah transparansi biaya. Transparansi biaya ini ditentukan secara pasti dan langsung oleh para pemohon melalui sistem sehingga tidak ada lagi biaya lain dan dijamin tidak ada pungutan liar lainnya. Begitu pula dengan permasalahan mengenai calo perijinan, karena program ini meminimalisir tatap muka antara

pemohon dengan SKPD yang bersangkutan, maka dimungkinkan tidak ada peluang adanya calo karena prosesnya semua serba online. Untuk pengurusan perijinannya, dibutuhkan waktu sekitar 14-30 hari sesuai jenis ijin yang akan diajukan. Berikut adalah dasar hukum yang menjadi acuan pengoperasian *Surabaya Single Window (SSW)*:

- (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
- (3). Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- (4). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.
- (5). Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
- (6). Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota 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.

**(b). Jenis Pelayanan**

Ada beberapa produk perijinan teknis dan non teknis yang diterbitkan Pemerintah Kota Surabaya melalui sistem *Surabaya Single Window* (SSW) yaitu:

Tabel 4. 2 Jenis Perijinan Teknis dan Non Teknis yang dilayani melalui Program *Surabaya Single Window* (SSW)

Perijinan Teknis	Perijinan Non Teknis
1. Surat Keterangan Rencana Kota Untuk Non Rumah Tinggal, Luas Tanah < 1000 m <sup>2</sup>	1. Surat Keterangan Pencari Kerja (Kartu Kuning)
2. Surat Keterangan Rencana Kota Sudah Ada Perencanaan (SAP) Untuk Rumah Tinggal, Luas Tanah > 200 m <sup>2</sup>	2. Surat Tanda Pendaftaran (STP) Organisasi Sosial, Yayasan, LSK-UKS
3. Surat Keterangan Rencana Kota Untuk Non Rumah Tinggal, Luas Tanah < 1000 m <sup>2</sup>	3. Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)
4. Surat Keterangan Rencana Kota Belum Ada Perencanaan (BAP) Dan Non Rumah Tinggal, Luas Tanah > 1000 m <sup>2</sup>	4. Legalisir Akta Catatan Sipil (WNI)
5. Site Plan, Replanning, Perubahan Peruntukan	5. Legalisir Akta Catatan Sipil (WNA)
6. IMB Rumah Tinggal < 2 Lantai, Luas Tanah < 200 m <sup>2</sup>	6. Rekomendasi Pengalihan Hak
7. IMB Non Rumah Tinggal ( melalui proses bintek terlebih dahulu)	7. Rekomendasi Bank
8. IRB Rumah Tinggal Dan Non Rumah Tinggal	8. Rekomendasi IMB
9. Ijin Mendirikan Rumah Ibadah	9. Rekomendasi Bantuan Organisasi Sosial
10. Ijin Gangguan (HO) (Permohonan Baru)	10. Rekomendasi Bantuan Tempat Ibadah
11. Ijin Gangguan (HO) (Daftar Ulang)	11. Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (RUGB)
12. Ijin Gangguan (HO) (Peralihan Hak)	12. Pemberitahuan Keberadaan Ormas, LSM dan Yayasan
13. Ijin Atas Pemakaian Tanah Sempadan Baru / Baliknama / Pelimpahan / Perpanjangan	13. Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Organisasi Kemasyarakatan

14. Peresmian Ijin Sewa Tanah
15. Pemutihan Ijin Sewa Tanah
16. Perpanjangan Ijin Pemakaian Tanah
17. Pengalihan Hak/Balik Nama Ijin Pemakaian Tanah
18. Ijin Perusahaan Pengambilan Air Bawah Tanah
19. Ijin Usaha Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah
20. Ijin Perpanjangan Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah
21. Ijin Pengeboran Air Bawah Tanah
22. Ijin Pengambilan Air Bawah Tanah (Untuk Sumur Bor)
23. Ijin Pengambilan Air Bawah Tanah (Untuk Sumur Gali)
24. Ijin Perpanjangan Pengambilan Air Bawah Tanah untuk Sumur Gali
25. Ijin Explorasi Air Bawah Tanah
26. Ijin Perpanjangan Eksplorasi Air Bawah Tanah
27. Ijin Pembuangan Air Limbah
28. Ijin Penyelenggaraan Pameran Skala Lokal
29. Ijin Penyelenggaraan Pameran Skala Regional
30. Ijin Penyelenggaraan Pameran Skala Nasional & Internasional
31. Ijin Penyelenggaraan Tempat Parkir
32. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro Perorangan (Investasi s/d Rp. 50 juta)
33. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil Perorangan (Investasi > Rp. 50 juta s/d - Rp. 500 juta)
34. Ijin Usaha Jasa Pelaksanaan Pekerjaan Konstruksi
35. Ijin Usaha Jasa Konsultasi Perencanaan & Pengawasan Pekerjaan Konsultasi
36. Ijin Instalasi Listrik
37. Ijin Instalasi Penyalur Petir
38. Ijin Pengangkutan Jenazah/ Kerangka
39. Ijin Perabuan Jenazah/ Kerangka
40. Ijin Pemindahan Jenazah / Kerangka



41. Tanda Daftar Industri (TDI) 42. Tanda Daftar Gudang (TDG) (> 100 m <sup>2</sup> ) 43. Ijin Pembuangan Limbah Cair 44. Ijin Usaha <i>Showbiz</i> (Pertunjukan Hiburan Umum) 45. Ijin Usaha Bersyarat 46. Pelayanan Pendaftaran Bangunan dan/atau Lingkungan Cagar Budaya 47. Pelayanan Ijin Pemanfaatan Bangunan dan/atau Cagar Budaya 48. Pelayanan Ijin Pemugaran Bangunan dan/atau Cagar Budaya 49. Ijin Penyelenggaraan Reklame 50. Ijin Mendirikan Bangunan Menara di atas Bangunan ( <i>Roof Top</i> ) 51. Ijin Mendirikan Bangunan Menara di atas Permukaan Tanah ( <i>Green Field</i> )	
--	--

Sumber : UPTSA Kota Surabaya, 2013

**(c). Standar Waktu dan Biaya**

Standar waktu dan biaya retribusi yang ditetapkan dalam tiap-tiap pengajuan melalui *Surabaya Single Window* adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Standar Waktu dan Biaya Pengajuan Perijinan Teknis dan Non Teknis

No.	Jenis Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya
<b>A. Perijinan Teknis</b>			
1.	Surat Keterangan Rencana Kota Sudah Ada Perencanaan (SAP) Untuk Rumah Tinggal	7 Hari	Biaya Cetak Peta
2.	Surat Keterangan Rencana Kota Belum Ada Perencanaan (BAP), Non Rumah Tinggal, dan Perubahan Peruntukan	15 Hari	Biaya Cetak Peta
3.	<i>Site Plan, Replanning</i> , Perubahan Peruntukan	18 Hari	$R_3 = I \times R$ Ket : R = Besarnya Retribusi



			I = Indeks Peruntukan daftar I
4.	IMB rumah tinggal < 2 lantai, luas tanah < 200m <sup>2</sup>	7 Hari	(Indeks Fungsi x Indeks Klasifikasi x Indeks Waktu Penggunaan x Indeks Pembangunan Baru x Harga Satuan Bangunan Gedung x Luas Lantai Bangunan Gedung) + Retribusi Prasarana Bangunan Gedung
5.	IMB Non Rumah Tinggal (melalui proses bintek terlebih dahulu)	14 Hari	(Indeks Fungsi x Indeks Klasifikasi x Indeks Waktu Penggunaan x Indeks Pembangunan Baru x Harga Satuan Bangunan Gedung x Luas Lantai Bangunan Gedung) + Retribusi Prasarana Bangunan Gedung
6.	IRB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal	9 Hari	Luas yang dirobokan = ...m <sup>2</sup> x Rp (tarif sesuai lebar jalan)
7.	Ijin Mendirikan Rumah Ibadah	90 Hari	– Biaya Administrasi = Rp 2.000 – Biaya Pemetaan Bangunan = Rp 15.000 – Biaya Pengadaan Tanda Uji Plat IMB = Rp 15.000
8.	Ijin Gangguan (HO) Permohonan Baru	15 Hari	– Luas 100 m <sup>2</sup> = Rp 125.000

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luas <math>100 \text{ m}^2 - &lt; 500 \text{ m}^2 = \text{Rp } 250.000</math></li> <li>- Luas lantai Kerja x Indeks Lokasi x Indeks Gangguan x <math>\text{Rp } 500/\text{m}^2</math></li> </ul>
9.	Ijin Gangguan (HO) Daftar Ulang	15 Hari	Luas lantai Kerja x Indeks Lokasi x Indeks Gangguan x $\text{Rp } 500/\text{m}^2$
10.	Ijin Gangguan (HO) Pengalihan Hak	15 Hari	Luas lantai Kerja x Indeks Lokasi x Indeks Gangguan x $\text{Rp } 500/\text{m}^2$
11.	Ijin Pemakaian Tanah Sempadan Baru/Baliknama/ Pelimpahan/Perpanjangan	15 Hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pekerjaan yang Membutuhkan Penggalan Jalan : <math>\text{Rp } 4.000/\text{m}^2</math></li> <li>- Pemegaran Sementara : <math>\text{Rp } 3.000/\text{m}^2</math></li> <li>- Inrit Tempat Usaha : <math>\text{Rp } 5.000/\text{m}^2</math></li> <li>- Inrit Rumah Tinggal : <math>\text{Rp } 2.000/\text{m}^2</math></li> <li>- Bangunan Tempat Usaha : <math>\text{Rp } 1.500/\text{m}^2</math></li> <li>- Bangunan Rumah Tinggal : <math>\text{Rp } 600/\text{m}^2</math></li> <li>- Halaman non Komersial : <math>\text{Rp } 300/\text{m}^2</math></li> <li>- Halaman Komersial : <math>\text{Rp } 500/\text{m}^2</math></li> <li>- Reklame Tetap : <math>\text{Rp } 10.000/\text{m}^2</math></li> <li>- Reklame Insidental : <math>\text{Rp } 3.000/\text{m}^2</math></li> </ul>

12. Peresmian Ijin Sewa Tanah	15 Hari	Biaya Peresmian : (20% x Luas Tanah x NJOP)
13. Pemutihan Ijin Sewa Tanah	15 Hari	Biaya Pemutihan : (4% x Luas Tanah x NJOP)
14. Perpanjangan Ijin Pemakaian Tanah	15 Hari	Luas Tanah x NJOP Bumi x Kelas Jalan
15. Pengalihan Hak/Balik Nama Ijin Pemakaian Tanah	15 Hari	-
16. Ijin Pengambilan Air Bawah Tanah (Sumur Bor)	-	-
17. Ijin Usaha Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah	-	-
18. Ijin Perpanjangan Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah	-	-
19. Ijin Pengeboran Air Bawah Tanah	5 Hari	-
20. Ijin Pengambilan Air Bawah Tanah (Untuk Sumur Bor)	21 Hari	-
21. Ijin Pengambilan Air Bawah Tanah (Untuk Sumur Gali)	7 Hari	-
22. Ijin Eksplorasi Air Bawah Tanah	10 Hari	-
23. Ijin Pembuangan Air Limbah	10 Hari Kerja	-
24. Ijin Penyelenggaraan Pameran Skala Lokal	6 Hari	-
25. Ijin Penyelenggaraan Pameran Skala Regional	6 Hari	-
26. Ijin Penyelenggaraan Pameran Skala Nasional dan Internasional	6 Hari	-
27. Ijin Penyelenggaraan Tempat Parkir	14 Hari	-
28. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro Perorangan (Investasi s/d Rp 50.000.000)	4 Hari	-
29. Surat Ijin Usaha	4 Hari	-

	Perdagangan (SIUP) Kecil Perorangan (Investasi > Rp 50 juta s/d Rp 500 juta)		
30.	Ijin Usaha Jasa Pelaksanaan Pekerjaan Konstruksi (Grade I)	7 Hari	-
31.	Ijin Usaha Jasa Pelaksanaan Konstruksi (Grade 2,3,4)	7 Hari	-
32.	Ijin Usaha Jasa Pelaksanaan Pekerjaan Konstruksi (Grade, 5,6,7; Joint Venture dan Asing)	7 Hari	-
33.	Ijin Usaha Jasa Konsultasi Perencanaan dan Pengawasan Pekerjaan Konsultasi (Grade 1)	7 Hari	-
34.	Ijin Usaha Jasa Konsultasi Perencanaan dan Pengawasan Pekerjaan Konsultasi (Grade 2 dan 3)	7 Hari	-
35.	Ijin Usaha Jasa Konsultasi Perencanaan dan Pengawasan Pekerjaan Konsultasi (Grade 4, Joint Venture, dan Asing)	7 Hari	-
36.	Ijin Instalasi Listrik	15 Hari Kerja	-
37.	Ijin Instalasi Penyalur Petir	15 Hari Kerja	-
38.	Ijin Pengangkutan Jenazah / Kerangka	2 Hari Kerja	Rp 10.000
39.	Ijin Perabuan Jenazah / Kerangka (Dalam Kota)	2 Hari Kerja	-
40.	Ijin Perabuan kerangka / Jenazah (Luar Kota)	2 Hari Kerja	-
41.	Ijin Pemindahan Jenazah / Kerangka	2 Hari Kerja	-
42.	Tanda Daftar Industri (TDI)	5 Hari Kerja	-
43.	Tanda Daftar Gudang (>100 m <sup>2</sup> )	5 Hari Kerja	-
44.	Ijin Usaha Obyek dan Daya Tarik Pariwisata	10 Hari Kerja	-
45.	Ijin Usaha <i>Showbiz</i> (Pertunjukan Hiburan Umum)	10 Hari Kerja	-

46. Ijin Usaha Sarana Pariwisata	10 Hari Kerja	-
47. Pelayanan Pendaftaran Bangunan dan/atau Lingkungan Cagar Budaya	14 Hari Kerja sejak persyaratan terpenuhi	-
48. Pelayanan Ijin Pemanfaatan Bangunan dan/atau Cagar Budaya	14 Hari Kerja sejak persyaratan sudah lengkap dan benar	-
49. Pelayanan Ijin Pemugaran Bangunan dan/atau Cagar Budaya	14 Hari Kerja sejak persyaratan sudah lengkap dan benar dan telah dibahas dengan Tim Cagar Budaya	-
50. Pelayanan Perijinan Pembangunan Jaringan Utilitas	20 Hari Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biaya Konstruksi : Panjang Galian x Rp.... (sesuai klasifikasi jalan dan besarnya dengan Harga Satuan Pokok Kegiatan)</li> <li>- Biaya Cetak Peta</li> <li>- Biaya Retribusi Pemakaian Tanah Daerah : Rp 4000 x ...m</li> <li>- Jaminan Pemeliharaan Kembali sebesar 20% dari Jaminan Pelaksanaan</li> </ul>
51. Ijin Penyelenggaraan Reklame Terbatas (Luas Total > 8 m <sup>2</sup> )	90 Hari	-
52. Ijin Mendirikan Bangunan Menara di atas Bangunan ( <i>Roof Top</i> )	20 Hari Kerja	-
53. Ijin Mendirikan Bangunan Menara di atas Permukaan Tanah ( <i>Green Field</i> )	20 Hari Kerja	-

<b>B.</b>	<b>Perijinan Non Teknis</b>		
	1. Surat Keterangan Pencari Kerja (Kartu Kuning)	1 Hari Kerja	-
	2. Surat Tanda Pendaftaran Organisasi Sosial, yayasan, LSK-UKS	7 Hari Kerja	-
	3. Surat Identitas Penduduk Musiman	3 Hari Kerja	Rp 10.000
	4. Legalisir Akta Catatan Sipil (WNI)	1 Hari Kerja	-
	5. Legalisir Akta Catatan Sipil (WNA)	1 Hari Kerja	-
	6. Rekomendasi Pengalihan Hak	15 Hari Kerja	-
	7. Rekomendasi Bank	15 Hari	-
	8. Rekomendasi IMB	15 Hari Kerja	-
	9. Rekomendasi Bantuan Organisasi Sosial	7 Hari Kerja	-
	10. Rekomendasi Bantuan Tempat Ibadah	7 Hari Kerja	-
	11. Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah	7 Hari Kerja	-
	12. Pemberitahuan Keberadaan Ormas, LSM, dan Yayasan	12 Hari Kerja	-
	13. Surat Keterangan Terdaftar Ormas	5 Hari Kerja	-

sumber : UPTSA Kota Surabaya, 2013

Seperti yang dapat kita lihat dalam tabel di atas terdapat beberapa perijinan yang menentukan biaya retribusi cetak peta, berikut disertakan biaya cetak peta berdasarkan ukuran kertas dan lahan kavling.

Tabel 4. 4 Biaya Cetak Peta Rencana Guna Lahan untuk 1 Persil/Kavling

<b>Ukuran Kertas</b>	<b>Skala</b>	<b>Warna</b>	<b>Tarif/Lembar (Rp)</b>
F4	1 : 1000	Berwarna	135.000
A3	1 : 1000	Berwarna	270.000
A2	1 : 1000	Berwarna	540.000
A1	1 : 1000	Berwarna	945.000
A0	1 : 1000	Berwarna	1.957.000

Sumber : UPTSA Kota Surabaya, 2013

Tabel 4. 5 Biaya Cetak Peta Rencana Guna Lahan untuk Lebih dari 1 Kavling/Komplek/Kawasan

Ukuran Kertas	Skala	Warna	Tarif/Lembar (Rp)
F4	1 : 1000	Berwarna	225.000
A3	1 : 1000	Berwarna	450.000
A2	1 : 1000	Berwarna	900.000
A1	1 : 1000	Berwarna	1.575.000
A0	1 : 1000	Berwarna	3.262.000

Sumber : UPTSA Kota Surabaya, 2013

Dengan adanya program *Surabaya Single Window* diharapkan dapat meminimalisir adanya pungutan liar dari calo selama proses pemungutan perijinan. Sayangnya, informasi biaya retribusi ini hanya bisa didapatkan di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dan belum disebarluaskan secara luas melalui media-media.

## B. Penyajian Data

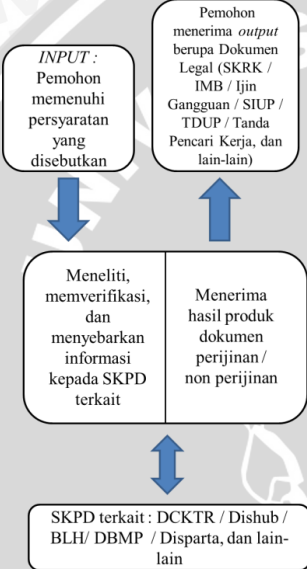
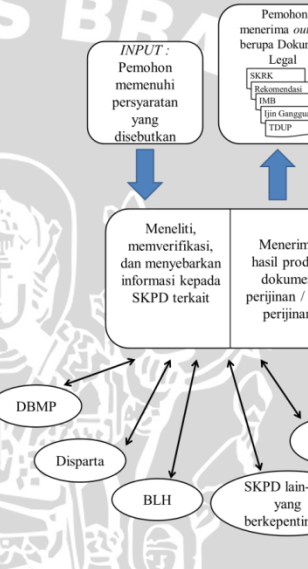
### 1. Efektivitas Program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam Rangka Perijinan *Online* oleh Pemerintah Kota Surabaya

#### (a). Mekanisme Perijinan *Online* Terpadu melalui Program *Surabaya Single Window* (SSW)

Pengajuan permohonan melalui *Surabaya Single Window* bisa dilakukan dalam dua cara yaitu, sistem perijinan *online* secara parsial dan sistem perijinan *online* terpadu. Perbedaannya bisa dilihat di tabel berikut :

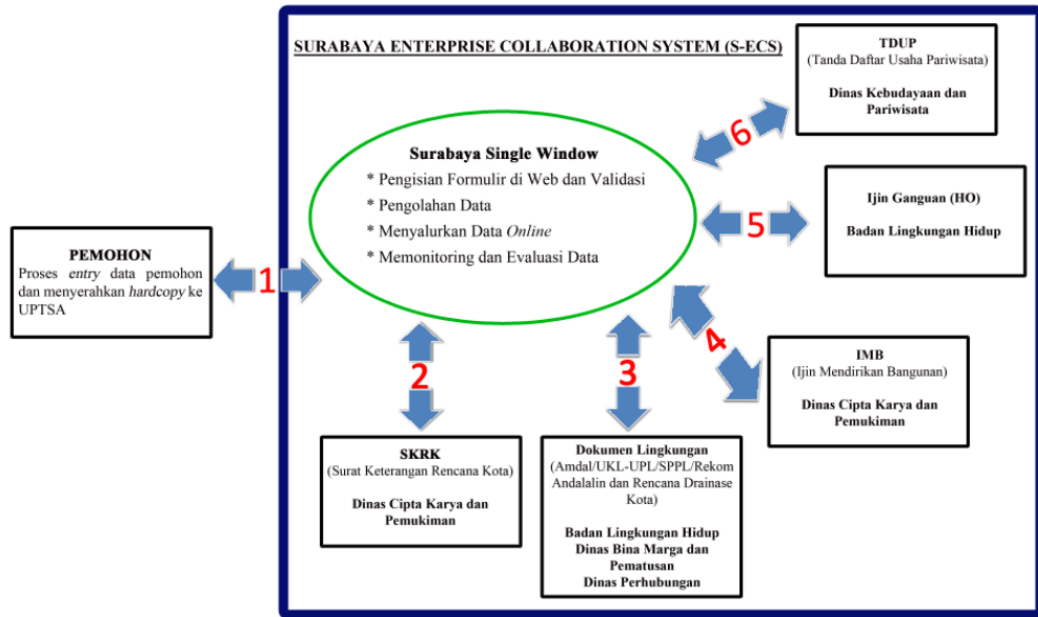


Tabel 4. 6 Perbedaan Sistem Perijinan *Online Parsial* dan Sistem Perijinan *Online Terpadu* Surabaya *Single Window* (SSW)

Sistem Perijinan Online Parsial	Sistem Perijinan Online Terpadu
<p>Merupakan suatu sistem dimana pemohon mendaftarkan satu perijinan teknis/non teknis online. Secara otomatis, sistem hanya akan memproses dan menghasilkan satu perijinan</p>	<p>Merupakan suatu sistem dimana pemohon cukup melakukan satu kali pendaftaran online. Secara otomatis, sistem akan memproses dan menghasilkan beberapa perijinan teknis/non teknis yang dibutuhkan oleh pemohon</p>
 <p>The flowchart for the Partial Online Licensing System shows a vertical flow. At the top, 'INPUT: Pemohon memenuhi persyaratan yang disebutkan' leads to 'Memeriksa, memverifikasi, dan menyebarkan informasi kepada SKPD terkait'. This leads to 'Menerima hasil produk dokumen perijinan / non perijinan', which then leads to 'OUTPUT: Pemohon menerima output berupa Dokumen Legal (SKRK / IMB / Ijin Gangguan / SIUP / TDUP / Tanda Pencari Kerja, dan lain-lain)'. Below this, 'SKPD terkait: DCKTR / Dishub / BLH / DBMP / Disparta, dan lain-lain' is connected to the central process by a double-headed arrow.</p>	 <p>The flowchart for the Integrated Online Licensing System (SSW) shows a similar vertical flow. 'INPUT: Pemohon memenuhi persyaratan yang disebutkan' leads to 'Memeriksa, memverifikasi, dan menyebarkan informasi kepada SKPD terkait'. This leads to 'Menerima hasil produk dokumen perijinan / non perijinan', which then leads to 'OUTPUT: Pemohon menerima output berupa Dokumen Legal (SKRK / IMB / Ijin Gangguan / SIUP / TDUP / Tanda Pencari Kerja, dan lain-lain)'. Below this, 'SKPD terkait: DCKTR / Dishub / BLH / DBMP / Disparta, dan lain-lain' is connected to the central process by a double-headed arrow. The SKPDs are represented by ovals: DBMP, Disparta, BLH, DCKTR, Dishub, and SKPD lain-lain yang berkepentingan.</p>
<p>Perijinan teknis/non teknis yang dihasilkan dan diberikan kepada pemohon hanya satu</p>	<p>Perijinan teknis/non teknis yang dihasilkan dan diberikan kepada pemohon lebih dari satu, dokumen legal tersebut diserahkan dalam waktu bersamaan.</p>

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2014

Proses Administrasi Penerbitan Ijin dan Non Perijinan Secara Elektronik (SSW) yang diberikan oleh UPTSA dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan dasar hukum Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya telah benar dan lengkap.

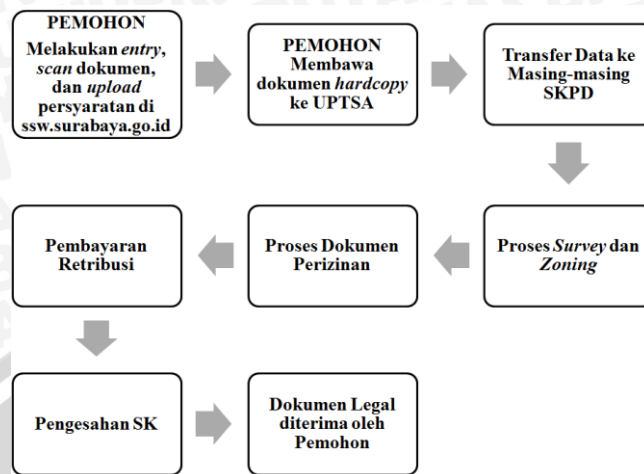


**Keterangan:**

↔ = Aliran Data dan Urutan Proses

Gambar 4. 3 Alur Surabaya Single Window (SSW) menggunakan Surabaya Enterprise Collaboration System (S-ECS)  
(Sumber : Harian "SURYA", 11 November 2013)

Program Surabaya Single Window (SSW) seperti dalam alur di atas dijalankan dengan didukung oleh sistem yang bernama S-ECS atau Surabaya Enterprise Collaboration System. Sederhananya, Surabaya Single Window (SSW) merupakan sebuah aplikasi permohonan perijinan teknis dan non teknis yang lebih cepat, mudah, dan aman. S-ECS bersifat membantu menyederhanakan proses pembuatan perijinan teknis dan non teknis dengan menggunakan sistem *share* data yang bisa diakses oleh masing-masing SKPD.



Gambar 4. 4 Alur Perijinan Online

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (2013)

Alur penggunaan aplikasi *Surabaya Single Window* (SSW) ini seperti yang tercantum dalam gambar di atas berawal dari pemohon mengajukan permohonan secara *online* dengan melihat peruntukan persil yang dimiliki pemohon ke alamat [www.ssw.surabaya.go.id](http://www.ssw.surabaya.go.id). Dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan *Surabaya Single Window* (SSW) adalah dokumen elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirim, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektro-magnetik, optikal atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara atau gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Kemudian pemohon membawa berkas pernyataan ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) untuk diverifikasi. Data digital yang telah diverifikasi ini kemudian diteruskan secara elektronik ke sistem DCKTR untuk dasar pengukuran dan pemetaan persil yang dimaksud. Berdasarkan hasil pemetaan, pemohon akan mendapatkan pemberitahuan melalui

UPTSA tentang bisa atau tidaknya permohonan untuk diproses. Apabila permohonan diproses maka akan diterbitkan SKRK yang di dalamnya berisi persyaratan dan gambar zoning. Selanjutnya, data digital SKRK tersebut akan terkirim ke sistem internal Dinas Perhubungan dalam pemrosesan mengenai andalalin, ke Dinas PU Bina Marga dan Pematusan untuk klik layanan pemrosesan rencana drainase kota dan ke Badan Lingkungan Hidup untuk pemrosesan UKL-UPL / Amdal. Dari rangkaian proses perijinan itu dapat ditentukan jumlah retribusi yang bisa dibayarkan pemohon di UPTSA.

**(b). Tampilan Website Surabaya Single Window (SSW)**

Berdasarkan pengamatan online terhadap website *Surabaya Single Window*, maka berikut akan dijelaskan tampilan dari website perijinan online terpadu *Surabaya Single Window* (SSW). Website ini bisa diakses melalui alamat [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) atau [kliklayanan.surabaya.go.id](http://kliklayanan.surabaya.go.id). Setelah itu akan tampil halaman muka seperti yang bisa dilihat di bawah ini :



Gambar 4. 5 *Homepage Surabaya Single Window (SSW)*

(Sumber: [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id))

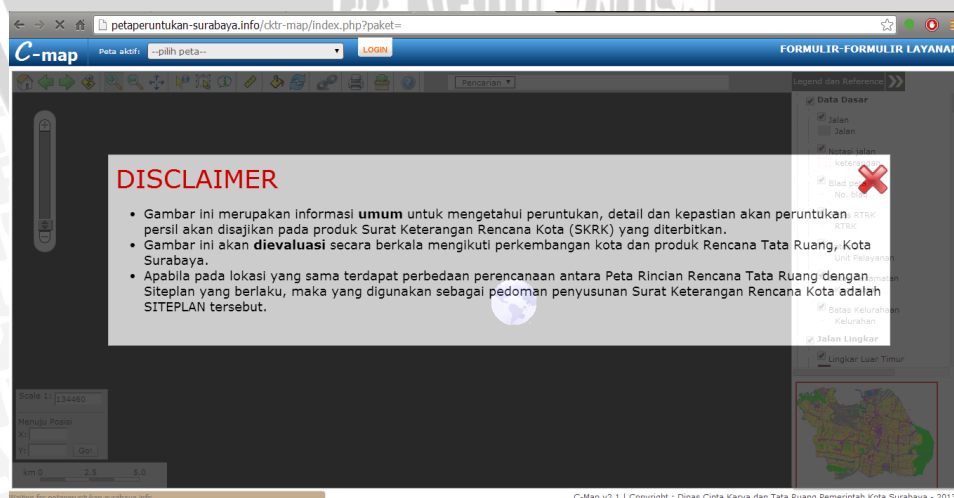
Setelah halaman muka tersebut muncul kita bisa melihat kolom-kolom dengan berbagai tulisan, apabila kita meng-klik salah satu dari kotak tersebut akan muncul kotak perintah lanjutan.

- (1). Sistem *Online* Terpadu : Apabila kita mengklik kotak berwarna hijau dengan tulisan “Sistem *Online* Terpadu” maka akan langsung di-direct ke situs [petaperuntukan.surabaya.go.id](http://petaperuntukan.surabaya.go.id) milik DCKTR (Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang) Kota Surabaya.



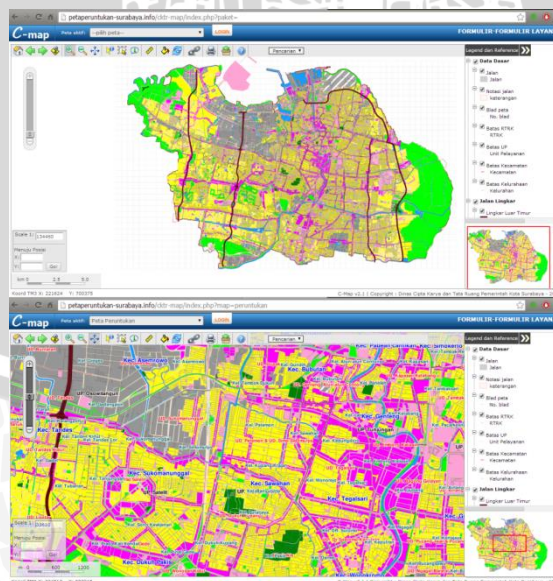
Gambar 4. 6 Sistem *Online* Terpadu untuk Mengurus Perijinan secara Paket  
(Sumber: [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id))

Kemudian akan muncul *disclaimer* seperti berikut :




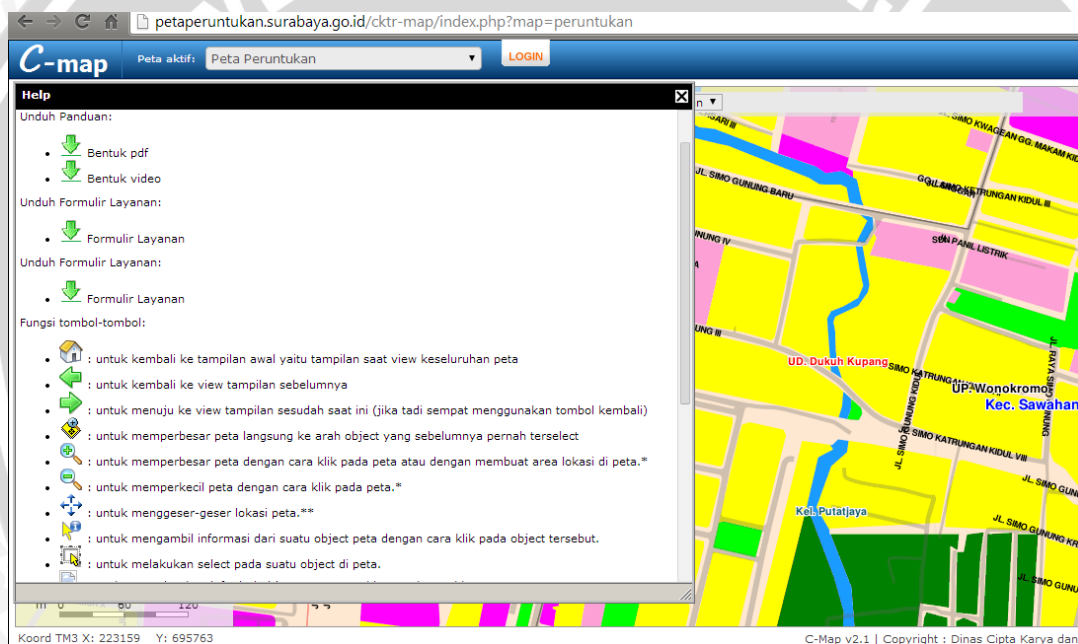
Gambar 4. 7 Kotak *Disclaimer* Peta Peruntukan (*C-Map*) Kota Surabaya  
(sumber: [petaperuntukan.surabaya.go.id](http://petaperuntukan.surabaya.go.id))

Pada kotak *disclaimer* tersebut disebutkan bahwa Peta Peruntukan yang akan ditampilkan selanjutnya adalah merupakan informasi umum untuk mengetahui peruntukan, detail, dan kepastian akan peruntukan persil yang nantinya akan disajikan pada Surat Keterangan Rencana Kota yang diterbitkan. Untuk selanjutnya, gambar peta peruntukan ini akan dievaluasi dengan mengikuti perkembangan kota dan produk Rencana Tata Ruang Kota Surabaya. Dalam *disclaimer* ini juga menyebutkan bahwa apabila terdapat perbedaan perencanaan antara Peta Rincian Rencana Tata Ruang dengan *Siteplan* yang berlaku pada lokasi yang sama, maka yang digunakan sebagai pedoman penyusunan Surat Keterangan Rencana Kota adalah *Siteplan*-nya. Kemudian setelah kita meng-klik tanda “X” di pojok kanan atas kotak *disclaimer* tersebut akan muncul peta peruntukan untuk wilayah Kota Surabaya, seperti yang ditampilkan di bawah ini:



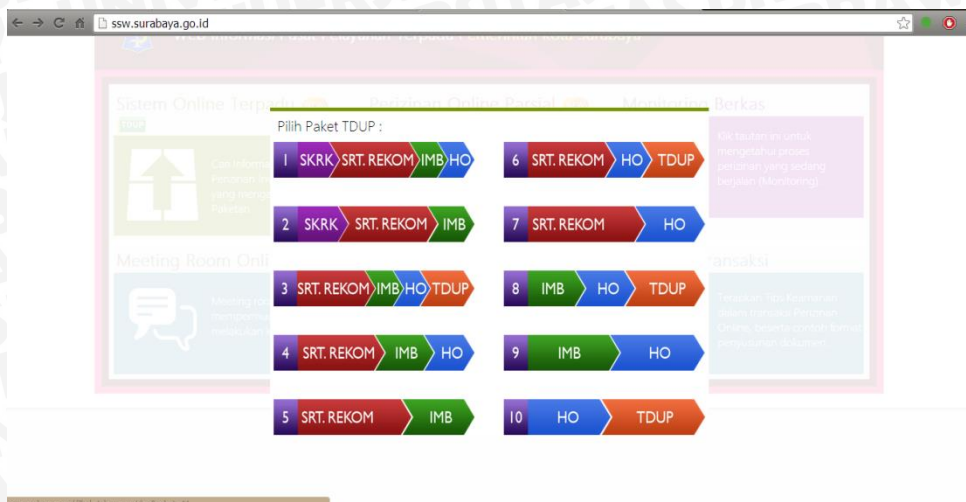
Gambar 4. 8 Peta Peruntukan Wilayah Kota Surabaya  
(sumber: [petaperuntukan.surabaya.go.id](http://petaperuntukan.surabaya.go.id))

Di sebelah kanan bisa kita lihat legenda dan referensi dari peta peruntukan tersebut, termasuk apa saja perbedaan antara warna-warna yang ada di peta tersebut. Apabila pemohon kebingungan, pemohon tinggal meng-klik ikon bergambar  yang terletak di toolbar sebelah atas peta dan bisa mengunduh tutorial dengan ekstensi .pdf (*Adobe Acrobat Document*) dan .wmv (video) serta bisa mengetahui fungsi tombol di toolbar.



Gambar 4. 9 Tampilan *Help* (Bantuan)  
(sumber : [petaperuntukan.surabaya.go.id](http://petaperuntukan.surabaya.go.id))

Kembali ke halaman awal (*homepage*) dari SSW, di sebelah tulisan “Sistem *Online* Terpadu” kita akan mendapati tulisan “TDUP” atau Tanda Daftar Usaha Pariwisata. Apabila kita meng-klik tulisan TDUP tersebut maka akan muncul kotak seperti di bawah ini:



Gambar 4. 10 Paket Tanda Daftar Usaha Pariwisata  
(Sumber: [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id))

Bisa dilihat macam-macam paket yang ditawarkan untuk mengurus TDUP. Terdapat 10 paket yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan keberadaan dokumen-dokumen legal yang dibutuhkan pemohon. Dengan adanya pilihan paket seperti ini, pemohon cukup melakukan satu kali pendaftaran online secara otomatis. Kemudian sistem akan memproses dan menghasilkan beberapa perijinan yang dibutuhkan oleh pemohon. Hal ini disampaikan oleh Pak Emadarta, Kepala Seksi Aplikasi dan *Data Base* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, sebagai berikut:

“SSW juga memberikan pelayanan per paket. Contohnya, pelaku-pelaku usaha kadangkala mereka sudah punya SKRK tapi yang lainnya belum. Bukan berarti dia ngurus dari awal, tapi hanya melengkapi yang dia belum ada.” (Wawancara pada 18 Oktober 2013, pukul 09:45 WIB)

Jadi, pengajuan permohonan bisa fleksibel, tidak harus memilih satu paket secara *full*, namun program *Surabaya Single Window* ini juga



menawarkan beberapa pilihan agar masyarakat juga tidak kerepotan dalam mengajukan ijinnya.

- (2). Perijinan *Online Parsial* : Kotak kedua yang kita temui di homepage *Surabaya Single Window* adalah untuk melakukan perijinan online secara parsial.



Gambar 4. 11 Perijinan Online Parsial  
(sumber: [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id))

Perijinan secara parsial ini memungkinkan pemohon untuk mendaftar satu macam perijinan online yang secara otomatis sistem hanya akan menghasilkan satu perijinan saja. Kemudian, ketika kita meng-klik kotak berwarna merah tersebut akan muncul kotak dialog yang menampilkan berbagai macam ijin yang bisa diajukan secara parsial.



Gambar 4. 12 Jenis Perijinan yang Bisa diajukan Secara Parsial  
(sumber: [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id))

Selanjutnya, apabila kita mengklik salah satu jenis ijin di atas, maka akan terbuka tampilan halaman persyaratan sebagai berikut :

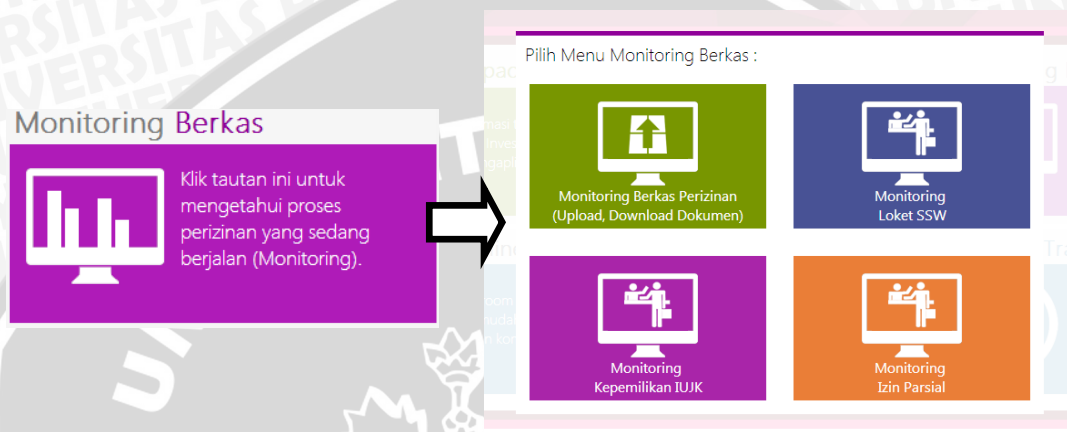


Gambar 4. 13 Halaman Persyaratan dan Prosedur Salah Satu Ijin (Ijin Gangguan (HO))  
(sumber: *ssw.surabaya.go.id*)

Pada halaman persyaratan dan prosedur ini pemohon bisa mengetahui persyaratan apa saja yang harus dia siapkan ketika akan mengajukan ijin. Apabila pemohon sudah menguasai teknologi komputer dan sering berurusan dengan hal yang membutuhkan *scan* dan *upload* dokumen, pemohon bisa langsung login dan melakukan pendaftaran. Jadi, informasi yang diberikan melalui program *Surabaya Single Window (SSW)* (SSW) ini sangat terbuka dan memungkinkan semua masyarakat untuk mengetahuinya dengan cukup hanya membuka *website*-nya saja.

- (3). **Monitoring Berkas:** Berikutnya merupakan salah satu fasilitas yang diberikan Pemerintah Kota Surabaya untuk pemohon yang ingin memantau proses perjalanan berkasnya. Pemohon hanya perlu

mengklik kotak di bawah ini dan kemudian mengikuti prosedur selanjutnya. Umumnya, pemohon hanya perlu memasukkan nomor registrasi atau nama perusahaannya agar bisa mengetahui sampai mana berkasnya sudah berjalan.



Gambar 4. 14 Pilihan Menu *Monitoring Berkas*  
(sumber: [sww.surabaya.go.id](http://sww.surabaya.go.id))

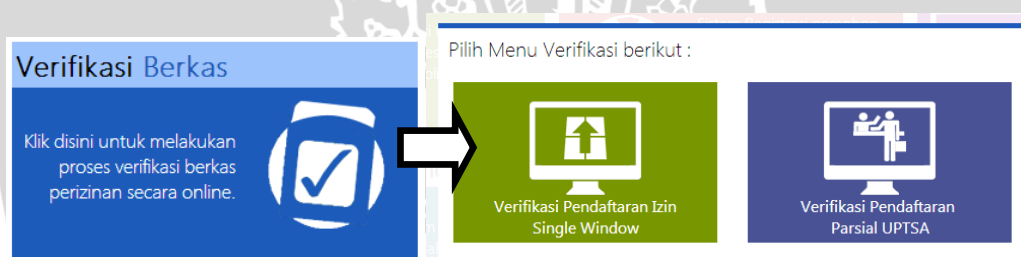
- (4). Meeting Room *Online*: Fitur ini dirancang agar komunikasi antara pemohon ijin dan petugas *Surabaya Single Window* (SSW) lancar tanpa pertemuan fisik. Pada awalnya, hanya digunakan agar para SKPD terkait lebih mudah dalam berkomunikasi. Untuk menggunakan fitur tersebut pemohon ijin harus melengkapi komputer dengan kamera. Fitur tersebut merupakan saluran komunikasi online antara petugas *Surabaya Single Window* (SSW) dengan petugas SKPD. Koordinasi dapat dilakukan tanpa pertemuan fisik. Kemudian dikembangkan lagi fiturnya agar pemohon ijin juga bisa memanfaatkannya dan meminimalisir pertemuan fisik antara kedua belah pihak. Suasannya akan mirip dengan telekonferensi karena

dilengkapi audio visual. Melalui cara seperti itu dinilai akan menghemat waktu.



Gambar 4. 15 Menu *Meeting Room Online*  
(sumber: *sww.surabaya.go.id*)

- (5). Verifikasi Berkas: menu yang disediakan untuk memudahkan pemohon dalam memverifikasi berkasnya secara *online*. Apabila ikon tersebut di-klik, akan muncul kotak dialog sebagai berikut:




Gambar 4. 16 Menu Verifikasi Berkas  
(sumber: *sww.surabaya.go.id*)

Kemudian, pemohon hanya perlu *login* dengan akun yang sudah dibuat sebelumnya dan proses verifikasi bisa dilakukan.

- (6). Panduan Transaksi: Pada menu ini, terdapat panduan untuk bertransaksi melalui *sww.surabaya.go.id*. Selain panduan, terdapat pula contoh dokumen dan tips keamanan bertransaksi. Pengadaan menu ini merupakan salah satu wujud komitmen Pemerintah Kota Surabaya untuk menjaga segala bentuk transaksi perijinan para pemohon ijin.

ssw.surabaya.go.id/index.php?hal=tips

 Web Informasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surabaya

### Tips Keamanan Transaksi Perijinan Online (Harap untuk Diperhatikan)

Kami memahami bahwa histori permohonan perijinan Anda adalah penting dan begitu personal. Selalu menjadi komitmen bagi Pemerintah Kota Surabaya, untuk menjaga segala bentuk transaksi perijinan para pemrakarsa/pemohon jin.

- Tips Bertransaksi di *Perijinan Online*
  - Demi kenyamanan dan keamanan Anda dalam bertransaksi di *Layanan Perijinan Online Pemerintah Kota Surabaya*, berikut beberapa tips yang perlu diperhatikan:
    - Pemohon / Pemrakarsa wajib melakukan registrasi pada Portal [kliklayan.surabaya.go.id](http://kliklayan.surabaya.go.id) dengan memasukkan nomor hp dan email yang siap menerima informasi segala hal yang berkaitan dengan status jin yang dimohonkan. Pastikan bahwa nomor hp dan alamat email yang Anda masukkan adalah benar.
    - Setelah melakukan registrasi, Pemohon akan mendapatkan informasi user dan password untuk bertransaksi di layanan perijinan online.
    - Demi kelancaran bertransaksi, pemohon wajib menyiapkan data maupun softopy dari persyaratan yang harus diupload sebelum melakukan transaksi perijinan online disebabkan pengisian blanko formulir online dan persyaratan dibatasi waktu demi keamanan bertransaksi. Pastikan bahwa data dan persyaratan yang Anda masukkan adalah lengkap dan benar.
    - Setelah transaksi perijinan online telah dilakukan, pemohon mendapatkan informasi status berkas yang dimasukkan. Setiap perkembangan status berkas, informasi tersebut akan selalu dikirimkan melalui sms maupun email.
    - Pemohon bisa melakukan edit / update formulir dan persyaratan permohonan perijinan online selama berkas online yang dimohonkan belum diverifikasi oleh Dinas terkait.
    - Pemohon bisa melakukan cek / monitoring semua berkas yang dimasukkan melalui portal [kliklayan.surabaya.go.id](http://kliklayan.surabaya.go.id) dengan memasukkan nomor register online beserta tahun register online.
    - Untuk menghindari kesalahan penulisan alamat situs Layanan Perijinan Online, simpan alamat situs pada menu *favorites* atau *bookmarks* sehingga untuk selanjutnya jika Anda ingin mengakses portal [kliklayan.surabaya.go.id](http://kliklayan.surabaya.go.id), cukup memilih dari menu *favorites* atau *bookmarks*
    - Periksa sertifikat **SSL** untuk memastikan bahwa Anda menerima sertifikat SSL yang sah yang telah terdaftar untuk [kliklayan.surabaya.go.id](http://kliklayan.surabaya.go.id)
    - Pastikan bahwa pada *browser* Anda terdapat gambar gembok/kunci yang mengindikasikan bahwa halaman yang Anda akses saat ini dienkripsi dengan menggunakan **SSL**. Jika Anda tidak melihat gambar gembok/kunci, dimohon Anda untuk **logout**.
    - Pastikan bahwa Anda telah **logout** saat meninggalkan komputer Anda meskipun hanya sesaat.
    - Jika ada kesulitan mengenai layanan perijinan online Pemerintah Kota Surabaya, hubungi Administrator Klik Layanan Pemerintah Kota Surabaya

Silahkan Mengunduh Contoh Dokumen SPPL di Bawah ini :

No	Sub Jenis Dokumen	Unduh PDF Disini
1	COVER	<a href="#">Download</a>
2	I (PARSIAL)	<a href="#">Download</a>
3	I (SSW)	<a href="#">Download</a>
4	II (PARSIAL)	<a href="#">Download</a>
5	II (SSW)	<a href="#">Download</a>
6	III (PARSIAL)	<a href="#">Download</a>
7	III (SSW)	<a href="#">Download</a>
8	Nota Dinas	<a href="#">Download</a>
9	Penapisan Format SPPL	<a href="#">Download</a>
10	surat permohonan	<a href="#">Download</a>

Silahkan Mengunduh Contoh Dokumen UKL/UPL di Bawah ini :

No	Sub Jenis Dokumen	Unduh PDF Disini
1	COVER I	<a href="#">Download</a>
2	COVER II	<a href="#">Download</a>
3	Bab 1	<a href="#">Download</a>
4	Bab 2	<a href="#">Download</a>
5	Bab 3	<a href="#">Download</a>
6	Bab 4	<a href="#">Download</a>
7	Penapisan Format UKL - UPL	<a href="#">Download</a>

[Kembali ke Menu Awal](#)

Gambar 4. 17 Tips Keamanan dan Panduan Transaksi Surabaya Single Window (SSW) (sumber: [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id))

Pemaparan mengenai tampilan *website Surabaya Single Window* (SSW) di atas ditambahkan oleh Hendry, staf *security* yang sering membantu para pemohon untuk mengakses web tersebut.

“Dari segi tampilan web, menurut saya sudah cukup interaktif. Biasanya para pemohon meminta tolong untuk dibuatkan akun dan membuat peta peruntukan, mereka masih belum terbiasa saja, jadi ya kita bantu.” (Wawancara pada 5 Maret 2014 pukul 10:30 WIB)

Tampilan *website Surabaya Single Window* ini juga dikomentari oleh salah satu pemohon yaitu Pak Theo, berikut pendapatnya:

“Saya pernah mengunjungi webnya, tapi belum pernah mencoba untuk menggunakan fasilitas *upload* yang ada di web. Kalau dari segi tampilan ya sudah bagus, cuma kan tidak semua orang bisa mengakses, tidak semua orang dengan tingkat pendidikannya yang berbeda ini bisa mengakses dan menikmati layanan melalui *website* tersebut. Paling ya cuma kalangan tertentu saja yang bisa.” (Wawancara pada 4 Maret 2014, pukul 11:30 WIB)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka bisa dilihat tampilan *website Surabaya Single Window* (SSW) ini tidak terlalu ramai dan sangat simpel. Menu-menu yang disajikan dilengkapi dengan penjelasan singkat, informasi mengenai pendaftaran dan tata cara transaksi disajikan secara lengkap. Namun, bukan berarti dengan tampilan web seperti ini mampu membuat semua masyarakat merasa mudah untuk mengaksesnya. Tingkat kesadaran akan teknologi yang berbeda antara satu orang dengan orang lain membuat pelayanan perijinan melalui *website* ini tidak bisa dinikmati oleh semua kalangan. Beberapa dari pemohon masih butuh bantuan untuk bisa mengakses dan bertransaksi melalui web tersebut.

### (c). Manfaat Program *Surabaya Single Window* (SSW)

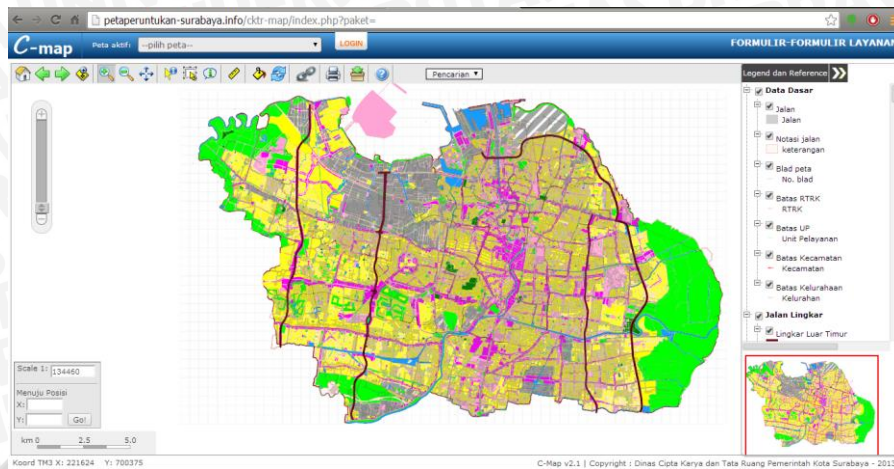
Manfaat dari dilaksanakannya Program *Surabaya Single Window* (SSW) ini disampaikan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam sosialisasi program tanggal 12 Juni 2013:

“*Surabaya Single Window (SSW)* adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing SKPD dalam memberikan perijinan, dengan *Surabaya Single Window*, pelayanan perijinan ini lebih hemat waktu dan biaya, dan yang lebih penting lagi adalah transparansi biaya. Karena dengan *Surabaya Single Window* ini biaya resmi sudah ditentukan secara pasti dan diketahui langsung oleh pemohon *by system*, jadi tidak ada lagi biaya lain dan dijamin tidak ada pungutan liar” (Sumber: *Dokumentasi Sosialisasi Program Surabaya Single Window (SSW)*, Rabu 12 Juni 2013, Ruang ATCS Lantai 6 Kantor Pemerintah Kota Surabaya)

Dalam acara sosialisasi ini dijelaskan bahwa manfaat dari program SSW ini adalah untuk memudahkan warga kota Surabaya maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya dengan sistem yang baru menjadi lebih mudah, cepat, simpel, dan tranparan dalam bertransaksi. Selain itu, dengan adanya ketentuan bahwa di setiap SKPD yang terkait di *Surabaya Single Window (SSW)* tidak diperkenankan memegang berkas hal ini bisa bermanfaat bagi internal organisasi SKPD terkait, memaksimalkan kinerja dan fungsi SKPD-SKPD dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi organisasi. Keterangan ini didukung dengan penjelasan dari Kasub Unit Tata Usaha (TU) UPTSA Kota Surabaya, Ibu Herdayana :

“Pada intinya, perbaikan pelayanan melalui program SSW ini untuk memangkas waktu pelayanan agar lebih mudah dan cepat sehingga masyarakat dapat merasakan kalau mengurus ijin sekarang tidak seribet dulu yang harus mondar-mandir ke SKPD-SKPD dengan persyaratan yang banyak. Selain itu, kita juga bisa tahu kalau semisal ada berkas yang terlambat itu kesalahannya dari pihak siapa. Apa dari pemerintahnya atau dari masyarakatnya sendiri yang berkasnya tidak benar dan tidak lengkap.” (Wawancara pada 3 Maret 2014 pukul 10:22 WIB)

Manfaat lain yang bisa dirasakan oleh investor adalah dengan melalui *Surabaya Single Window (SSW)*, pemohon dapat mengetahui peta peruntukan wilayah Kota Surabaya seperti yang ditampilkan di bawah ini.



Gambar 4. 18 Peta Peruntukan Wilayah Kota Surabaya  
(Sumber : [petaperuntukan.surabaya.go.id](http://petaperuntukan.surabaya.go.id))

Dengan adanya fasilitas peta peruntukan di atas, pemohon bisa mengetahui dari awal persilnya dapat dimanfaatkan untuk apa dan resiko kesalahan dalam perencanaan bisnis dapat diminimalisir. Pemohon juga dapat mengetahui daerah mana saja yang dianggap cocok untuk menanam investasi. Manfaat lainnya, dengan dipermudahnya proses permohonan perijinan mampu merangsang dan memberikan daya tarik kepada investor untuk menanamkan modalnya di Surabaya sehingga perekonomian di Kota Surabaya semakin tumbuh pesat. Untuk ke depannya, diharapkan lebih banyak lagi memberikan manfaat kepada masyarakat sehingga proses perijinan yang mudah, simpel, cepat, dan transparan di Surabaya bisa terwujud.

**(d). Pencapaian dan Ketepatan dalam Program *Surabaya Single Window* (SSW)**

Seperti yang telah dijelaskan di atas, program *Surabaya Single Window* (SSW) (SSW) menyediakan layanan untuk permohonan berbagai macam permohonan perijinan teknis dan non teknis. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan data yang diperoleh dari UPTSA Kota Surabaya dapat diketahui dalam satu



tahun jumlah permohonan yang berhasil ditangani sesuai jumlah berkas permohonan yang masuk. Hal tersebut bisa dilihat di tabel berikut :

Tabel 4. 7 Laporan Pelayanan Perijinan Teknis dan Non Teknis Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Tahun 2013

Bulan	Berkas Masuk	Berkas Selesai Tepat Waktu	Berkas Selesai Terlambat	Outcome
Januari	8,128	6,928	830	85.24%
Februari	6,334	5,181	1,169	81.80%
Maret	6,543	5,470	789	83.60%
April	7,829	6,728	746	85.94%
Mei	8,194	6,771	833	82.63%
Juni	7,154	6,064	678	84.76%
Juli	8,770	6,997	745	79.78%
Agustus	6,592	5,784	996	87.74%
September	14,766	13,092	914	88.66%
Oktober	7,657	5,617	1,377	73.36%
November	8,171	6,359	1,443	77.82%
Desember	7,715	8,351	775	108.24%
<b>Jumlah</b>	<b>97,853</b>	<b>83,342</b>	<b>11,295</b>	<b>84.96%</b>

(Sumber: UPTSA Kota Surabaya, 2013)

Berdasarkan rincian tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat sekitar 97.853 berkas yang masuk. Dari keseluruhan berkas yang masuk tersebut, berkas yang telah diselesaikan tepat waktu sebanyak 83.342 berkas dan yang tidak selesai tepat waktu sebanyak 11.295 berkas. Berkas yang selesai terlambat atau malah belum selesai hingga sekarang dikarenakan berkas tersebut bermasalah pada saat survey lapangan atau berkas tersebut tidak memenuhi persyaratan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Herdayana :

“Berkas yang diproses di *Surabaya Single Window* ini harus memenuhi persyaratan dengan lengkap dan benar. Apabila ada kekurangan atau ketidakcocokan ya berkasnya tidak bisa jalan, kita kembalikan lagi ke pemohon untuk diperbaiki. Lalu, ketika *login* ‘kan kita selalu minta nomor hp yang bisa dihubungi, alamat email, dan data-data pemohon yang lain,

terkadang ketika notifikasi dikirim, pemohon beralasan kalau tidak menerima notifikasi. *Nah*, pemohon yang seperti itu biasanya mengeluh ke kita kalau belum ada kabar. Masalah lain terjadi ketika survey lapangan. Terkadang tidak sedikit pemohon yang memaksakan titik peruntukan usahanya. Seperti yang bisa dilihat, di gambar peta peruntukan sudah jelas daerah-daerah fasum (fasilitas umum), perdagangan dan lain-lain ada di mana saja, nah kebanyakan pemohon ini meletakkan titik lokasi miliknya di tengah-tengah antara perumahan dan perdagangan misalnya, kemudian dia memaksakan untuk titiknya itu masuk ke perdagangan padahal sebenarnya wilayahnya ada di wilayah perumahan atau fasum. Akhirnya ketika cek lapangan ya tidak sesuai.” (Wawancara pada 3 Maret 2014, pukul 10:22 WIB)

Pendapat ini juga senada dengan yang diutarakan Pak Emadarta, Kepala

Seksi Aplikasi dan *Data Base* Dinas Kominfo Kota Surabaya :

“Saya contohkan, ada orang yang mau membangun hotel lalu ternyata ketika dicek di peta peruntukan kawasan yang akan dipakai itu ternyata Ruang Terbuka Hijau (RTH) ya jelas tidak bisa.” (Wawancara pada 18 Oktober 2013, pukul 09:26 WIB)

Namun, dengan adanya pencapaian target pelayanan sebesar 84,96 % bukan berarti semua masyarakat puas dengan adanya program perijinan *online* yang baru ini. Ada masyarakat yang merasa program ini sudah berjalan dengan baik dan ada juga masyarakat yang merasa program ini masih perlu diperbaiki. Salah satu masyarakat yang puas dengan adanya program *Surabaya Single Window* (SSW) ini adalah Bapak Setijahadi :

“Dibandingkan perijinan yang lama, hampir sama, tidak ada perbedaan yang signifikan. Mungkin perbedaannya cuma di petugas-petugasnya, ada pengadaan petugas-petugas baru itu mungkin untuk pelayanan yang lebih cepat saja ya. Karena masih masa transisi mungkin ada beberapa kekurangan tapi wajar ya yang penting sudah ada perbaikan daripada sebelumnya. Untuk pengurusan dokumen saya sendiri ini tidak ada kendala, pokoknya selama data lengkap dan benar pasti lancar ngurusnya.” (Wawancara pada 4 Maret 2014 pukul 10:20 WIB)

Sementara itu, ada juga masyarakat yang mengkritik program yang sudah berjalan selama kurang lebih satu tahun ini. Berikut adalah pendapat Pak Theo, salah satu pemohon :

“Kalau menurut saya, lebih enak yang dulu. Karena dengan adanya SSW ini, kalau ada *error* di masalah jaringan semua pihak terkaitnya saling lempar. Alasannya, *error* di Dinas A, B, C, dan sebagainya. Kalau dulu, sekalian bayar orang dalam biar cepat selesai. Kalau sekarang mungkin untuk di UPTSA-nya sudah tidak menerima pungutan-pungutan di luar biaya retribusi, tapi untuk beberapa SKPD yang ada di ‘dapurnya’ mereka *arep-arep* (seakan mengharap imbalan). Selama pengoperasian, saya lebih melihat bahwa ada beberapa SKPD yang masih belum siap untuk menyambut perijinan *online* ini. Menurut saya, dilihat dari parameter di tabel itu (menunjuk tabel SOP) untuk beberapa ijin tidak berlaku karena kebanyakan ketika saya mengurus ijin disini sering sekali molor. Perijinan yang saya urus ini saja molornya sudah berbulan-bulan.” (Wawancara pada 4 Maret 2014, pukul 11:30 WIB)

**(e). Sosialisasi Program Surabaya Single Window (SSW)**

Suatu program pemerintah yang baru saja diluncurkan atau diresmikan umumnya akan disosialisasikan terlebih dahulu. Sosialisasi ini dianggap perlu agar masyarakat luas dan stakeholder yang ada di daerah tersebut mengetahui manfaat program tersebut. Setelah adanya sosialisasi, barulah masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan memanfaatkan program tersebut dan merasakan sendiri dampaknya. Begitu juga dengan program *Surabaya Single Window* (SSW) ini. Program *Surabaya Single Window* (SSW) ini di-launch oleh Walikota Surabaya, Ir. Tri Risma Harini MT pada tanggal 14 Maret 2013. Selama kurang lebih satu tahun pengoperasian, banyak masyarakat yang memanfaatkan fasilitas ini untuk mengurus berbagai macam perijinan teknis dan perijinan non teknis. Tanpa adanya sosialisasi, tidak mungkin masyarakat luas, investor, dan *stakeholder* di Surabaya mengetahui bahkan mencoba mengakses program

layanan yang diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya tersebut.

Selama pengoperasiannya, sudah beberapa kali dilakukan sosialisasi untuk memperkenalkan Program *Surabaya Single Window* (SSW) ini kepada masyarakat. Awalnya, pemerintah Kota Surabaya bekerjasama dengan dinas terkait mengadakan sosialisasi dengan mengundang anggota Real Estate Indonesia (REI) Jawa Timur pada Jumat, 26 April 2013 bertempat di Graha REI Jatim. Sosialisasi dihadiri oleh 140 anggota REI Jatim.



Gambar 4. 19 Sosialisasi Program *Surabaya Single Window* (SSW) kepada Anggota REI Jatim  
(Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2013)

Selanjutnya, dilakukan sosialisasi kepada para konsultan yang terdiri dari 60 orang dan berasal dari Konsultan Andalalin, Konsultan Drainase, Konsultan HO, Konsultan UKL / UPL, Konsultan AMDAL, dan Anggota Ikatan Arsitek Indonesia (IAI) Cabang Surabaya serta SKPD terkait seperti Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Badan Lingkungan Hidup, Dinas Bina Marga, PU dan Pematusan, Dinas Perhubungan, dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. yang

dilaksanakan hari Rabu, 12 Juni 2013 di Ruang ATCS It.6 Surabaya dan dibuka langsung oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dan perwakilan dari Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya.



Gambar 4. 20 Sosialisasi Program *Surabaya Single Window* (SSW) Kepada Para Konsultan

(Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2013)

Selain acara sosialisasi tersebut, di Kantor UPTSA dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menyediakan selebaran yang berisi informasi perijinan online mengenai *Surabaya Single Window* tersebut. Tidak jarang beberapa organisasi-organisasi pengusaha dan organisasi yang bergerak di bidang investasi mengundang SKPD-SKPD terkait program *Surabaya Single Window* untuk presentasi di tempat yang mereka inginkan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Herdayana :

“Sosialisasi SSW kita lumayan lama, semenjak di-*launching*, UPTSA dan beberapa SKPD terkait melakukan sosialisasi ke KADIN (Kamar Dagang dan Industri), pengusaha-pengusaha, konsultan, jadi per sektor kita undang. Terkadang dari pihak-pihak tersebut mengundang kita untuk sosialisasi. Kita juga memberi bantuan kepada masyarakat yang tidak bisa mengakses secara *online*, petugas kita akan membantu *scan* dan *upload*-nya. Kalau untuk pengembang kita ada loket khusus, karena satu pengembang bisa mengajukan hingga 50 ijin secara bersamaan.” (Wawancara pada 3 Maret 2014, pukul 10:22 WIB)

Untuk di UPTSA sendiri, petugas keamanan (*security*) ikut ambil bagian dalam sosialisasi tersebut, salah satunya dengan cara membagikan selebaran mengenai program *Surabaya Single Window* (SSW). Berikut pengakuan dari Pak Setijahadi :

“Dulu saya tahunya karena waktu kesini bersamaan dengan adanya sosialisasi mengenai SSW itu sendiri, waktu itu melalui selebaran dan arahan dari petugas informasi serta *security*nya, kalau ada keperluan bisa menghubungi di UPTSA dan bisa lihat *websitenya*.” (Wawancara pada 4 Maret 2014 pukul 10:20 WIB)

**(f). Pengawasan dalam Pelaksanaan Program *Surabaya Single Window* (SSW)**

Pengawasan terhadap proses administrasi penerbitan ijin teknis dan non teknis secara elektronik (*Surabaya Single Window* (SSW)) di UPTSA dilakukan secara internal oleh Kepala Sub Unit Pelayanan UPTSA dan Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) melalui *Checklist* Pengawasan Internal. Secara periodik setiap 6 bulan, dilakukan pemeriksaan internal oleh Tim Audit Internal untuk mengecek kesesuaian proses dan produk administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD di UPTSA. Selain itu, kinerja yang terkait dengan proses administrasi penerbitan ijin teknis dan non teknis secara elektronik dipantau secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Kepala UPTSA menggunakan format Evaluasi Kinerja Pelaksana yang akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen untuk Tindak Lanjut. Berikut keterangan dari Ibu Herdayana mengenai pengawasan yang juga melibatkan SKPD-SKPD terkait:

“Selama ini, kita tidak ada kendala dengan SKPD terkait, baik proses dan pengawasannya. Kalau ada permasalahan, kita tetap mengundang untuk koordinasi, minimal sebulan 2 kali. Bisa saja lebih sampai 4 kali kalau memang ada

permasalahan yang benar-benar serius dan harus ada yang dibicarakan” (Wawancara pada 3 Maret 2014 pukul 10:30 WIB)

Berdasarkan data yang ada di lapangan, penulis hanya mendapatkan informasi bahwa pengawasan yang selama ini berlangsung dilakukan secara internal dan tetap berkoordinasi dengan SKPD-SKPD terkait. Selain itu, bentuk pengawasan dan koordinasi lainnya dilihat dari adanya rapat atau pertemuan yang dijadwalkan minimal sebulan dua kali. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi apabila terdapat masalah terkait pelayanan dan untuk meningkatkan jalinan komunikasi dan informasi.

**(g). Tanggapan Masyarakat terhadap Program Surabaya Single Window (SSW)**

Peluncuran program *Surabaya Single Window* mendapatkan perhatian masyarakat. Setelah satu tahun pengoperasian, banyak masyarakat yang sudah mencoba mengurus perijinan melalui program *Surabaya Single Window (SSW)* ini. Berikut adalah tabel Indeks Kepuasan Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan melalui program *Surabaya Single Window* di Kantor UPTSA Kota Surabaya selama tahun 2013.

Tabel 4. 8 Pengukuran Kepuasan Masyarakat Tahun 2013

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,06
2	Persyaratan Pelayanan	3,02
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,97
4	Kedisiplinan petugas Pelayanan	3,05
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,04
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,07
7	Kecepatan Pelayanan	2,97
8	Keadilan Mendapatkan pelayanan	3,06
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,09
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,03

11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,98
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,81
13	Kenyamanan Lingkungan	3,08
14	Keamanan Lingkungan	3,05
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,00</b>

**Keterangan :**

**Nilai IKM Setelah Dikonversi : 75,05**

**Mutu Pelayanan : B**

**Kinerja Unit Pelayanan : Baik**

(sumber: UPTSA Kota Surabaya, 2013)

Di antara mereka, ada pihak yang puas dan ada juga yang kurang puas dengan adanya pelayanan perijinan yang baru ini. Pada bagian ini, akan penulis paparkan beberapa pemohon yang bersedia untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan perijinan *online Surabaya Single Window*.

Narasumber pertama adalah Pak Theo, yang sedang mengurus ijin membangun rumah kos. Berikut pendapat beliau mengenai perijinan *online Surabaya Single Window* ini :

“Semenjak SSW ini diluncurkan, saya sudah 3 kali mengurus perijinan, untuk yang terakhir ini mengajukan perijinan untuk mpembangunan rumah kos-kosan. Selama pengoperasian, saya lebih melihat bahwa ada beberapa SKPD yang masih belum siap untuk menyambut perijinan *online* ini. Menurut saya, dilihat dari parameter di tabel itu untuk beberapa ijin tidak berlaku karena kebanyakan ketika saya mengurus ijin disini sering sekali *molor*. Perijinan yang saya urus ini saja *molornya* sudah berbulan-bulan. Ketika ditanyakan, menurut saya sebagai konsumen, alasan yang mereka berikan apapun itu saya tidak mau tahu. Karena ketika mereka sudah memajang tabel itu, harusnya sudah siap. Seringnya mereka berkilah karena sistem *online*-nya rusak, sering juga dokumennya *ketlisut*, ada surat rekom saya yang pernah *ketlisut*. Untuk kekurangannya, ya menurut saya kurang semua *wong* yang di dalamnya pada *nggak* siap. Saran dari saya, lebih diseleksi saja, karena tidak semua pegawai memiliki kecakapan untuk ketemu orang seperti ini. Jadi, mereka harus cakap dan konsisten” (Wawancara pada 4 Maret 2014, pukul 11:30 WIB)

Narasumber kedua adalah Pak Setijahadi, yang sedang mengurus ijin usaha perdagangannya, berikut pendapat beliau :



“Sebelumnya saya sudah pernah *ngurus* tapi beda suratnya, TDG (Tanda Daftar Gudang) dan kali ini yang SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan). Dibandingkan perijinan yang lama, hampir sama, tidak ada perbedaan yang signifikan. Mungkin perbedaannya *cuma* di petugas-petugasnya, ada pengadaan petugas-petugas baru itu mungkin untuk pelayanan yang lebih cepat saja ya. Dulu saya tahunya karena waktu kesini bersamaan dengan adanya sosialisasi mengenai SSW itu sendiri, waktu itu melalui selebaran dan arahan dari petugas informasi serta *security*nya, kalau ada keperluan bisa menghubungi di UPTSA dan bisa lihat websitenya. Saya belum pernah akses ke situsnya, kalau mau mengurus ya langsung datang ke sini. Untuk kekurangan wajar, karena masih masa transisi tapi sudah ada perbaikan daripada sebelumnya. Untuk pengurusan dokumen saya sendiri ini tidak ada kendala, pokoknya selama data lengkap dan benar pasti lancar ngurusnya.” (Wawancara pada 4 Maret 2014 pukul 10:20 WIB)

Berdasarkan penemuan di lapangan, selama setahun pengoperasian sistem *Surabaya Single Window* yang dirasakan perubahannya seputar mekanisme yang memang lebih ringkas. Pemohon hanya perlu mengakses situsya saja atau membawa dokumen-dokumen persyaratan ke UPTSA untuk kemudian di-scan dan upload ke dalam sistem yang nantinya tersebar ke SKPD-SKPD terkait. Setelah ada program ini, bukan pemohon yang harus mondar-mandir ke dinas-dinas terkait namun file dalam bentuk digital tersebut yang disebarkan ke SKPD-SKPD tersebut. Namun, tetap ada kekurangan yang dirasakan masyarakat pemohon. Seperti yang sudah dijelaskan di atas, terdapat kurangnya komitmen pihak internal untuk menepati tenggat waktu pemrosesan dokumen dan masih banyak aparturnya yang mencari celah untuk mendapatkan keuntungan bagi dirinya sendiri. Hal ini berakibat pada beberapa permohonan yang diajukan pemohon menjadi mundur dari waktu yang sudah ditentukan dalam standar operasionalnya. Jadi, menurut penulis, program *Surabaya Single Window* sudah mendapatkan perhatian dan mendapat tanggapan positif masyarakat, hanya saja

perlu adanya perbaikan-perbaikan ke depannya agar tujuan terciptanya proses perijinan yang mudah, murah, cepat, dan transparan bisa dicapai.

## 2. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Program *Surabaya Single*

### *Window (SSW)*

#### (a). **Penguasaan IT Masyarakat**

Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah menimbulkan persepsi atau penerimaan dari masyarakat sebagai objek dari kebijakan pemerintah tersebut. Komunikasi yang dilakukan pemerintah untuk memperkenalkan program ini ke masyarakat dapat menciptakan pengertian publik dan memperdalam kepercayaan publik kepada pemerintah sebagai penyelenggara program. Penerimaan masyarakat terhadap Program *Surabaya Single Window (SSW)* yang dimaksudkan disini adalah segala penerimaan positif dan negatif dari masyarakat terhadap sistem perijinan terpadu yang dilakukan secara *online*. Pihak pengguna *Surabaya Single Window (SSW)* adalah masyarakat yang berasal dari Kota Surabaya maupun dari luar Kota Surabaya yang akan melakukan permohonan perijinan atau menanam investasi di Kota Surabaya.

Seperti yang telah dipaparkan bahwa manfaat dan tujuan dari diluncurkannya Program *Surabaya Single Window (SSW)* ini adalah untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengajukan ijin dan mempermudah masyarakat dari dalam maupun luar Kota Surabaya untuk berinvestasi di Kota Surabaya. Terkait dengan penerimaan masyarakat sebagai target dan pengguna

layanan Surabaya Single Window (SSW), Ibu Herdayana berpendapat sebagai berikut:

“Selama ini tidak ada kendala berarti selama pelaksanaan SSW ini termasuk penerimaan di lapangan. Dari SKPD saling mendukung, dari masyarakat dan investor-investor serta pelaku sektor swasta juga menyambut SSW ini dengan baik. Karena kan kembali lagi kepada tujuannya untuk mempermudah masyarakat sehingga permohonan menjadi lebih ringkas dan hemat waktu” (Wawancara pada 3 Maret 2014 pukul 10:30 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut, maka bisa disimpulkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap program *Surabaya Single Window* sudah baik dan program ini bisa diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai pengguna. Pendapat lainnya dilontarkan oleh beberapa pemohon seperti diungkapkan oleh Pak Theo sebagai berikut:

“Sebenarnya secara konsep program ini sudah baik, saya sendiri awalnya senang ketika ada program ini dilaunching. Namun, saya rasa tidak semua orang dengan tingkat pendidikan mereka masing-masing mengerti untuk menggunakan fasilitas-fasilitas di web tersebut. Kalau saya sih paham dan mengerti, namun mungkin berbeda dengan bapak-bapak yang lainnya, atau masyarakat lain yang kurang paham masalah IT seperti ini”

Pendapat lainnya diutarakan oleh Pak Mudji sebagai berikut:

“Sebenarnya, pelayanan melalui web itu sudah bagus. Namun, saya belum pernah menggunakan fasilitas yang dari web itu, Mbak. Terlalu ribet untuk orang yang *gaptek* (gagap teknologi) seperti saya. Jadi, ya mending datang kesini dibantu sama petugas di sini, saya tinggal *nunggu*.”

Berdasarkan penelitian di atas, maka bisa disimpulkan bahwa penerimaan dari masyarakat sudah cukup bagus. Banyak yang antusias ketika program ini dilaunching. Masyarakat dan para investor pun tertarik untuk memanfaatkan layanan ini ketika mereka mengajukan permohonan ijin. Namun, tidak semua masyarakat mampu menerima pelayanan perijinan terpadu secara *online* ini. Hal ini dikarenakan tingkat penguasaan IT masyarakat yang berbeda membuat

program ini kurang efektif dan kurang mengena ke masyarakat sebagai pengguna program *Surabaya Single Window* (SSW) ini. Beberapa masyarakat lebih memilih untuk datang ke UPTSA dan meminta bantuan dari petugas daripada melakukan proses *scanning* dan *uploading* dari rumah.

**(b). Kendala Teknis Operasional**

Program *Surabaya Single Window* (SSW) merupakan teknologi berbasis web versi 2.0 menggunakan *javascript framework* jenis *JQuery* dan *Lightbox* serta *web server Apache*. *Web server Apache* ini merupakan *Open Source System* yang diedarkan secara gratis dan memungkinkan *programmer* untuk memodifikasi dan memperbanyak. Namun, para pengguna program *Surabaya Single Window* tidak perlu bersusah payah mencari tahu tentang seluk beluk sistem seperti di atas karena hal tersebut sudah menjadi urusan petugas server yang terdapat di Kantor UPTSA, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Walaupun sudah ada *server* di UPTSA dan DCKTR, namun penyedia dan pengelola portal *Surabaya Single Window* (SSW) tetap dipegang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pemohon hanya perlu menyiapkan *gadget* yang telah terkoneksi dengan internet dan persyaratan yang telah dipenuhi secara lengkap dan benar. Selanjutnya, pemohon menunggu notifikasi dan membiarkan sistem yang menyebarkan data-data yang telah diunggah tersebut ke tiap-tiap SKPD untuk diproses. Secara konsep, dengan langkah seperti ini maka akan menghemat waktu dan biaya dibandingkan mekanisme lama yang harus

berkeliling secara bertahap ke dinas-dinas dengan persyaratan yang masih *full paper based*.

Berdasarkan pengamatan di lapangan dan wawancara dengan salah satu staf IT di Kantor UPTSA Kota Surabaya, permasalahan umumnya terjadi dalam lingkup teknis operasional seperti terjadinya error jaringan dan listrik mati. Hal ini mengakibatkan pengiriman berkas dari UPTSA ke SKPD terkait menjadi agak terganggu. Selain itu ternyata dengan adanya pemangkasan, tidak semua perijinan bisa diajukan menjadi lebih cepat, ada salah satu perijinan yang malah menjadi lebih lama pemrosesannya. Menurut Hendry, petugas keamanan di UPTSA Kota Surabaya perijinan tersebut adalah Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP).

“Kebanyakan para pemohon mengeluh mengenai permohonan SIUP yang lama. Kalau dulu, mengurus SIUP sehari saja sudah jadi, tapi kalau sekarang mengurusnya jadi agak lama, pemohon kebanyakan mengeluhnya disitu. Kalau untuk yang lainnya lancar-lancar saja.” (Wawancara pada 5 Maret 2014 pukul 10:30 WIB)

Untuk gangguan mengenai *error* di jaringan, hal ini disampaikan oleh Mas Hari sebagai tenaga IT di Kantor UPTSA Kota Surabaya sebagai berikut:

“Aplikasi ini dikerjakan oleh Dinkominfo dan DCKTR, biasanya *error*nya di jaringan yang putus, listrik mati. Kalau sudah begitu, biasanya kita koordinasi by phone atau sms untuk mencari cara penyelesaiannya. Selama ini yang terjadi seperti itu.” (Wawancara pada 3 Maret 2014, pukul 11.12 WIB)

Selain itu, dalam pencapaian sasaran mutu bulan November 2013, penulis menemukan catatan bahwa pada bulan tersebut sasaran mutu program dan informasi tentang kelancaran dalam penggunaan SIM perijinan tidak tercapai. Penyebabnya karena adanya perbaikan dari Dinas Komunikasi dan Informasi untuk penggantian IP Address dan database tanggal 5 Desember 2013 ada yang hilang.

### (c). Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Sumber daya manusia juga bisa diartikan sebagai bagian dari sistem yang membentuk suatu organisasi. Terkait dengan penguasaan pengguna terhadap teknologi informasi dan komunikasi dalam menunjang pengoperasionalan program *Surabaya Single Window*, penulis mengadakan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika serta Kantor UPTSA Kota Surabaya. Penulis mencari tahu tentang berapa jumlah pegawai yang ada di instansi tersebut dan tingkat penguasaan IT mereka. Pertama, bertempat di Dinas Komunikasi dan Informatika terdapat sekitar 51 Pegawai, terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan tenaga honorer. Selain itu, dinas ini juga menerima beberapa anak SMK Jurusan Teknik Komputer Jaringan yang magang. Ketika penulis berkunjung, terdapat sekitar 10 anak SMK yang penulis temui sedang melakukan magang di dinas tersebut. Ketika diwawancarai, Pak Emadarta menjelaskan masalah sumberdaya sebagai berikut:

“Sumber daya manusia di Dinkominfo, ini selama ini sudah memadai. Karena ya namanya juga setiap hari bergelut dengan komputer, jaringan, aplikasi dan sebagainya, jadi ya pegawai yang kerja di sini wajib melek IT atau IT-minded dan bisa mengetahui seluk beluk teknologi informasi hingga ke dalam-dalamnya” (Wawancara pada 18 Oktober 2013, pukul 09:59 WIB)

Kedua, bertempat di Kantor UPTSA Kota Surabaya. Menurut Ibu Herdayana, sumber daya manusia yang ada di UPTSA totalnya mencapai 70

pegawai dengan rincian sekitar 33 orang adalah Pegawai Negeri Sipil dan sisanya sebanyak 37 pegawai adalah tenaga non pegawai yang diambil melalui proses rekrutmen yang dilakukan UPTSA sendiri. Berikut penuturan dari Ibu Herdayana:

“SDM kita di UPTSA ada 70 pegawai totalnya, 33 PNS, 37 dari tenaga non pegawai yang kita merekrut sendiri sesuai kebutuhan kita, khususnya di bidang TI. Kawan-kawan PNS biasanya ditempatkan di *back office*, masing-masing SKPD menaruh orangnya di sini.” (Wawancara pada 3 Maret 2014 pukul 10:30 WIB)

Pegawai yang berinteraksi langsung dengan pemohon dan yang sering membantu pemohon untuk melakukan *scanning* dan *upload* memang dituntut untuk memiliki kemampuan IT yang memadai, pegawai tersebut yang umumnya berstatus non pegawai. Sedangkan untuk tenaga kerja berstatus PNS biasanya ditempatkan di *back office* untuk memverifikasi berkas. Selain itu, untuk menunjang jaringan yang mendukung program *Surabaya Single Window*, ditempatkan petugas IT sebanyak 2 orang. Biasanya petugas IT ini bertempat di ruang *server*, ikut melayani proses permohonan yang diajukan oleh pengembang, atau ikut membantu pelayanan yang dilakukan di loket pelayanan yang berlokasi di ITC Mega Grosir, Royal Plaza, dan Pakuwon Trade Center.

Menurut penulis, dengan sistem yang begitu rumit, penempatan tenaga IT yang hanya berjumlah 2 orang dirasa kurang. Walaupun, server dari UPTSA dan DCKTR sifatnya hanya membantu database yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika namun jumlah ini dinilai kurang melihat sistem yang berjalan membutuhkan sinergi yang tinggi antara tiap SKPD. Dalam studi ini, menurut penulis kekurangan sumberdaya manusia dalam bidang IT bisa menyebabkan

kurang optimalnya penerapan Program *Surabaya Single Window* di Kota Surabaya.

**(d). Budaya Organisasi**

Budaya organisasi merupakan sebuah sistem yang memiliki makna bersama dan dianut oleh setiap individu dalam organisasi. Budaya organisasi ini memiliki peran untuk menentukan batas-batas yang membedakan organisasi satu dengan yang lainnya. Budaya birokrasi yang ada di pemerintahan merupakan kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari, membuat keputusan, dan mengarahkan anggota untuk mencapai tujuan organisasi. Budaya organisasi yang identik dengan pelayanan perijinan adalah pelayanan yang ribet, menyusahkan, mahal, lama, dan rawan KKN. Masalah tersebut juga terjadi di Surabaya, padahal dengan potensi yang besar sebagai Kota Jasa dan Perdagangan maka investasi yang akan masuk ke Kota Surabaya harusnya bisa diproses dengan cepat dan mudah agar tidak ada investor yang lari ke daerah lain dan mengurangi pendapatan/pertumbuhan ekonomi kota. Terjadinya reformasi birokrasi dalam pelayanan perijinan di Kota Surabaya mengubah internal birokrasi sehingga berefek kepada perubahan mekanisme pelayanan perijinan yang memudahkan masyarakat dan bisa memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat.

Program *Surabaya Single Window* merupakan salah satu program yang dicetuskan oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini. Risma menginginkan pelayanan perijinan di Kota Surabaya berjalan dengan cepat, praktis, dan akuntabel. Hal ini tidak lain untuk mengoptimalkan sektor publik demi Surabaya menuju *excellent services* (Jayabaya, Oktober 2013). Risma menyebutkan,



berbagai kemudahan yang ditawarkan melalui program Surabaya Single Window semata demi mewujudkan pelayanan prima yang sejalan dengan semangat KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi). Namun, ketika awal peluncuran program tidak semua jajaran birokrasi menerima perubahan ini dengan senang hati. Pemampatan pengurusan ijin dan kebijakan baru yang melarang SKPD-SKPD terkait untuk menerima berkas dianggap sebagai hilangnya “pundi-pundi uang” bagi sebagian birokrat. Maka, tidak jarang terjadi konflik di awal-awal pengoperasian. Komitmen pemimpin dibutuhkan ketika organisasi di bawah pimpinannya mengalami konflik internal. Beruntungnya, Walikota Surabaya ini memiliki watak yang keras dan disiplin. Sehingga program Surabaya Single Window bisa berjalan hingga sekarang dan konflik internal organisasi bisa diminimalisir. Seperti yang dituturkan oleh Ibu Herdayana berikut:

“Untuk meminimalisir calo, kita ada peraturan kalau semisal pemohon tidak bisa mengurus sendiri atau mengurus via biro jasa kita meminta surat kuasa. Jadi di UPTSA hampir sudah tidak ditemui adanya calo. Intinya lebih ke pemangkasan waktu dan kita bisa memonitor keterlambatannya ada di pihak mana. Selama ini, SKPD terkait juga mendukung, mungkin awalnya agak berbenturan dengan kebiasaan lama, tapi karena perintah dari Bu Wali (Ibu Walikota) ya kita akhirnya saling mendukung dan terus berjalan. Menurut saya adanya gesekan-gesekan ya normal. Karena menurut Bu Wali, mau namanya apapun, badan yang menyelenggarakan namanya apa, yang penting pelayanan ke masyarakat bisa maksimal dan mudah, murah, serta transparan.” (Wawancara pada 3 Maret 2014, pukul 10:30 WIB)

Namun, dengan adanya kebijakan yang tegas dari pemimpin, bukan berarti birokrat terkait tidak memutar akal untuk mencari celah. Berikut pengakuan dari Pak Theo yang pernah diminta “uang transportasi” oleh salah satu petugas ketika survey lapangan:

“Kalau sekarang mungkin untuk di UPTSA sudah tidak menerima pungutan-pungutan di luar biaya retribusi, tapi untuk beberapa SKPD yang

ada di “dapurnya” mereka *arep-arep*. Selama pengoperasian, saya lebih melihat bahwa ada beberapa SKPD yang masih belum siap untuk menyambut perijinan online ini.” (Wawancara pada 4 Maret 2014, pukul 11:30 WIB)

Berdasarkan penemuan di atas, maka organisasi internal pemerintah masih belum mau bekerjasama secara total demi menjalankan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. Kebanyakan aparatur masih merasa nyaman dengan proses perijinan yang lama.

### C. Analisis Data

#### 1. Efektivitas Program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam Rangka Perijinan *Online* oleh Pemerintah Kota Surabaya

##### (a). Mekanisme Perijinan *Online* Terpadu melalui Program *Surabaya Single Window* (SSW)

Penerapan *Surabaya Single Window* (SSW) merupakan kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah Kota Surabaya untuk mempermudah perijinan usaha dan mempercepat pelayanan di bidang perijinan. Umumnya dalam pengurusan perijinan pemohon harus berkeliling dari dinas satu ke dinas lain untuk melengkapi persyaratan. Mekanisme terdahulu dirasa lama, kurang efektif dan menyusahkan, terlebih kebanyakan yang mengajukan perijinan adalah para pengusaha yang biasanya menginginkan suatu perijinan bisa diurus secara cepat dan mudah. Sistem elektronik yang digunakan untuk pelayanan perijinan di Kota Surabaya diakomodir dalam satu sistem yang terintegrasi secara internal pada beberapa SKPD. Melalui portal [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) dilakukan integrasi informasi yang berkaitan dengan proses pelayanan perijinan, portal *Surabaya Single Window*

(SSW) ini juga menjamin adanya keamanan data dan informasi. Masing-masing SKPD pengguna portal *Surabaya Single Window* (SSW) ini adalah:

- (1). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya
- (2). Badan Lingkungan Hidup Kota Surabaya.
- (3). Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya.
- (4). Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga, dan Pematuan Kota Surabaya.
- (5). Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
- (6). Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya.
- (7). Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya.

Pelaksanaan perijinan *online* dalam rangka pengembangan *e-Government* ini harus dilakukan secara harmonis. Sehingga hubungan antar instansi (SKPD) bisa terjalin dengan kuat dan optimal agar terjamin suatu keterpaduan dalam sistem informasi manajemen dan proses kerja.

Indrajit (2004: 17) menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, yaitu:

- (1). Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- (2). Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- (3). Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- (4). Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

- (5). Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- (6). Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat (1) undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah 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. Di dalam tataran pemerintahan daerah, maka yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada orang atau masyarakat serta organisasi lain yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Apabila dilihat dari konteks pelaksanaan *Surabaya Single Window* (SSW) di Kota Surabaya, maka bisa dikatakan program *Surabaya Single Window* (SSW) ini merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang perijinan.

Program *Surabaya Single Window* (SSW) ini menjanjikan pelayanan perijinan satu pintu secara online yang lebih cepat dan mudah. Apabila ada pemohon yang mengajukan beberapa ijin sekaligus, antara ijin satu dengan ijin lainnya tidak saling tunggu namun diproses secara bersamaan sehingga bisa selesai dan diserahkan kepada pemohon dalam waktu yang bersamaan. Perijinan yang diproses akan lancar dengan catatan dokumen-dokumen persyaratan harus

dipenuhi secara lengkap dan benar, karena apabila tidak lengkap dan benar maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. Layanan baru ini dianggap sangat membantu pengusaha karena adanya kemudahan dan kepastian di bidang perijinan. Dengan mekanisme perijinan secara online seperti ini dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat tanpa harus disulitkan dengan birokrasi yang panjang dan berbelit, sehingga meminimalisir praktek kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Apabila dikaitkan dengan manfaat *e-Government*, berikut adalah beberapa kelebihan program *Surabaya Single Window* yang ditawarkan, yaitu:

- (1). Mudah. Program *Surabaya Single Window* (SSW) adalah program berbasis web, jadi tidak dibutuhkan instalasi *software*. Pemohon hanya perlu menggunakan *Personal Computer* (PC)/Laptop/*Gadget* yang terhubung internet untuk dapat mengakses seluruh fasilitas di dalamnya.
- (2). Sistem *online* 24 jam: *Surabaya Single Window* (SSW) aktif *online* selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Pemohon bebas mengakses kapan saja dan dimana saja melalui perangkatnya masing-masing yang sudah terkoneksi internet.
- (3). Aman, mudah, dan cepat. *Surabaya Single Window* (SSW) mudah dioperasikan oleh para pemohon yang sudah *IT-Minded* dan terbiasa bertransaksi secara *online*. Namun, bagi para pemohon yang kurang familiar terdapat panduan transaksi tersedia di situs [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) untuk memudahkan dan

membantu pemohon. Pengguna portal *Surabaya Single Window* (SSW) akan diberi kode akses berupa kombinasi simbol, huruf dan angka yang merupakan kunci untuk mengakses portal tersebut. Setiap penerima hak akses bertanggungjawab atas keamanan penggunaan hak akses tersebut. Kemudian, permohonan akan diproses apabila sudah lengkap dan benar sesuai standar waktu dan biaya yang telah ditetapkan. Untuk pelaksanaan di sistem internal antar SKPD, di antara dinas-dinas terkait sudah terhubung satu sama lain sehingga dinilai proses ini akan lebih cepat.

Pengoperasian *Surabaya Single Window* (SSW) di Kota Surabaya merupakan salah satu strategi pengembangan serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dijalankan secara bertahap dan mampu menjadi salah satu media informasi dan interaksi antara masyarakat dengan SKPD. Kebijakan Walikota Surabaya, Tri Rismaharini, dalam hal pelayanan perijinan ini dianggap tepat. Hal ini dilihat dari basis Kota Surabaya yang semenjak dahulu terkenal sebagai Kota Pelabuhan dan Perdagangan yang ramai di wilayah Indonesia Timur. Image tersebut melekat hingga sekarang seiring dengan perkembangan Kota Surabaya sebagai Kota Jasa dan menjadi kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Kota Surabaya harus bersaing dengan kota-kota lain untuk menarik investasi supaya masuk dan meningkatkan aktivitas ekonomi di wilayahnya. Salah satu cara menarik investasi untuk masuk adalah memperkenalkan potensi-potensi bisnis yang besar yang terdapat di Surabaya

serta membenahi pelayanan publik di bidang perijinan. Pembenahan pelayanan publik di bidang perijinan ini salah satunya dengan mengintegrasikan proses perijinan dengan sistem *online* untuk mempermudah dan mempersingkat proses perijinan. Adanya *Surabaya Single Window* ini memudahkan para investor untuk menanamkan modal di Kota Surabaya yang nantinya diharapkan bisa mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya.

Berdasarkan pengamatan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dari segi mekanisme dan konsep, program *Surabaya Single Window* merupakan sebuah inovasi baru dari Pemerintah Daerah Kota Surabaya yang sesuai dengan karakter kota. Mekanisme yang baru ini dinilai mampu memangkas birokrasi, meminimalisir tatap muka antara pemohon dan birokrat yang identik dengan tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme, menciptakan sistem birokrasi yang transparan, serta memudahkan permohonan perijinan yang berpengaruh terhadap perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya.

#### **(b). Tampilan Website Surabaya Single Window (SSW)**

Berdasarkan 11 parameter yang telah ditetapkan, penulis dapat mengemukakan analisis gambaran situs resmi dari *Surabaya Single Window* ([ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id)) sebagai berikut:

##### **(1). Kecepatan**

Kecepatan suatu situs web saat diakses merupakan faktor yang sangat penting apabila dikaitkan dengan efisiensi biaya dan waktu. Hal ini disebabkan karena biaya akses internet di Indonesia masih terbilang mahal. Berdasarkan pengamatan yang

penulis lakukan setelah beberapa kali membuka situs, dapat disimpulkan bahwa situs tersebut sudah cepat saat melakukan *data loading*. Walaupun tidak secepat website lain yang mempunyai domain luar negeri. Berikut hasil yang didapat ketika penulis mencoba mengecek kecepatan data loading website *ssw.surabaya.go.id* melalui Pingdom.



Gambar 4. 21 Hasil *Website Speed Test* terhadap Kecepatan *Loading* Situs *ssw.surabaya.go.id*  
(sumber: *Pingdom Tools*, 2014)

(2). *Home Page*

Seperti yang telah dibahas di kajian pustaka, *homepage* merupakan halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. *Homepage* dianggap menjadi salah satu parameter karena tampilan pertama suatu website akan mempengaruhi ketertarikan pengunjung untuk masuk lebih jauh lagi ke situs web yang bersangkutan. Berikut penulis tampilkan homepage situs *Surabaya Single Window* (*ssw.surabaya.go.id*):





Gambar 4. 22 Homepage Surabaya Single Window (SSW)  
(Sumber: [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id))

Berdasarkan parameter yang sudah ditentukan, maka dapat dilihat bahwa parameter yang sudah terpenuhi adalah sebagai berikut:

- Nama pemilik situs web lembaga pemerintah, yaitu Pemerintah Kota Surabaya.
- Logo atau simbol lembaga pemerintah.
- Berbagai *link* dengan isi yang tersedia

Dari 7 item minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi dalam Acuan Rating Situs Web Pemerintah, situs website *Surabaya Single Window* hanya memenuhi 3 item saja. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir tampilan *homepage* agar tidak terlalu ramai dan membingungkan pengguna yang akan mengajukan permohonan.

Seperti yang kita tahu, belum semua masyarakat menguasai teknologi komputer dan internet. Maka informasi yang

ditampilkan di *homepage Surabaya Single Window* ini hanya ditampilkan seperlunya saja.

(3). Isi

Isi merupakan sejumlah informasi yang akan disampaikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan parameter dari Kementerian Komunikasi dan Informasi, disimpulkan bahwa situs *Surabaya Single Window*

- a). Selayang pandang, pada situs ini selayang pandang hanya sebatas pada penjelasan pada kotak-kotak yang ditampilkan, tiap kotak memiliki fungsi dan tautan link yang berbeda. Informasi yang singkat ini cukup membantu masyarakat yang akan mengajukan permohonan. Sehingga masyarakat tahu, mana *link* yang harus di-klik untuk memonitoring berkas atau untuk melihat panduan transaksi dan informasi melalui *Surabaya Single Window* (SSW).
- b). Peta Wilayah, pada situs [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) terdapat peta peruntukan wilayah Surabaya. Untuk melihat peta peruntukan ini, pengguna hanya perlu mengklik kotak berwarna hijau bertuliskan “Sistem *Online* Terpadu”, maka akan di-*direct* ke [petaperuntukan.surabaya.go.id/cktr-map/](http://petaperuntukan.surabaya.go.id/cktr-map/). Peta peruntukan ini membantu para pemohon yang akan mengajukan ijin untuk mengetahui persilnya memenuhi

syarat atau tidak sebelum mengurus permohonan lebih lanjut.

- c). Peraturan, pada *website* [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) sebenarnya sudah disediakan tab tersendiri untuk melihat dasar hukum dari tiap pengajuan. Hal ini membantu untuk mensosialisasikan program terkait kepada masyarakat agar masyarakat yakin bahwa program tersebut telah mendapat payung hukum yang kuat sehingga keamanan data para pemohon bisa dijamin. Namun yang didapati ketika penulis mencoba mengklik tab “Dasar Hukum” pada beberapa perijinan dalam *website Surabaya Single Window* ini, tidak tercantum dasar hukum-dasar hukum yang mendasari pembuatan ijin tersebut. Berikut contohnya seperti yang penulis temukan di *website* tersebut:



Gambar 4. 23 Tampilan Tab Dasar Hukum pada Salah Satu Menu Perijinan  
(sumber: [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id))

Dengan kata lain, apabila pemohon ingin mengetahui dasar hukum apa saja yang mendasari permohonan perijinan yang akan diajukannya, mau tidak mau pemohon harus datang ke

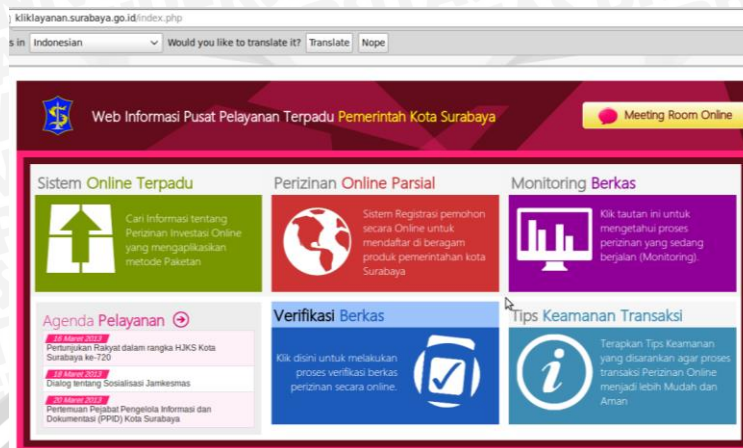
UPTSA Kota Surabaya. Di UPTSA, disediakan tabel yang di dalamnya tercantum macam/jenis perijinan, dasar hukum, serta lamanya proses ijin tersebut diproses.



Gambar 4. 24 Papan Informasi di UPTSA Kota Surabaya (sumber: Dokumen Pribadi)

d). Berita. Ketika diluncurkan pertama kali, pada situs [sww.surabaya.go.id](http://sww.surabaya.go.id) memiliki tempat tersendiri dengan judul “Agenda Pelayanan”, kolom tersebut bisa kita temui di pojok kiri bawah *website*. Awalnya, kolom tersebut meng-*update* berita dan agenda terkini Pemerintah Kota Surabaya. Berikut adalah contoh tampilan web *Surabaya Single Window* yang diambil sekitar akhir Maret 2013.





Gambar 4. 25 Tampilan *Homepage Surabaya Single Window* Saat Awal Diluncurkan  
(*sumber: ssw.surabaya.go.id*)

Namun, ketika penulis membuka lagi halaman tersebut pada sekitar bulan Desember 2013 hingga sekarang, kolom tersebut berubah menjadi kolom yang dipergunakan untuk *Meeting Room Online*. Kolom *meeting room online* ini sendiri dulunya terletak di pojok kanan atas halaman utama. Berikut tampilan terbaru website *Surabaya Single Window* per April 2014.



Gambar 4. 26 Tampilan Terbaru Website *Surabaya Single Window*  
(*sumber: ssw.surabaya.go.id*)

Adanya perubahan tata letak tersebut dilakukan agar tampilan website tidak membosankan dan mengalami pembaharuan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini membuat pengunjung website tidak merasa bosan dengan tampilan web yang itu-itu saja.

(4). Konteks.

Pada dasarnya setiap pembangunan situs web, konteks dari informasi yang akan disajikan sangat beragam sesuai dengan maksud dan tujuannya. Situs web pemerintah dapat dikatakan sebagai salah satu media informasi dan komunikasi dari suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan lembaga pemerintah bersangkutan. Pembuatan situs web pemerintah mempunyai sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan lembaga pemerintah.

Adanya *website Surabaya Single Window* ini menyajikan informasi yang relevan dengan Misi UPTSA Kota Surabaya yaitu, melaksanakan tertib administrasi; meningkatkan kualitas sarana dan prasarana UPTSA Kota Surabaya; mengembangkan sistem pelayanan berbasis Informasi Teknologi; dan meningkatkan kualitas SDM Petugas UPTSA Kota Surabaya, yang ditetapkan guna mendukung tercapainya Visi Pemerintah

Kota Surabaya, yaitu “Menuju Surabaya Lebih Baik sebagai Kota Jasa dan Perdagangan yang Cerdas, Manusiawi, Bermartabat, dan Berwawasan Lingkungan”.

(5). Ukuran Kualitas Interaksi (*Usability*).

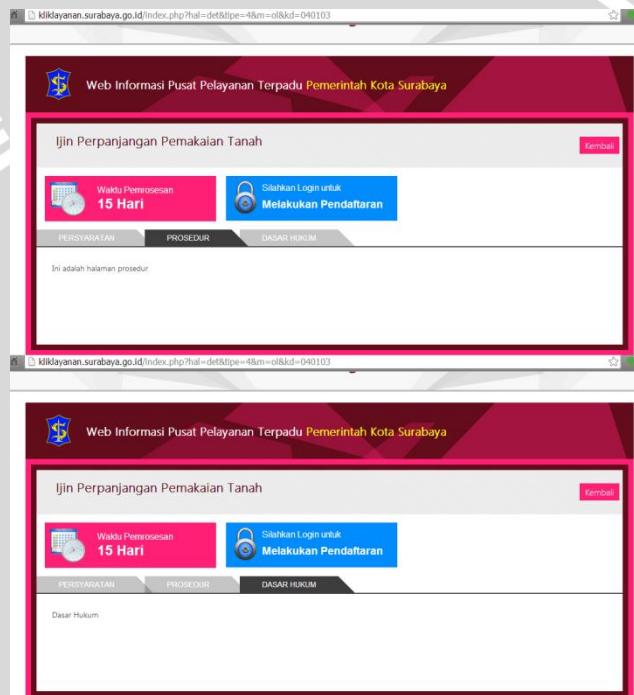
Ukuran kualitas interaksi pada situs web pemerintah adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web pemerintah. Pada situs web pemerintah, ukuran kualitas interaksi (*usability*) lebih cenderung mengacu pada desain dari *User Interface* (UI). Dalam hal ini, situs *Surabaya Single Window* bisa diukur *usability*nya berdasarkan karakteristik di bawah ini:

- a). Kemudahan untuk dipelajari. Sebuah situs web pemerintah yang baik dengan tingkat *learnability* maksimal akan meletakkan isi (*content*) yang paling penting di sebelah atas layar, sehingga pengunjung dapat melihat informasi apa yang mereka peroleh sewaktu halaman web dibuka. Hal ini bisa dilihat ketika pemohon membuka halaman muka dari [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id). Ketika *loading data* selesai dan halaman web ditampilkan, pemohon bisa melihat informasi-informasi yang memudahkan dalam mengajukan permohonannya nanti. Lengkap beserta informasi persyaratan apa saja yang harus dipenuhi pemohon secara lengkap dan benar.

- b). Efisiensi. Menurut penulis, efisiensi dari situs web *Surabaya Single Window* sudah memenuhi indikator efisiensi yang diterapkan Kementerian Komunikasi dan Informasi. Efisiensi web pemerintah dalam Acuan Rating Situs Web Pemerintah dilihat dari bagaimana sebuah situs web menghantar pengunjung untuk memperoleh informasi penting atau berguna dengan sesedikit mungkin melakukan klik untuk sampai pada informasi yang diperlukan. Pada hal ini yang dimaksud dengan informasi adalah informasi permohonan perijinan secara online melalui [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id)
- c). *Memorability*. *Memorability* dimaksudkan sebagai usaha dari pengelola situs untuk dapat sekali-kali menampilkan sesuatu yang baru atau menyegarkan (*fresh-look*) agar selalu diingat oleh pengunjung. Terkait perubahan kecil yang dilakukan administrator web dalam poin yang telah di sebutkan sebelumnya, menurut Acuan Rating Web Pemerintah yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi hal ini mempengaruhi *memorability* dan merupakan usaha yang bagus agar tampilan web tidak monoton dari waktu ke waktu.
- d). *Errors*. Pada suatu halaman situs web pemerintah tidak ada alasan untuk *broken link*. Seperti yang terjadi pada tab dasar



hukum dan prosedur yang akan ditampilkan di bawah ini. Lebih baik jangan dicantumkan link dulu jika halaman web tersebut belum tersedia atau untuk lebih baiknya mungkin bisa segera *diupdate* agar informasi yang akan disampaikan bisa diterima oleh pengguna dengan tepat.



Gambar 4. 27 Tab Prosedur dan Dasar Hukum  
(*sumber: ssw.surabaya.go.id*)

(6). Kemudahan dibaca (*readability*)

Suatu situs web pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti, dan dipahami oleh pengunjung. Sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah, situs web pemerintah harus memperhatikan faktor kenyamanan, dan memberikan kemudahan bagi pengunjung pada saat membuka situs web pemerintah. Berdasarkan pengamatan penulis, selama

mengakses situs yang beralamat [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id), penulis merasa tampilan web tersebut sudah bagus. Hal ini bisa dilihat dari tampilan *homepage*-nya yang minimalis dengan warna yang kalem dan tidak terlalu mencolok, penyampaian informasi secara singkat dan jelas, serta pemilihan huruf yang sesuai dengan *web template*. Namun, bisa saja pendapat penulis ini tidak sesuai dengan pendapat pemohon yang lain disebabkan hal tampilan ini tidak dapat diukur secara teknis karena menyangkut selera masing-masing pengunjung *website*.

(7). Mobilitas data

Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs web harus selalu dimutakhirkan. Pengunjung akan selalu mencari informasi kapan situs web dimutakhirkan isinya. Ketika mengamati situs web *Surabaya Single Window* ini, penulis tidak menemukan perubahan yang mencolok. Selama ini, penulis merasa tidak ada perubahan data. Hanya saja ada beberapa penataan ulang menu seperti yang sudah disebutkan di atas. Selebihnya, menurut penulis tampilan web masih sama seperti saat pertama diluncurkan.

(8). Ketepatan (*accuracy*)

Salah satu parameter keberhasilan suatu situs web pemerintah adalah ketepatan (*accuracy*). Pengertian ketepatan disini adalah mengenai kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah

dalam menyajikan informasi. Salah satu contoh informasi yang disajikan secara terbuka melalui situs [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) adalah adanya informasi mengenai peta peruntukan yang terhubung langsung ke Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, adanya informasi syarat-syarat pengajuan permohonan, adanya fasilitas untuk memonitoring berkas, adanya *meeting room online*, serta disertakan pula beberapa contoh dokumen, misalnya dokumen lingkungan, yang bisa diunduh oleh para pemohon sebagai panduan.

(9). Layanan Publik

Salah satu tujuan dari *e-Government* adalah untuk memberikan pelayanan publik secara elektronik melalui media situs web pemerintah. Menurut Indrajit (2004:47), jenis pelayanan *e-Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu *Publish*, *Interact*, dan *Transact*. Untuk program *Surabaya Single Window* ini sendiri menurut penulis sudah masuk di tingkat *Transact* karena dengan adanya program ini memungkinkan pengguna untuk mencari dan membeli produk dan layanan dan mengirimkan informasi untuk diproses.

(10). Hits

*Hits* adalah angka yang umumnya dicantumkan pada suatu situs web untuk memberikan data tentang jumlah pengunjung yang membuka suatu situs web pada satu hari atau bulan tertentu.

Pada situs web [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) tidak ditemukan *widget* untuk menghitung hits. Apabila akan mengetahui jumlah hits web tersebut yang mungkin dilakukan adalah menghubungi administrator webnya.

(11). Penggunaan *platform*.

Pada Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah tidak dicantumkan persyaratan penggunaan *platform* suatu situs web pemerintah daerah. Penggunaan suatu *platform* mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs web pemerintah. Pemilihan *platform* yang tidak sesuai dengan aplikasi yang digunakan akan mempengaruhi kinerja suatu situs web pemerintah. Pada *website* [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) tidak ada informasi *platform* yang digunakan terhadap web tersebut.

(c). **Manfaat Program *Surabaya Single Window* (SSW)**

Program *Surabaya Single Window* dilaksanakan sebagai salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima di bidang perijinan. Untuk lebih rincinya, berikut manfaat yang bisa diperoleh masing-masing stakeholder terkait:

- (1). Bagi Pemerintah. Manfaat program *Surabaya Single Window* (SSW) bagi pemerintah adalah adanya sistem pembuatan keputusan yang sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing SKPD yang nantinya diinformasikan kepada pemohon secara

sinkron dan tunggal. Adanya ketentuan bahwa di setiap SKPD terkait tidak diperkenankan memegang berkas bisa membawa dampak positif bagi internal SKPD terkait. Kinerja dan fungsi SKPD bisa diminimalkan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Penyampaian informasi, khususnya biaya retribusi secara transparan bisa meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam rangka pelaksanaan pemerintahan yang baik, transparan, dan bebas KKN (*good governance*).

- (2). Bagi Masyarakat. Program *Surabaya Single Window* (SSW) ini memungkinkan adanya penyampaian data dan informasi secara tunggal dan sinkron. Pelayanan ini juga dijanjikan lebih hemat waktu dan biaya. Biaya retribusi disampaikan kepada pemohon secara transparan dan *by system*. Jadi, pemohon tahu betul banyaknya biaya yang harus dia keluarkan tanpa pungutan liar atau biaya lain-lain yang di luar ketentuan. Pada intinya, program *Surabaya Single Window* ini memudahkan warga yang berasal dari dalam maupun luar kota Surabaya untuk berinvestasi di wilayah Kota Surabaya dengan sistem yang baru. Sehingga, transaksi yang berkaitan dengan pelayanan perijinan bisa menjadi lebih mudah, cepat, simpel, dan transparan. Dengan dipermudahnya pelayanan perijinan, investasi yang masuk ke Kota Surabaya akan tumbuh seiring dengan majunya

perkembangan ekonomi yang turut mempengaruhi tingkat ekonomi warga Kota Surabaya.

- (3). Bagi Pelaku Sektor Swasta. Salah satu fitur yang memudahkan para investor untuk melakukan survey lokasi ditanamkan pada program *Surabaya Single Window* (SSW) ini. Fitur tersebut adalah peta peruntukan yang ditampilkan secara digital dan terus terupdate dengan kondisi wilayah sebenarnya. Investor yang akan menanam modalnya bisa mengetahui dari awal persilnya dapat dimanfaatkan untuk apa dan resiko kesalahan dalam perencanaan bisnis dapat diminimalisir. Pemohon juga dapat mengetahui daerah mana saja yang dianggap cocok untuk menanam investasi.

Peningkatan mutu pelayanan di bidang perijinan merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya secara terencana dan dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang ada. Peningkatan pelayanan tersebut tidak lepas dari prinsip pelayanan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik. Apabila dikaitkan dengan penerapan program *Surabaya Single Window* (SSW) ini, maka kesepuluh prinsip tersebut diuraikan dengan pembahasan sebagai berikut:

- 1). Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik yang baik adalah yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Prosedur pelayanan melalui program *Surabaya*

*Single Window* (SSW) ini dianggap memenuhi prinsip kesederhanaan. Hal ini dikarenakan, pemohon tidak perlu mondar-mandir ke berbagai dinas untuk mengurus sepaket perijinan, namun hanya perlu mempersiapkan persyaratan dan membiarkan persyaratan tersebut secara digital ditransfer ke dinas-dinas terkait melalui program *Surabaya Single Window* (SSW). Aplikasi yang berupa web juga tidak memerlukan instalasi yang rumit karena hanya perlu seperangkat PC/Laptop/Gadget yang terhubung dengan internet dan data-data digital yang telah discanning maka pemohon sudah bisa mengajukan permohonannya.

2). Kejelasan

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Pada penyajian data sudah dijelaskan bahwa dalam situs *website* [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) terdapat menu persyaratan masing-masing perijinan secara lengkap dan jelas. Pemohon hanya perlu menyiapkan persyaratannya dan mengunggahnya saja.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 telah mencantumkan Dinas dan Unit apa saja yang

berkepentingan dalam perijinan *online* terpadu *Surabaya Single Window*.

– Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Rincian biaya masing-masing produk perijinan akan diketahui pemohon *by system* dan diberi panduan bagaimana cara membayarnya. Apabila pemohon kebingungan, tinggal datang ke UPTSA Kota Surabaya dan menanyakan prosedurnya.

3). **Kepastian Waktu.** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Rata-rata perijinan yang diajukan melalui *Surabaya Single Window* ini memakan waktu mulai dari 14 sampai 30 hari. Hal ini tergantung dari dokumen persyaratan yang telah diserahkan pemohon dan survey lapangan. Apabila berkas sudah lengkap dan benar maka perijinan akan diproses sesuai standar operasional, namun apabila berkas yang diajukan tidak lengkap dan tidak benar maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk kemudian diperbaiki.

4). **Akurasi.** Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Dokumen yang masuk dan tersebar secara sistem ke SKPD-SKPD terkait akan disampaikan secara tunggal dan sinkron dengan pemrosesan data dan informasi yang terpadu. Sehingga pengambilan keputusan akan terjadi secara sinkron



dan terintegrasi melalui integrasi informasi dan memadukan alur proses. Produk pelayanan *Surabaya Single Window* (SSW) ini merupakan dokumen legal yang diterbitkan oleh tiap-tiap SKPD yang kemudian diserahkan kepada pemohon.

5). Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dalam kerangka *Surabaya Single Window* (SSW), pengguna melakukan transaksi elektronik dalam arti bahwa pengguna melakukan perbuatan hukum dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Seluruh dokumen diterbitkan melalui sistem Aplikasi dengan *login ID* yang berbeda bagi tiap pemohon untuk keamanan data.

6). Tanggung Jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tercantum dalam bab sebelumnya bahwa beberapa SKPD-SKPD yang terkait dengan program *Surabaya Single Window* (SSW) memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan memonitor jalannya program.

7). Kelengkapan sarana dan prasarana

Dalam hal ini yaitu terpenuhinya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai terkait penyediaan sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) seperti server yang terdapat di UPTSA Kota Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya. Di UPTSA sendiri, untuk membantu loket *Surabaya Single Window* yang ada di sana, dipekerjakan 2 orang teknisi yang bertanggungjawab di bidang IT.

8). Kemudahan Akses.

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. Terkait dengan permasalahan kemudahan akses, hal tersebut sesuai dengan kondisi daerah masing-masing. Untuk di Kota Surabaya sendiri, akses internet cukup banyak tersedia dan mudah ditemui di tempat-tempat masyarakat biasa berkumpul, mulai dari warung internet (warnet), internet yang terpasang di hampir seluruh rumah, hingga *wifi* yang bisa dijumpai di sarana-sarana atau fasilitas umum seperti kantor pemerintahan, mal, kafe, dan taman. Selain itu terdapat *Broadband Learning Center* (BLC) yang merupakan fasilitas pembelajaran IT yang dapat dinikmati

oleh masyarakat Surabaya secara gratis sebagai salah satu upaya percepatan menuju *Surabaya Cyber City*.

Penjelasan di atas menggambarkan dari kesepuluh prinsip yang tercantum dalam Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik, delapan diantaranya sudah dipenuhi dalam pengoperasian *Surabaya Single Window*. Walaupun, manfaat dari program ini belum bisa dirasakan oleh semua masyarakat. Menurut observasi peneliti di lapangan, kebanyakan masyarakat belum paham caranya untuk berinteraksi dengan birokrasi secara *online*. Hal ini menuntut peran dari pihak-pihak terkait untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai IT dan *e-Government*.

**(d). Pencapaian dan Ketepatan dalam Program *Surabaya Single Window* (SSW)**

Pencapaian dan Ketepatan merujuk pada seberapa efektif penerapan program *Surabaya Single Window* terhadap perbaikan mutu pelayanan di bidang perijinan. Miller dikutip oleh Tangkilisan (2005:138) mengungkapkan efektivitas sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas harus dibedakan dengan efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Pada dasarnya efektivitas menekankan pada tujuan daripada organisasi tersebut. Suatu organisasi dikatakan telah berhasil mencapai efektivitas apabila organisasi tersebut telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pada hakikatnya, efektivitas berorientasi pada pencapaian tujuan yang sebelumnya sudah ditentukan. Ini berarti bahwa efektivitas organisasi

menyangkut dua aspek, yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi sebagai cara dalam mencapai tujuan. Pencapaian dan ketepatan program untuk lebih rinci dijelaskan sebagai berikut berdasarkan pendapat dari Budiani (2007:53) berikut ini:

1). Ketepatan sasaran program.

Sasaran program merupakan target yaitu masyarakat sebagai pemohon perijinan melalui program *Surabaya Single Window* (SSW). Program *Surabaya Single Window* akan mudah dijalankan oleh pemohon yang sudah *IT-minded* dan terbiasa bertransaksi secara elektronik. Kebanyakan, pemohon yang sudah lansia (lanjut usia) dan pemohon dengan tingkat pendidikan rendah kesulitan untuk mengakses websitenya. Pada akhirnya, mereka memilih untuk meminta bantuan petugas untuk *scanning* dan *upload* di UPTSA Kota Surabaya. Dengan adanya program *Surabaya Single Window* ini, masyarakat yang akan mengajukan permohonan perijinan akan dipermudah dalam hal pelayanan dan transparansi biaya serta segala informasi. Namun, kenyataannya di lapangan, masih banyak pemohon yang mengeluh perijinannya lama diproses. Menurut pengakuan salah satu pemohon, untuk di UPTSA Kota Surabaya memang pelayanannya sudah baik, namun ketika melihat bagaimana proses di SKPD-SKPD terkait, praktek KKN masih bisa dijumpai. Begitu juga dengan keteledoran pegawai yang

mengakibatkan salah satu berkas pemohon hilang. Jadi, menurut penulis, selama satu tahun pengoperasian masih banyak kekurangan yang berakibat pada tidak tepatnya sasaran program. Masyarakat menjadi kurang merasakan dampaknya.

2). Sosialisasi program.

Untuk sosialisasi program selama pengoperasian *Surabaya Single Window* dilakukan dengan 3 cara, yaitu dengan menyelenggarakan forum-forum yang mengundang SKPD-SKPD terkait, media massa dan para *stakeholder*; pengadaan brosur, *banner*, dan selebaran mengenai program *Surabaya Single Window (SSW)*; dan melalui sosialisasi di media sosial *Facebook* yang bekerjasama dengan *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya. Sosialisasi yang dilakukan secara terus menerus selama beberapa waktu setelah program diluncurkan berjalan dengan optimal dan efektif karena memanfaatkan segala fasilitas media informasi yang ada sehingga masyarakat mengetahui sekilas info tentang program *Surabaya Single Window*.

3). Tujuan program.

Tujuan dioperasikannya program *Surabaya Single Window (SSW)* ini telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, yaitu mencakup manfaat bagi pemerintah, masyarakat, serta pelaku sektor swasta. Pada dasarnya, tujuan diselenggarakannya perijinan *online* terpadu melalui *Surabaya Single Window*

(SSW) ini adalah untuk memangkas proses perijinan yang dulunya ribet dan mahal menjadi perijinan yang hemat waktu, hemat biaya, dan transparan. Proses pelayanan perijinan yang mudah dan murah akan berdampak pada iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Banyaknya investasi yang masuk akan meningkatkan pendapatan ekonomi daerah. Selama pengoperasian, masyarakat merespon positif terkait program *Surabaya Single Window* karena dianggap sebagai salah satu reformasi birokrasi yang bisa mendobrak kekakuan birokrasi selama ini. Berdasarkan pendapat penulis, dilihat dari indikator tujuan program maka dengan dioperasikannya program *Surabaya Single Window* ini, berdampak pada internal organisasi dan masyarakat luas. Namun, ada kendala dalam mencapai tujuan program yaitu program *Surabaya Single Window* tidak bisa diakses oleh setiap tingkat masyarakat. Masyarakat yang lansia atau yang jarang bertransaksi secara *online* akan merasa kesusahan untuk mengakses web ini. Dengan adanya hambatan ini, tujuan program tidak bisa dicapai secara maksimal.

- 4). Pemantauan program. Untuk efektivitas pemantauan program, penulis hanya mendapat sumber bahwa mengenai kinerja yang terkait dengan proses administrasi penerbitan ijin secara elektronik melalui *Surabaya Single Window* (SSW) dipantau

secara berkala tiap 6 bulan sekali oleh Kepala UPTSA Kota Surabaya menggunakan format Evaluasi Kinerja Pelaksana yang akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen untuk tindak lanjut. Selain itu, dikarenakan SKPD yang terkait dengan program *Surabaya Single Window* ini lebih dari satu dinas, maka dilakukan koordinasi dengan SKPD terkait yang intensitasnya minimal sebulan 2 kali. Jumlah pertemuan ini bisa saja bertambah apabila ada permasalahan yang terkait program *Surabaya Single Window*.

Berdasarkan hasil analisis penulis mengenai pencapaian dan ketepatan program, maka bisa disimpulkan bahwa selama satu tahun pengoperasian program *Surabaya Single Window* masih terdapat banyak kendala. Namun, apabila dibandingkan dengan mekanisme lama yang menyusahkan pemohon dan menimbulkan citra buruk pemerintah di mata masyarakat, program *Surabaya Single Window* dinilai sudah cukup efektif untuk meyakinkan masyarakat bahwa proses perijinan sekarang lebih cepat, mudah, dan transparan.

**(e). Sosialisasi Program *Surabaya Single Window* (SSW)**

Kebijakan publik pada hakikatnya adalah merupakan suatu upaya pengaturan terhadap proses dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan Negara agar tercipta suatu kondisi dan situasi yang kondusif. Kebijakan publik dan kepercayaan publik merupakan dimensi yang saling terkait. Keterkaitan diantara keduanya ini akan memengaruhi kepada efektivitas kebijakan itu sendiri dan kondusivitas publiknya. Efektivitas kebijakan publik akan terwujud dalam

bentuk lancarnya pelaksanaan tugas-tugas pelayanan, terciptanya tertib administrasi, rendahnya mal-administrasi, mekanisme yang sederhana, dan mudahnya untuk diimplementasikan. Sedangkan kondusivitas publik akan terbangun dalam wujud adanya kesamaan persepsi tentang kebijakan, mudahnya memahami dan mengimplementasikan kebijakan, dan daya dukung yang tinggi terhadap kebijakan sebagai suatu pola (*pattern*) yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah. Kondisi publik yang kondusif terhadap suatu kebijakan, tentunya akan menjadi dorongan dan *spirit* yang efektif bagi kebijakan itu sendiri, dan sebaliknya.

Efektif tidaknya suatu kebijakan ketika diimplementasikan, tidak dapat dilepaskan dari ada tidaknya kepercayaan publik terhadap pemerintah selaku *policy maker* dalam proses formulasi kebijakan. Salah satu prinsip yang perlu diperhatikan dalam rangka membangun kepercayaan publik dalam hubungannya dengan efektivitas kebijakan publik yaitu dengan adanya proses internalisasi dan sosialisasi yang intensif agar pemahaman dan persepsi public terhadap kebijakan dapat terbangun dengan baik. Hal ini perlu dilakukan agar pihak-pihak yang nantinya terkena dampak kebijakan tersebut mejadi tahu dan paham mengenai apa isi, tujuan, arah, dan kelompok sasaran kebijakan. Sehingga, seluruh elemen dapat mempersiapkan dnegan bernar mengenai apa saja yang harus dipersiapkan dan dilakukan dalam rangka ikut melaksanakan kebijakan publik. Tidak lain tujuan dari kegiatan ini agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan bisa dicapai sesuai harapan.



Terkait penerapan program *Surabaya Single Window* (SSW) di Kota Surabaya, sosialisasi telah dilakukan oleh pihak UPTSA, Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang beserta SKPD-SKPD lainnya yang terkait. Sosialisasi merupakan tahap awal dari implementasi kebijakan yaitu bagaimana pihak SKPD yang terkait dengan pelayanan perijinan ini menginformasikan kepada seluruh lapisan masyarakat mengenai program *Surabaya Single Window* yang memudahkan siapa saja yang ingin berinvestasi di Surabaya secara mudah, transparan, dan cepat. Pada saat sosialisasi, SKPD-SKPD terkait tidak hanya sekedar menginformasikan, namun juga menjelaskan secara detail mengenai isi, tujuan, mekanisme, dan manfaat program tersebut. Hal ini dilakukan agar masyarakat bisa mengikuti dan mempersiapkan diri ketika sewaktu-waktu mengajukan perijinan melalui *Surabaya Single Window*. Berikut adalah beberapa temuan penulis terkait dengan sosialisasi Program *Surabaya Single Window*:

- 1). Program *Surabaya Single Window* diluncurkan pada tanggal 14 Maret 2013. Peluncuran program ini akhirnya diselenggarakan setelah sempat mengalami penundaan hingga tiga kali mulai akhir 2012. Pemberitaan mengenai launching program *Surabaya Single Window* ini diliput oleh beberapa surat kabar, antara lain *Surya* dan *Jawa Pos*. Pemberitaan melalui media massa ini dinilai merupakan salah satu bentuk sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga, seluruh masyarakat mengetahui bahwa ada program perijinan online terpadu bernama *Surabaya Single*

*Window* yang menjanjikan perijinan yang cepat, mudah, dan transparan.

- 2). Kemudian, sosialisasi dilakukan dengan mengundang organisasi pengusaha, *real estate*, dan konsultan yang sering berhubungan dengan masalah perijinan. Pada Jumat, 26 April 2013, bertempat di Gedung Real Estate Indonesia (REI) Jawa Timur dilakukan sosialisasi yang dihadiri oleh 140 anggota REI Jawa Timur. Kemudian menyusul agenda sosialisasi pada Hari Rabu tanggal 12 Juni 2013 di Ruang ATCS Lantai 6 Gedung Pemerintah Kota Surabaya. Kali ini sosialisasi dihadiri oleh para konsultan dan anggota Ikatan Arsitek Indonesia (IAI) Cabang Surabaya. Setelah itu, sosialisasi masih tetap berlangsung hingga sekarang dengan adanya selebaran di Dinas Komunikasi dan Informatika dan Kantor UPTSA Kota Surabaya. Seluruh jajaran SKPD yang terkait pun turut melakukan sosialisasi, contohnya seperti yang bisa ditemui di Kantor UPTSA Kota Surabaya, pemohon yang akan mengurus melalui *Surabaya Single Window* akan mendapat arahan dari petugas informasi serta *security*nya.
- 3). Sosialisasi selanjutnya dilakukan dengan mengadakan workshop di sektor-sektor perijinan. Misalnya, melakukan sosialisasi ke KADIN (Kamar Dagang dan Industri), pengusaha-pengusaha, konsultan. Tiap sektor diundang oleh pihak SKPD yang terkait program *Surabaya Single Window* (SSW) ini. Tidak jarang,

inisiatif mengundang para SKPD berasal pihak-pihak *stakeholder* untuk sosialisasi.

- 4). Bekerjasama dengan *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan sosialisasi di media sosial seperti *Facebook* dan *Twitter*.

Selain adanya sosialisasi, dibutuhkan konsistensi dari tiap-tiap pimpinan SKPD untuk terus mendukung dan mengoperasikan program *Surabaya Single Window* dengan baik dan sesuai prosedur. Karena manfaat yang akan dirasakan oleh pihak-pihak sesama *stakeholder* akan semakin terasa apabila seluruh elemen yang terkait saling mendukung jalannya program tersebut.

**(f). Pengawasan dalam Pelaksanaan Program *Surabaya Single Window* (SSW)**

Pengawasan atau *monitoring* adalah salah satu kontrol yang dilakukan untuk mengendalikan pelaksanaan suatu kegiatan. Pengawasan dilakukan agar kegiatan tidak menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan. Kegiatan pengawasan bukan berarti mencari-cari kesalahan seseorang, namun untuk menemukan kesalahan atau penyimpangan sehingga bisa dilakukan perbaikan dan pelurusan kembali secara cepat agar tidak terkena dampak negatif yang berkelanjutan.

Pengawasan terhadap proses administrasi penerbitan ijin ini dilakukan secara periodik tiap 6 bulan dilakukan pemeriksaan internal oleh Tim Audit Internal di UPTSA Kota Surabaya untuk mengecek kesesuaian proses dan produk administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan SKPD. Kinerja yang terkait dengan proses administrasi penerbitan ijin secara elektronik

melalui *Surabaya Single Window* (SSW) dipantau secara berkala tiap 6 bulan sekali oleh Kepala UPTSA Kota Surabaya menggunakan format Evaluasi Kinerja Pelaksana yang akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen untuk tindak lanjut. Selain itu, dikarenakan SKPD yang terkait dengan program *Surabaya Single Window* ini lebih dari satu dinas, maka dilakukan koordinasi dengan SKPD terkait yang intensitasnya minimal sebulan 2 kali. Jumlah pertemuan ini bisa saja lebih apabila ada permasalahan yang terkait program *Surabaya Single Window*.

**(g). Tanggapan Masyarakat terhadap Program *Surabaya Single Window* (SSW)**

Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah akan berdampak kepada penerima kebijakan atau sasaran kebijakan tersebut. Umumnya, suatu kebijakan berdampak kepada masyarakat, penerimaan atau tanggapan masyarakat ini yang bisa membantu mengukur seberapa efektif program itu dijalankan. Berdasarkan pengamatan penulis, maka bisa disimpulkan bahwa selama satu tahun pengoperasian, program *Surabaya Single Window* (SSW) belum berjalan secara maksimal. Hal ini dipengaruhi oleh kendala-kendala yang telah disebutkan di atas yaitu permasalahan umumnya terjadi dalam lingkup teknis operasional, misalnya terjadinya *error* jaringan dan listrik mati. Sehingga pengiriman berkas dari UPTSA ke SKPD terkait menjadi agak terganggu. Selain itu ternyata dengan adanya pemangkasan, tidak semua perijinan bisa diajukan menjadi lebih cepat, ada salah satu perijinan yang malah menjadi lebih lama pemrosesannya. Kendala lainnya adalah sumber daya yang menguasai IT belum terpenuhi dengan baik di Kantor UPTSA, mengingat implementasi *e-Government* melalui program

*Surabaya Single Window* merupakan sebuah sistem yang sangat rumit. Sehingga menurut penulis, dengan hanya penempatan 2 orang pegawai IT dirasa sangat kurang bila dibandingkan dengan jumlah pemohon yang masuk per bulannya. Selain itu, masih ada jajaran SKPD yang berusaha mencari celah untuk mendapatkan keuntungan. Menurut penulis, hal ini terkait dengan banyaknya birokrat yang belum bisa menerima adanya reformasi birokrasi karena sudah terlalu nyaman dengan mekanisme terdahulu. Padahal, birokrasi sebagai pelayan masyarakat diwajibkan untuk turut mengikuti perkembangan yang ada di masyarakat. Hal ini dibutuhkan untuk mengakomodir keinginan masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang prima.

## **2. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Program *Surabaya Single Window* (SSW)**

### **a). Penguasaan IT Masyarakat**

Pelaksanaan *e-Government* memerlukan infrastruktur pendukung demi mencapai tujuan program yang telah direncanakan. Infrastruktur tersebut adalah infrastruktur telekomunikasi, perubahan paradigma, kesiapan SDM, ketersediaan anggaran, dasar hukum, dan tingkat konektivitas dan penggunaan IT. Dalam pelaksanaan *Surabaya Single Window* (SSW) ini, salah satu kendala yang ditemui adalah penggunaan IT oleh masyarakat yang masih minim. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, penerimaan masyarakat merupakan salah satu penentu efektif atau tidaknya kebijakan yang telah dikeluarkan oleh masyarakat. Hal ini juga berlaku untuk pengukuran efektivitas program *Surabaya Single Window*

(SSW) yang telah berlangsung selama satu tahun ini. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, disimpulkan bahwa antusiasme masyarakat cukup tinggi, dilihat dari banyaknya jumlah ijin yang masuk selama setahun pelaksanaan program. Namun, di samping itu banyak juga masyarakat yang memilih untuk tidak memanfaatkan layanan perijinan *online* melalui website tersebut dengan alasan tidak bisa komputer, tidak terbiasa bertransaksi secara *online*, dan gagap teknologi (gaptek).

Terkait dengan program *Surabaya Single Window* (SSW) itu sendiri, sasaran program yang menjadikan masyarakat sebagai obyek dan pengguna layanan dianggap tidak tercapai. Karena di lapangan masih ditemukan masyarakat yang melimpahkan berkas-berkasnya untuk diserahkan ke petugas *front office*. Proses selanjutnya yaitu *scanning* dan *uploading* pun dilakukan oleh petugas tersebut. Tingkat penguasaan IT yang berbeda antara satu individu dengan individu lainnya membuat pelayanan perijinan melalui web ini belum terlihat efektivitasnya selama satu tahun pengoperasian.

#### **b). Kendala Teknis Operasional**

Permasalahan teknis operasional yang terjadi selama pelaksanaan program *Surabaya Single Window* terkait dengan sering terjadinya *error* jaringan, listrik mati, dan adanya perijinan yang malah memakan waktu lebih lama daripada mekanisme terdahulu. Untuk masalah *error* jaringan dan listrik mati, hal ini mengakibatkan adanya pengiriman data yang terhambat dari UPTSA ke dinas-dinas/SKPD-SKPD terkait. Permasalahan ini bisa berdampak pada permohonan yang diajukan oleh masyarakat. *Error* yang terjadi bisa berdampak pada molornya

sebuah dokumen perijinan untuk diproses. Padahal, Surabaya Single Window mengusung *tagline* pengurusan ijin yang cepat dan mudah. Hal ini yang perlu diperhatikan, melihat begitu rumitnya pihak *back office* yang bergelut di bagian *server* untuk ikut menyukseskan pelaksanaan e-Government di bidang pelayanan perijinan ini. Selama ini, menurut teknisi IT yang bersangkutan, para petugas yang berada di server masing-masing SKPD selalu melakukan koordinasi dan selama ini koordinasi yang dilakukan berjalan dengan lancar sehingga masalah-masalah yang ada bisa ditangani dengan baik. Selama penelitian, penulis belum mendapatkan informasi dari dinas terkait mengenai keamanan server apabila terjadi error seperti di atas dan kemungkinan website diserang oleh *hacker*. Namun untuk keamanan data, Surabaya Single Window menjamin dengan diberikannya akses masuk yang berbeda kepada tiap pengguna berupa kombinasi karakter yang harus dijaga dengan sebaik-baiknya oleh para pengguna/pemohon.

### c). Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dianggap menjadi salah satu variabel yang berpengaruh pada keberhasilan maupun kegagalan dari implementasi sebuah kebijakan. Efektivitas kebijakan tergantung dari sumber daya yang tersedia beserta keahliannya. Agar tercapai suatu efektivitas program, sumber daya manusia diharuskan memiliki keterampilan yang memadai. Sumber daya manusia yang banyak bukanlah jaminan sebuah organisasi akan maju apabila sumber daya manusia tersebut tidak memiliki keterampilan yang merata dan saling melengkapi. Hal ini menuntut adanya proses penempatan yang layak dengan memperhitungkan jumlah staf yang diperlukan per bidangnya.

Terkait pelaksanaan *Surabaya Single Window*, sumber daya manusia yang tanggap terhadap teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah kebutuhan. Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan *e-Government* dengan konsep yang rumit bagi masyarakat awam yang hanya bisa dijalankan oleh mereka yang memiliki kompetensi di bidang tersebut. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa untuk menunjang *servernya*, pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya memiliki sumber daya yang memadai dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk menunjang program *Surabaya Single Window* ini. Namun menurut pendapat penulis, apabila melihat sumber daya manusia yang ada di UPTSA, khususnya untuk Teknisi IT yang hanya 2 orang, hal tersebut dirasa masih kurang. Karena, menurut penulis sumber daya yang berkompeten di bidang IT sangat menunjang pelaksanaan *e-Government*. Untuk itu perlu adanya upgrade dan rekrutmen pegawai yang memiliki kemampuan mendalam di bidang IT untuk mendukung kelancaran operasional program *Surabaya Single Window* (SSW).

#### **d). Budaya Organisasi**

Budaya organisasi adalah pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai kebiasaan dan pengalaman yang telah ada (Budiati, 2007:97). Untuk mendukung pelaksanaan *e-Government*, sebuah budaya organisasi harus ikut berubah terkait dengan *e-administrasi* (*administrasi secara elketronik*) yang berlangsung. Minimnya hubungan dan komunikasi personal yang terjadi dikarenakan perubahan budaya organisasi yang menjurus pada budaya digital. Hal ini menuntut komitmen pimpinan dikarenakan dengan adanya perubahan tersebut, tidak semua birokratnya mampu dan mau untuk berubah.



Selama penelitian berlangsung dan berdasarkan data wawancara dengan beberapa pihak yang tersebut di atas, maka penulis bisa menyimpulkan bahwa masih banyak birokrat di Surabaya, khususnya yang terkait dengan pelayanan bidang perijinan, yang masih belum mau untuk berubah dengan adanya perijinan *online* ini. Temuan penulis yaitu untuk di Kantor UPTSA Kota Surabaya sudah tidak ditemui calo untuk mengurus perijinan, namun beberapa pihak birokrat yang turun langsung ke lapangan untuk berinteraksi dengan pemohon biasanya meminta “uang transportasi”. Penulis juga bisa menyimpulkan, dengan temuan data seperti ini bisa saja ketika program *Surabaya Single Window* ini diluncurkan, konflik antar kepentingan di internal Pemerintah Kota Surabaya terjadi dengan begitu hebat. Terkait dengan kewenangan beberapa SKPD yang “dicabut” dan diminimalisir untuk sebagian dilimpahkan ke UPTSA Kota Surabaya. Menurut pendapat penulis, inovasi yang dicetuskan oleh Walikota Surabaya ini tidak akan bisa berlangsung secara optimal dan efektif apabila tidak ada kemauan dan komitmen tiap-tiap SKPD untuk mengubah budaya organisasi dan menindak tegas birokrat yang diketahui melakukan penyimpangan.

Jadi, dengan adanya pemaparan di atas, pelaksanaan program Surabaya Single Window (SSW) untuk memperbaiki pelayanan perijinan di Kota Surabaya belum berjalan dengan efektif dan maksimal selama 1 tahun terakhir. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan yaitu dari segi sumber daya yang masih sedikit yang tanggap di bidang IT, sehingga menimbulkan kendala teknis operasional dalam pelaksanaannya sampai budaya organisasi beberapa SKPD yang belum mau dan mampu untuk berubah. Apabila hal-hal tersebut tidak ditindaklanjuti

dengan tegas, maka untuk ke depannya program *Surabaya Single Window* tidak akan mencapai efektivitasnya dalam melakukan pelayanan publik.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui efektivitas program *Surabaya Single Window* (SSW) dalam pelayanan publik, maka didapat hasil sebagai berikut:

1. Mekanisme perijinan yang baru ini mampu memangkas birokrasi, meminimalisir tatap muka yang identik dengan korupsi, kolusi, dan nepotisme, menciptakan sistem birokrasi yang transparan, serta memudahkan permohonan perijinan yang berpengaruh terhadap perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya.
2. Tampilan *website Surabaya Single Window* (SSW) tidak terlalu ramai dan sangat simpel. Namun, belum mampu membuat semua masyarakat merasa mudah untuk mengaksesnya. Tingkat kesadaran akan teknologi yang berbeda antara satu orang dengan orang lain membuat pelayanan perijinan melalui *website* ini tidak bisa dinikmati oleh semua kalangan.
3. Program *Surabaya Single Window* dilaksanakan sebagai salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima di bidang perijinan. Program ini membawa manfaat bagi masing-masing *stakeholder*, yaitu:

- (a). Bagi Pemerintah. Manfaat program *Surabaya Single Window* (SSW) bagi pemerintah adalah kinerja dan fungsi SKPD bisa diminimalkan serta meningkatkan efektivitas organisasi.
  - (b). Bagi Masyarakat. Program *Surabaya Single Window* (SSW) ini memudahkan warga yang berasal dari dalam maupun luar kota Surabaya untuk berinvestasi di wilayah Kota Surabaya dengan pelayanan perijinan yang lebih mudah, cepat, simpel, dan transparan.
  - (c). Bagi Pelaku Sektor Swasta, memudahkan para investor untuk melakukan *survey* lokasi, sehingga resiko kesalahan dalam perencanaan bisnis dapat diminimalisir.
4. Selama satu tahun pengoperasian program *Surabaya Single Window* masih terdapat banyak kendala. Namun, apabila dibandingkan dengan mekanisme lama yang menyusahkan pemohon dan menimbulkan citra buruk pemerintah di mata masyarakat, program *Surabaya Single Window* dinilai sudah cukup efektif untuk meyakinkan masyarakat bahwa proses perijinan sekarang lebih cepat, mudah, dan transparan.
  5. Sosialisasi program *Surabaya Single Window* (SSW) dimulai semenjak program diluncurkan pada 14 Maret 2013. Sosialisasi dilakukan dengan mengundang organisasi pengusaha, *real estate* dan konsultan yang sering berhubungan dengan masalah perijinan. Sosialisasi program selama pengoperasian *Surabaya Single Window* dilakukan dengan 3 cara, yaitu dengan menyelenggarakan forum-forum yang mengundang SKPD-SKPD terkait, media massa dan para *stakeholder*; pengadaan brosur, *banner*, dan

selebaran mengenai program Surabaya Single Window (SSW); dan melalui sosialisasi di media sosial *Facebook* yang bekerjasama dengan *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya.

6. Pengawasan dilakukan secara periodik tiap 6 bulan dilakukan pemeriksaan internal oleh Tim Audit Internal di UPTSA Kota Surabaya untuk mengecek kesesuaian proses dan produk administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan SKPD. Selain itu, dilakukan koordinasi dengan SKPD terkait yang intensitasnya minimal sebulan 2 kali.
7. Tanggapan masyarakat menunjukkan program tersebut belum berjalan secara maksimal. dengan adanya pemangkasan, tidak semua perijinan bisa diajukan menjadi lebih cepat, ada salah satu perijinan yang malah menjadi lebih lama pemrosesannya.
8. Selama pelaksanaan program *Surabaya Single Window* (SSW) setahun ini, terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut adalah sumber daya yang masih sedikit yang tanggap di bidang IT, kendala teknis operasional, dan budaya organisasi beberapa SKPD yang belum mau dan mampu untuk berubah. merupakan salah satu kendala yang menghambat efektivitas dan optimalisasi program.

## **B. Saran**

Terkait kesimpulan hasil penelitian di atas, berikut penulis sampaikan beberapa saran terkait keberadaan program agar lebih efektif ke depannya.

1. Perlu adanya sosialisasi yang dilakukan dinas terkait dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai upaya agar warga Surabaya paham dan mampu menggunakan teknologi IT. Program *Broadband Learning Center* (BLC) yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya harus lebih digiatkan lagi dalam rangka pemerataan pemahaman masyarakat mengenai teknologi IT.
2. Dibutuhkan pembenahan dan perbaikan infrastruktur antara lain keberadaan komputer dan jaringan pelengkap yang harus memenuhi spesifikasi tertentu untuk melakukan proses administrasi secara elektronik di atas. Terlebih lagi untuk program *Surabaya Single Window* ini membutuhkan *server* yang stabil di tiap SKPD yang harus meminimalisir *error* agar proses atau mekanisme perijinan bisa berjalan secara lancar.
3. Perlu diadakannya pelatihan agar sumber daya yang ada memiliki kemampuan dalam hal komputer, jaringan, dan pengolahan data.
4. Perlu kebiasaan baru yang mengubah budaya birokrasi lama menjadi lebih terbuka terhadap teknologi informasi. Dibutuhkan penanaman nilai bahwa dengan kemajuan teknologi dan informasi serta pelaksanaan *e-Government* bukanlah halangan, namun merupakan sebuah kendaraan bagi organisasi pemerintahan untuk mencapai tujuannya dan melakukan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.
5. Semua kendala tersebut bisa diselesaikan secara perlahan apabila usaha-usaha di atas ditunjang dengan komitmen pimpinan (kepala daerah). Dibutuhkan kemauan yang kuat dan strategi-strategi agar tercipta suasana

pemerintahan yang mendukung adanya pelayanan administrasi secara elektronik seperti Program *Surabaya Single Window* (SSW) ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hakim. 2012. *Capaian Investasi di Surabaya Melebihi Target*. (diakses 25 September 2013) (<http://www.antarajatim.com/lihat/berita/81979/capaian-investasi-di-surabaya-melebihi-target>)
- Budiani, Ni Wayan. 2007. "Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar". *Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT*. Vol. 2 No. 1.
- Budiati, Ayuning. 2007. E-Administration sebagai Langkah Strategis Peningkatan Mutu Pelayanan Publik. *Administrasi Negara: Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu. pp. 89-98.
- Cipto. 12 September 2012. *Kota Surabaya Raih Peringkat Pertama Investasi*. (diakses 25 September 2013) (<http://wartaekonomi.co.id/berita5140/kota-surabaya-raih-peringkat-pertama-investasi.html>)
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Economic and Social Council United Nations. 2004. *Revitalizing Public Administration as a Strategic action for sustainable human development: an Overview* (diakses 21 Maret 2014) (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan015105.pdf>)
- Gie, The Liang. 1976. *Pokok-pokok PPBS dan MIS*. Yogyakarta: Karya.
- Hardiyansyah. 2012. *Peranan E-Government dalam mewujudkan Good Governance (Tata Pemerintahan yang baik) pada Era Otonomi Daerah*. (diakses pada 13 Januari 2014) (<http://blog.binadarma.ac.id/hardiyansyah/?p=35>)
- Ibrahim. 2007. *Fundamental of Development Administration*. Selangor: Scholar Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 *Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Pengembangan E-Government*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.



- Kooiman, Jan. 1993. "Social-Political Governance: Introduction". *Modern Governance: New Government-Society Interaction*. London: Sage. pp 1-8
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Teguh. 2007. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan NPM ke Good Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7. Januari
- Lenvine, Charles. 1990. *Public Administration: Challenges, Choices, and Consequences*. Illinois: Scott Foresman & Co.
- Lu, J. 2001. *Measuring Cost/Benefits of E-Business Applications and Customer Satisfaction*, Proceedings of the 2nd International Web Conference, 29–30 November, Perth, Australia, 139-147.
- Nitisemito, Alex S. 1996. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Graha Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 *Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*
- Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2012 *Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam Kerangka Indonesia National Single Window*.
- Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 *Tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap*.
- Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2010 *tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya*.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 *Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya*.
- Pramuka, Gatot. 2010. "E-Government dan Reformasi Pelayanan Publik". *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu. pp. 65-82.
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *Perizinan: Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta: Grasindo.
- Rochmach, Siti. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UM Press.

- Rois Jajeli. 20 September 2012. *Kadin Surabaya Minta Risma Genjot Pertumbuhan Investasi di Surabaya*. (diakses 25 September 2013) (<http://news.detik.com/read/2013/09/20/234818/2365265/475/1/kadin-surabaya-minta-risma-genjot-pertumbuhan-investasi-di-surabaya>)
- Saptawan, Adriyan. 2010. "Perkembangan Praktik Ilmu Administrasi Negara dalam Kebijakan Pemerintah". *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu. pp. 21-30
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) : Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugandi, Yogi S. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryono, Agus. 2001. "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik". *Jurnal Administrasi Negara*. Malang : Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Vol 1
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 *Tentang Dasar Pemungutan Retribusi Daerah*.
- Pemerintah Kota Surabaya. 2013. *Buku Profile Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) 2013*. Surabaya: tidak dipublikasikan.
- Wardiyanto, Bintoro. 2010. "E-Government dan E-Procurement: Konstruksi Akuntabilitas dan Transparansi Birokrasi". *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu. pp. 89-93
- Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. 2011. (<http://dinkominfo.surabaya.go.id>) (diakses pada 26 Desember 2013)

Website Surabaya Single Window. 2013. (<http://ssw.surabaya.go.id>) (diakses pada 20 Februari 2013)



## Lampiran 1. Riwayat Hidup (CV) Penulis

### CURRICULUM VITAE

**Nama** : Rindri Andewi Gati  
**Nomor Induk Mahasiswa** : 105030500111002  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Status** : Belum Menikah  
**Tempat dan Tanggal Lahir** : Surabaya, 28 Maret 1993  
**Alamat** : Jl. Albatros no. 8 Komp. AURI Simogunung  
Surabaya – 60255  
**Agama** : Islam  
**Pendidikan** :

No.	Pendidikan	Tamat Tahun
1.	SDN Tandes Kidul II/112 Surabaya	2004
2.	SMP Negeri 4 Surabaya	2007
3.	SMA Negeri 9 Surabaya	2010
4.	S1 Ilmu Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang	2014

#### **Pengalaman Organisasi** :

1. Staf Muda Dirjen Eksternal Kementerian Kominfo BEM FIA Kabinet MaFIA Berkarya Tahun 2010
2. Staf Magang LPM DIANNS FIA-UB Tahun 2010
3. Dirjen Media Informasi Kementerian Kominfo BEM FIA Kabinet Kita Bersama Tahun 2012
4. Staf Desain Komunikasi Visual LPM DIANNS FIA-UB Tahun 2011-2013
5. Ketua Divisi PSDK GMNI Komisariat FIA-UB Tahun 2013

#### **Keahlian dan Keterampilan** :

1. Bahasa : Bahasa Indonesia (aktif), Bahasa Inggris, Bahasa Jerman
2. PC / Komputer : Microsoft Windows, Google Android  
Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint), Adobe Photoshop, Corel (Draw, Paint)

#### **Publikasi Karya Ilmiah** :

Tahun Terbit	Judul
2014	Efektivitas Program <i>Surabaya Single Window</i> (SSW) dalam Pelayanan Publik : Perspektif <i>E-Government</i> (Studi tentang Perijinan <i>Online</i> Di Kota Surabaya)



## Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian



PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
**BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT**  
Jl. Jaks Agung Suprpto No. 2 - 4 Telp. ( 031 ) 5473284, Fax. 5343000  
SURABAYA ( 60272 )

### REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / *WS8* / 436.7.3 / 2014

MENUNJUK : SURAT : BAKESBANG DAN POLITIK PROVINSI JAWA TIMUR  
NOMOR : 070 / 557 / 203.3 / 2014  
TANGGAL : 23 Januari 2014  
PERIHAL : Rekomendasi Penelitian

DAFTAR : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Perda Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Surabaya.  
4. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Kota Surabaya.

Dengan ini menyatakan tidak keberatan memberi ijin untuk melaksanakan Penelitian / Pengabdian Masyarakat kepada :

Nama : RINDRI ANDEWI GATI  
Alamat : Jl. Albatres 8 Komp. AURI Simogunung Surabaya  
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang  
Tema / Judul : EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) DALAM PELAYANAN PUBLIK : PERSPEKTIF E-GOVERNMENT (STUDI TENTANG PERIJINAN ONLINE DI KOTA SURABAYA)  
Tempat / Lokasi : KOTA SURABAYA ( Dinas Komunikasi dan Informatika, UPTSA )  
Tanggal (Waktu) : Mulai berlaku tanggal 27 Januari s/d 31 Maret 2014  
Pengkikut : -

#### Syarat – syarat ketentuan sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan surat permohonan, dan yang bersangkutan harus mentaati ketentuan / peraturan yang berlaku dimana dilakukan Kegiatan / Penelitian.
2. Penelitian yang dilaksanakan tidak boleh menimbulkan keresahan dimasyarakat, disintegritas bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Yang bersangkutan sebelum dan sesudah melakukan Penelitian / Kegiatan harap melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Dinas / Instansi yang bersangkutan.
4. Surat Keterangan ini akan dicabut / tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat / ketentuan seperti tersebut diatas.

#### Tembusan :

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya
2. Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya
3. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
4. Yang bersangkutan



Surabaya, 23 Januari 2014

a.n. KEPALA BADAN  
Sekretaris,

Andi Hakim, SH., M.Si.  
Pembina Tk. I  
NIP 19620304 198703 1 017



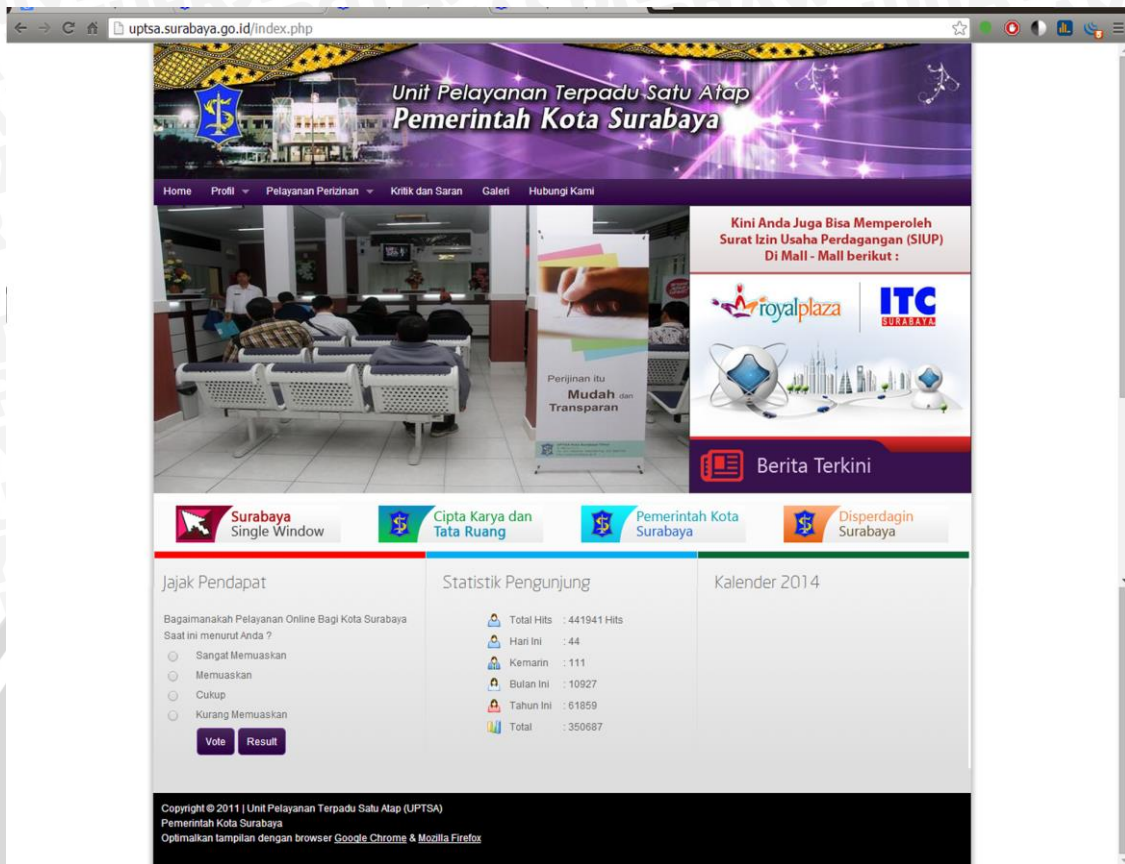
### Lampiran 3. Tampilan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

The screenshot shows the official website of the Surabaya City Office of Communication and Informatics. The page is designed with a clean, professional layout. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Profil, Berita, Agenda, Galeri, Hubungi, and Open Source. The main content area is divided into several sections:

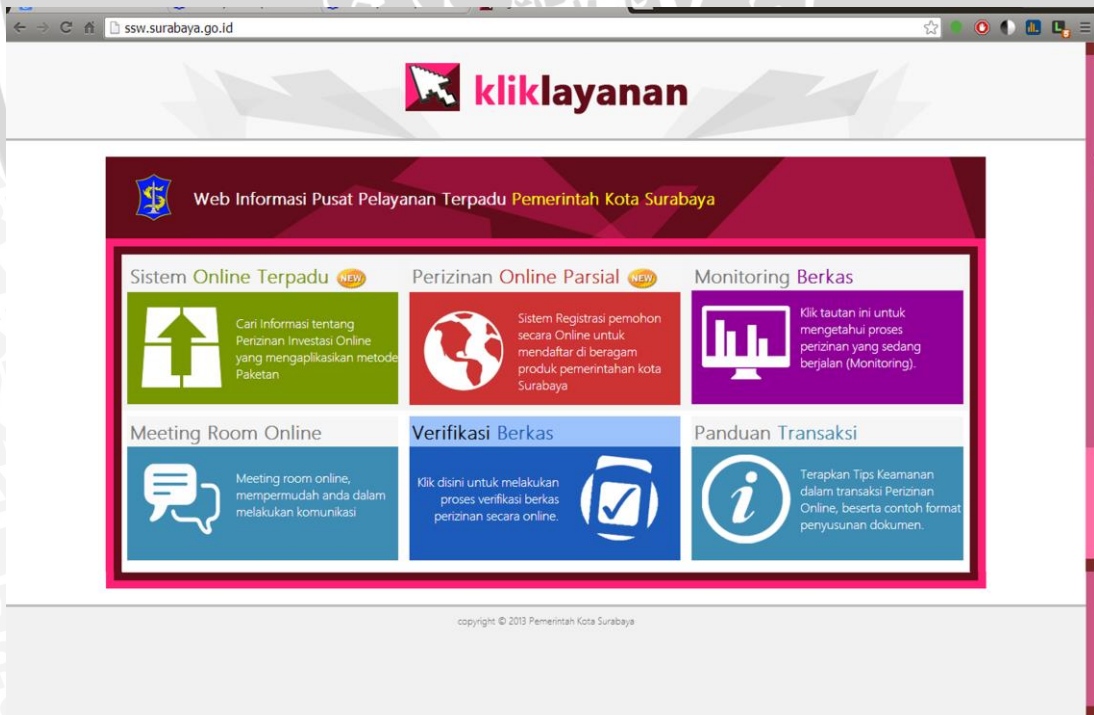
- Main Banner:** A large graphic with the text "Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur TIK di Kota Surabaya" (Improving TIK Infrastructure Development in Surabaya City).
- Surabaya Animation and Game Expo Pelajar 2013:** A section highlighting a local event, with a sub-section titled "SERBA - SERBI TEKNOLOGI" (All About Technology) listing various news items related to IT and telecommunications.
- Agenda Dinkominfo:** A section listing upcoming events, such as a workshop on open source and digital society awards.
- Galeri:** A gallery section with a "MENUJU GALLERY" button.
- Web Link:** A section with social media links for Facebook and Twitter.
- Footer:** Contains contact information for the center and the city office, including the address and phone numbers.



#### Lampiran 4. Tampilan Website UPTSA Kota Surabaya



#### Lampiran 5. Tampilan Website Surabaya Single Window (SSW)



Lampiran 6. Foto-foto dan Gambar Dokumentasi



**Gambar 1 Gedung UPTSA Kota Surabaya**



**Gambar 4 Penilaian Tingkat Provinsi Pelayanan Publik Percontohan**



**Gambar 2 Fasilitas Komputer yang Disediakan di UPTSA Kota Surabaya**



**Gambar 5 Petugas Security di UPTSA Membantu Mengarahkan Para Pemohon**



**Gambar 3 Ruang Tunggu Loker Pelayanan SSW di UPTSA Kota Surabaya**



**Gambar 6 Pelayanan di UPTSA Kota Surabaya**



**Gambar 7 Pelayanan di UPTSA Kota Surabaya**

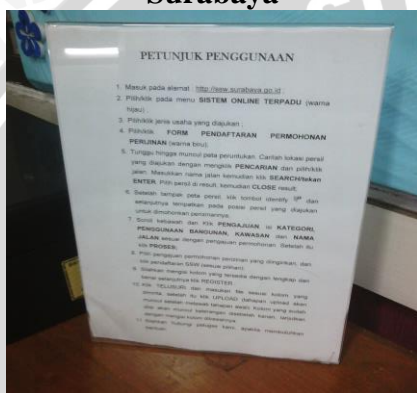




**Gambar 8 Suasana Loker Pelayanan di UPTSA Kota Surabaya**



**Gambar 11 Komputer Touchscreen yang Disediakan Untuk Menunjang Pelayanan SSW di UPTSA Kota Surabaya**



**Gambar 9 Petunjuk Penggunaan Layanan SSW**



**Gambar 12 Brosur SSW yang Tersedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya**



**Gambar 10 Sosialisasi Program SSW Melalui Media Sosial Facebook**



**SALINAN****PERATURAN WALIKOTA SURABAYA  
NOMOR 28 TAHUN 2013****TENTANG  
TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
SECARA ELEKTRONIK DI KOTA SURABAYA****DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA****WALIKOTA SURABAYA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya serta sebagai pelaksanaan ketentuan 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;
  - b. bahwa guna mendukung kelancaran pelaksanaan layanan perizinan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur/Jawa Tengah/Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 19 Tambahan Lembaran Negara Nomor 2730);
  2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah kedua kali dengan dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 67 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4724);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 68 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4725);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843);
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5059);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4724);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4578);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara 5357);
11. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik Dalam Kerangka Indonesia National Single Window;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Tahun 2011 Nomor 694);
13. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 12 Tahun 2006 tentang Analisis Dampak Lalu Lintas di Jalan (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2006 Nomor 12 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 12);
14. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 12 Tahun 2009 (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 12);
15. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2009 tentang Bangunan (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2009 Nomor 7 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 7);
16. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Usaha di Bidang Perdagangan dan Perindustrian (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2010 Nomor 1 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 1);



17. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2010 tentang Izin Gangguan (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2010 Nomor 4 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 3);
18. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 23 Tahun 2012 tentang Kepariwisata (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2012 Nomor 23 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 20);
19. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 53 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2011 Nomor 87);
20. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2013 Nomor 5).

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG TATA CARA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SECARA ELEKTRONIK DI KOTA SURABAYA.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Walikota adalah Walikota Surabaya.
2. Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang adalah Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya.
3. Badan Lingkungan Hidup adalah Badan Lingkungan Hidup Kota Surabaya.
4. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan adalah Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya.
5. Dinas Perhubungan adalah Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
6. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya.
7. Dinas Perdagangan dan Perindustrian adalah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya.
8. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
9. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

10. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap yang selanjutnya disingkat UPTSA adalah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang berada dibawah koordinasi Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal Kota Surabaya.
11. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar.
12. Surat Keterangan Rencana Kota, yang selanjutnya disingkat SKRK adalah surat yang memuat informasi tentang persyaratan tata bangunan dan lingkungan berupa ketentuan zoning yang dipersyaratkan tentang peruntukan dan penggunaan bangunan, intensitas pemanfaatan ruang, serta syarat teknis lainnya, yang diberlakukan oleh Pemerintah Daerah pada lokasi tertentu.
13. Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.
14. Izin Gangguan adalah pemberian izin tempat usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan tidak termasuk tempat usaha/kegiatan yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota Surabaya.
15. Tanda Daftar Usaha Pariwisata adalah dokumen resmi yang membuktikan bahwa usaha pariwisata yang dilakukan oleh pengusaha telah tercantum di dalam Daftar Usaha Pariwisata Pemerintah Kota Surabaya.
16. Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disingkat SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan, kecuali kegiatan perdagangan berjangka komoditi
17. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SKRD adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok retribusi terutang.
18. Sistem Elektronik adalah sistem untuk mengumpulkan, mempersiapkan, menyimpan, memproses, menganalisis dan menyebarkan informasi elektronik.
19. Surabaya Single Window yang selanjutnya disingkat SSW adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan.

## BAB II JENIS PERIZINAN

### Pasal 2

- (1) Jenis perizinan dan non perizinan yang dapat diproses secara elektronik, sebagai berikut :
- a. perizinan dan non perizinan yang diproses secara parsial, meliputi :
    1. SKRK;
    2. IMB;
    3. Izin Gangguan;
    4. Tanda Daftar Usaha Pariwisata;
    5. SIUP.
  - b. perizinan dan non perizinan yang diproses secara terpadu untuk sektor usaha pariwisata, meliputi :
    1. SKRK;
    2. Surat Rekomendasi terhadap dokumen yaitu :
      - a) Dokumen Kerangka Acuan Analisis Dampak Lingkungan dan Dokumen Analisis Dampak Lingkungan Rencana Kelola Lingkungan (RKL)/Rencana Pengelolaan Lingkungan (RPL);
      - b) Dokumen Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL);
      - c) Dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UPL);
      - d) Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas; dan/atau
      - e) Dokumen Kajian Drainase.
    3. IMB;
    4. Izin Gangguan;
    5. Tanda Daftar Usaha Pariwisata.
- (2) Perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diproses secara simultan dan diterbitkan secara berurutan.

### BAB III TATA CARA PENYELESAIAN PERMOHONAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

#### Bagian Kesatu SKRK

#### Pasal 3

- (1) 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 mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik;
  - d. untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA;
  - e. dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan SKRK secara elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
  - f. petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
  - g. apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud;
  - h. apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA :
    1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan SKRK dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau

2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.
  - i. petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan melakukan survey lokasi dengan memetakan hasil survey, mencocokkan peruntukan ruang serta syarat-syarat dengan analisisnya sesuai ketentuan yang berlaku dan mengunggah gambar ukur, hasil analisa, dan gambar zoning kedalam sistem informasi;
  - j. Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang melakukan persetujuan SKRK melalui sistem informasi;
  - k. petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak SKRD untuk disampaikan kepada pemohon melalui loket UPTSA;
  - l. pemohon melakukan pembayaran retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta pada bank yang ditunjuk dan diberikan Tanda Bukti Pembayaran yang telah diberi paraf petugas dan stempel bank;
  - m. petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak konsep SKRK untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang;
  - n. SKRK yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA;
  - o. petugas loket UPTSA menyerahkan SKRK kepada pemohon.
- (2) Jangka waktu penyelesaian permohonan SKRK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama :
  - a. 14 (empat belas) hari kerja untuk rumah tinggal (*non siteplan*);
  - b. 21 (dua puluh satu) hari kerja untuk non rumah tinggal;
  - c. 30 (tiga puluh) hari kerja untuk pengajuan rumah tinggal dan/atau non rumah tinggal (*site plan*).
- (3) Bagan alur proses penyelesaian permohonan SKRK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.



## Bagian Kedua IMB

### Pasal 4

- (1) Tata cara penyelesaian permohonan IMB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a angka 2 adalah sebagai berikut :
- a. pemohon mengisi formulir permohonan IMB 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 mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik;
  - d. untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA;
  - e. dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan IMB secara elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
  - f. petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
  - g. apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud;
  - h. apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA :
    1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan IMB dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau

2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.
  - i. petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan memverifikasi data, mencocokkan kesesuaian gambar teknis bangunan yang diajukan pemohon dengan SKRK dan melakukan survey serta mengunggah berita acara hasil survey, gambar teknis bangunan dan konsep IMB yang telah disetujui oleh petugas dan pejabat struktural yang membidangi;
  - j. Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan IMB melalui sistem informasi;
  - k. petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak konsep SKRD IMB untuk disampaikan kepada pemohon melalui loket UPTSA;
  - l. pemohon melakukan pembayaran retribusi IMB pada bank yang ditunjuk dan diberikan Tanda Bukti Pembayaran yang telah diberi paraf petugas dan stempel bank;
  - m. petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak konsep IMB untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang;
  - n. IMB yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA;
  - o. petugas UPTSA menyerahkan IMB kepada pemohon.
- (2) Jangka waktu penyelesaian permohonan IMB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama :
  - a. 7 (tujuh) hari kerja untuk rumah tinggal non tingkat;
  - b. 10 (sepuluh) hari kerja untuk rumah tinggal bertingkat;
  - c. 20 (dua puluh) hari kerja untuk non rumah tinggal.
- (3) Bagan alur proses penyelesaian permohonan IMB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### Bagian Ketiga Izin Gangguan

#### Pasal 5

- (1) Tata cara penyelesaian permohonan Izin Gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a angka 3 adalah sebagai berikut :
- a. pemohon mengisi formulir permohonan Izin Gangguan 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 mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik;
  - d. untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA;
  - e. dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan Izin Gangguan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
  - f. petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
  - g. apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud;
  - h. apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA :
    1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan Izin Gangguan dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau
    2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.

- i. petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan memverifikasi data, melakukan survey, serta mengunggah berita acara hasil survey, check list kebenaran atas kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan, dan konsep Izin Gangguan yang telah disetujui oleh petugas dan pejabat struktural yang membidangi;
  - j. Kepala Badan Lingkungan Hidup memberikan persetujuan Izin gangguan melalui sistem informasi;
  - k. petugas pada Badan Lingkungan Hidup mencetak SKRD Izin Gangguan untuk disampaikan kepada pemohon melalui loket UPTSA;
  - l. pemohon melakukan pembayaran retribusi Izin Gangguan pada bank yang ditunjuk dan diberikan Tanda Bukti Pembayaran yang telah diberi paraf petugas dan stempel bank;
  - m. petugas pada Badan Lingkungan Hidup mencetak konsep Izin Gangguan untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Badan Lingkungan Hidup;
  - n. Izin Gangguan yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Badan Lingkungan Hidup untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA;
  - o. petugas UPTSA menyerahkan Izin Gangguan kepada pemohon.
- (2) Jangka waktu penyelesaian permohonan Izin Gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 14 (empat belas) hari kerja.
  - (3) Bagan alur proses penyelesaian permohonan Izin Gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### **Bagian Keempat Tanda Daftar Usaha Pariwisata**

##### **Pasal 6**

- (1) Tata cara penyelesaian permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a angka 4 adalah sebagai berikut :
  - a. pemohon mengisi formulir permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata 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 mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik;
- d. untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA;
- e. dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata secara elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
- f. petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
- g. apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud;
- h. apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA :
  1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau
  2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.
- i. petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan memverifikasi data, melakukan survey, serta mengunggah berita acara hasil survey dan konsep Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang telah disetujui oleh petugas dan pejabat struktural yang membidangi;
- j. Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memberikan persetujuan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui sistem informasi;
- k. petugas pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mencetak konsep Tanda Daftar Usaha Pariwisata untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata;

- l. Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA;
  - m. petugas UPTSA menyerahkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata kepada pemohon.
- (2) Jangka waktu penyelesaian permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
  - (3) Bagan alur proses penyelesaian permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### Bagian Kelima SIUP

#### Pasal 7

- (1) Tata cara penyelesaian permohonan SIUP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a angka 5 sebagai berikut :
  - a. pemohon mengisi formulir permohonan SIUP 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 mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik;
  - d. untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA;
  - e. dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan SIUP secara elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;

- f. petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
  - g. apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud;
  - h. apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA :
    1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan SIUP dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau
    2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.
  - i. petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan memverifikasi data dan menyiapkan konsep SIUP;
  - j. petugas pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian mencetak konsep SIUP untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian;
  - k. SIUP yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Dinas Perdagangan dan Perindustrian untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA;
  - l. petugas UPTSA menyerahkan SIUP kepada Pemohon.
- (2) Jangka waktu penyelesaian permohonan SIUP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 3 (tiga) hari kerja.
- (3) Bagan alur proses penyelesaian permohonan SIUP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran V yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

**Bagian Keenam**  
**Perizinan dan Non Perizinan Yang Diproses Secara Terpadu**  
**Untuk Sektor Usaha Pariwisata**

**Pasal 8**

- (1) Tata cara penyelesaian permohonan perizinan dan non perizinan yang diproses secara terpadu untuk sektor usaha pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b sebagai berikut :
- a. pemohon mengisi formulir permohonan perizinan dan non perizinan yang diproses terpadu 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 mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik;
  - d. untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA;
  - e. dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan perizinan dan non perizinan yang diproses terpadu secara elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
  - f. petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA;
  - g. apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud;
  - h. apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA :
    1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan perizinan dan non perizinan yang diproses terpadu dilakukan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau



2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.
  - i. untuk keperluan pemrosesan permohonan perizinan dan non perizinan, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Badan Lingkungan Hidup, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan, Dinas Perhubungan dapat mengakses data permohonan melalui sistem informasi setelah petugas UPTSA memberikan persetujuan melalui sistem informasi sebagaimana dimaksud pada huruf h dan masing-masing SKPD menindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya;
  - j. petugas dan pejabat struktural pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang yang membidangi, memproses data permohonan dengan melakukan survey lokasi dengan memetakan hasil survey, mencocokkan peruntukan ruang serta syarat-syarat dengan analisisnya sesuai ketentuan yang berlaku dan mengunggah gambar ukur, hasil analisa, dan gambar zoning kedalam sistem informasi;
  - k. Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang melakukan persetujuan SKRK melalui sistem informasi dan sistem informasi akan menyebarkan informasi/data SKRK ke Badan Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan dan/atau Dinas Perhubungan;
  - l. setelah Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan SKRK sebagaimana dimaksud pada huruf k, maka petugas UPTSA menyampaikan konsep gambar zoning dan syarat-syarat zoning sesuai lokasi persil yang dimohonkan kepada pemohon serta menginformasikan untuk melengkapi berkas dokumen lingkungan/dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/dokumen Kajian Drainase yang dipersyaratkan guna penerbitan IMB;
  - m. berkas dokumen sebagaimana dimaksud pada huruf l yang dipersyaratkan oleh SKRK terdiri atas 1 (satu) atau lebih dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b angka 2;
  - n. pemohon dan/atau konsultan yang dipilih pemohon menyusun Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Kajian Drainase yang dipersyaratkan oleh SKRK;
  - o. Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Kajian Drainase yang telah disusun oleh pemohon dan/atau konsultan dikirim kepada SKPD terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan, antara lain :
    1. Dokumen Lingkungan disampaikan kepada Kepala Badan Lingkungan Hidup;

2. Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas kepada Kepala Dinas Perhubungan; dan/atau
  3. Dokumen Kajian Drainase kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan.
- p. SKPD sebagaimana dimaksud pada huruf o, menganalisa Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Kajian Drainase sesuai dengan data SKRK;
  - q. apabila hasil analisa SKPD yang bersangkutan tidak sesuai ketentuan, maka SKPD tersebut mengembalikan dokumen sebagaimana dimaksud pada huruf o ke pemohon dan/atau konsultan yang menyusun dokumen tersebut untuk diperbaiki;
  - r. apabila hasil analisa SKPD yang bersangkutan telah sesuai ketentuan, maka SKPD tersebut mencetak rekomendasi/persetujuan Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Kajian Drainase untuk mendapat paraf pejabat struktural yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala SKPD yang bersangkutan;
  - s. pemohon mengambil Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Kajian Drainase di SKPD terkait sebagaimana dimaksud pada huruf o;
  - t. pemohon mengunggah dokumen gambar teknis bangunan untuk dianalisa oleh petugas dan pejabat struktural Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dan apabila diperlukan dapat melibatkan Tim Ahli Bangunan Gedung;
  - u. setelah petugas dan/atau pejabat struktural Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang melakukan survey yang hasilnya dituangkan dalam Berita Acara serta memberikan persetujuan atas gambar teknis bangunan, maka Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memproses data pada sistem informasi dan memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan kedalam sistem informasi;
  - v. Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan IMB melalui sistem informasi dan selanjutnya petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak SKRD Penggantian Biaya Cetak Peta dan SKRD IMB untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang;
  - w. setelah Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan IMB sebagaimana dimaksud pada huruf v, petugas dan pejabat Badan Lingkungan Hidup memproses data pada sistem informasi serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan kedalam sistem informasi;

- x. Kepala Badan Lingkungan Hidup memberikan persetujuan Izin Gangguan melalui sistem informasi dan selanjutnya petugas pada Badan Lingkungan Hidup mencetak SKRD Izin Gangguan untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Badan Lingkungan Hidup;
  - y. setelah Kepala Badan Lingkungan Hidup memberikan persetujuan Izin Gangguan sebagaimana dimaksud pada huruf x, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memproses data pada sistem informasi serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan kedalam sistem informasi;
  - z. SKRD Penggantian Biaya Cetak Peta, SKRD IMB dan SKRD Izin Gangguan disampaikan kepada pemohon melalui petugas loket UPTSA;
  - aa. pemohon melakukan pembayaran retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta, retribusi IMB dan retribusi Izin Gangguan pada bank yang ditunjuk;
  - bb. pihak bank melakukan proses pembayaran serta mencetak Tanda Bukti Pembayaran pada sistem informasi dan menyerahkan Tanda Bukti Pembayaran tersebut kepada pemohon;
  - cc. petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak konsep SKRK dan konsep IMB untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang;
  - dd. petugas pada Badan Lingkungan Hidup mencetak konsep Izin Gangguan untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Badan Lingkungan Hidup setelah IMB diterbitkan;
  - ee. petugas pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mencetak konsep Tanda Daftar Usaha Pariwisata untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata setelah Izin Gangguan diterbitkan;
  - ff. SKRK, IMB, Izin Gangguan dan Tanda Daftar Usaha Pariwisata diserahkan kepada pemohon melalui petugas loket UPTSA.
- (2) Jangka waktu proses penyelesaian permohonan perizinan dan non perizinan yang diproses secara terpadu untuk sektor usaha pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar.
- (3) Bagan alur proses penyelesaian permohonan perizinan dan non perizinan yang diproses secara terpadu untuk sektor usaha pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran VI yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

- (4) Pemohon dapat memohon informasi mengenai perkembangan proses perizinan dan non perizinan yang diproses secara terpadu untuk sektor usaha pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui UPTSA.

#### **BAB IV PENGUNAAN SISTEM ELEKTRONIK**

##### **Pasal 9**

- (1) Pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik dilakukan secara terintegrasi melalui sistem elektronik bernama SSW.
- (2) Dalam kerangka SSW diterapkan sistem keamanan dengan tujuan untuk pengamanan terhadap data dan informasi, koneksi jaringan, dan infrastruktur pendukung, yang dilakukan secara fisik maupun menggunakan perangkat lunak.
- (3) Pengaturan teknis terkait sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran VII yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### **BAB V KETENTUAN PENUTUP**

##### **Pasal 10**

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, maka semua Peraturan Walikota yang mengatur mengenai pelayanan perizinan dan non perizinan sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota ini dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Walikota ini.

##### **Pasal 11**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Surabaya.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 21 Maret 2013

**WALIKOTA SURABAYA,**

ttd

**TRI RISMAHARINI**

Diundangkan di .....

Diundangkan di Surabaya  
pada tanggal 21 Maret 2013

**Pit. SEKRETARIS DAERAH KOTA SURABAYA**

ttd

**ERNA PURNAWATI**

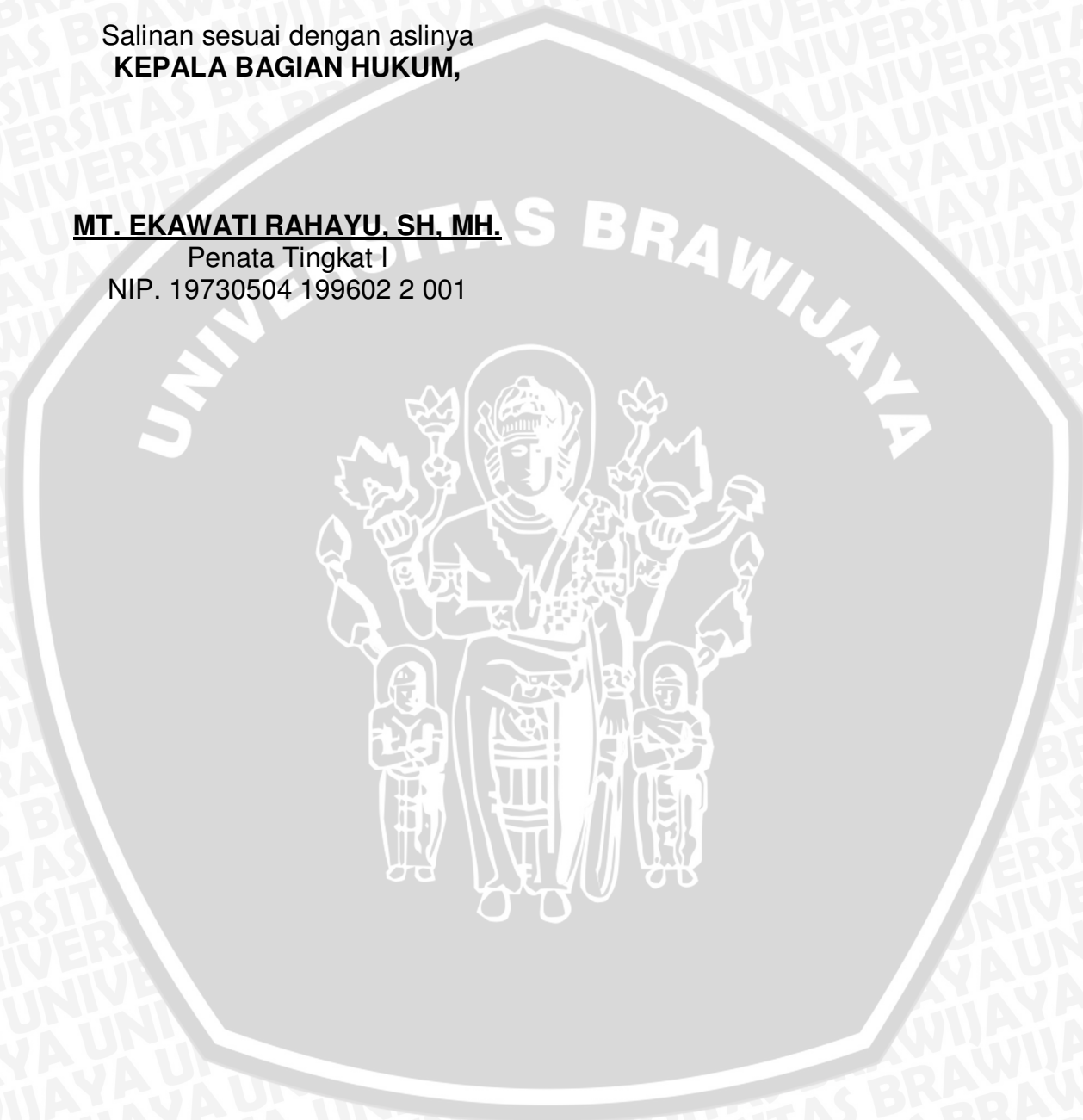
**BERITA DAERAH KOTA SURABAYA TAHUN 2013 NOMOR 28**

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**MT. EKAWATI RAHAYU, SH. MH.**

Penata Tingkat I

NIP. 19730504 199602 2 001



**LAMPIRAN VII PERATURAN WALIKOTA SURABAYA  
NOMOR : 28 TAHUN 2013  
TANGGAL : 21 MARET 2013**

---

**PENGUNAAN SISTEM ELEKTRONIK  
DALAM RANGKA PELAKSANAAN SURABAYA SINGLE WINDOW**

Sistem elektronik yang digunakan untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Kota Surabaya diakomodir dalam satu sistem yang terintegrasi antar sistem internal pada beberapa SKPD bernama Surabaya Single Window yang selanjutnya disebut dengan SSW. Sistem ini dikembangkan untuk memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron, dan pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing SKPD. Melalui portal SSW tersebut akan dilakukan integrasi informasi berkaitan dengan proses pelayan perizinan dan non perizinan online, yang menjamin keamanan data dan informasi serta terpadukannya alur dan proses informasi antar sistem internal secara otomatis, menggunakan nama domain <http://ssw.surabaya.go.id>

Dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan SSW adalah dokumen elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirim, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektro-magnetik, optikal atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara atau gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Dokumen Elektronik yang sudah diinput (diisikan) dan/atau diunggah ke sistem SSW dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah dan dapat merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia. Namun ketentuan ini tidak berlaku untuk :

- a. surat yang menurut peraturan perundang-undangan harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan
- b. surat beserta dokumennya yang menurut peraturan perundang-undangan harus dibuat dalam bentuk akta notariil atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Dalam hal persyaratan permohonan perizinan dan non perizinan harus berbentuk tertulis atau asli, dokumen elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum didalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan. Oleh karena itu, terhadap kedua bentuk dokumen tersebut, dilakukan proses *scanning* dan hasil *scan* diberi tanda oleh verifikator dengan status “sesuai dengan asli” agar dapat diproses sebagai dokumen pelengkap permohonan perizinan dan non perizinan dalam rangka SSW ke semua SKPD pemroses perizinan dan non perizinan.

Pengguna portal SSW dalam melakukan kepentingan dan tugasnya melakukan akses/interaksi dengan sistem SSW yang berdiri sendiri atau dalam jaringan. Dalam melakukan akses ini, pengguna akan diberi kode akses yaitu berupa angka, huruf, simbol, karakter lainnya atau kombinasi di antaranya, yang merupakan kunci untuk dapat mengakses komputer dan/atau SSW.

Dalam kerangka SSW, pengguna melakukan transaksi elektronik dalam arti bahwa pengguna melakukan perbuatan hukum dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Termasuk dalam hal ini adalah penggunaan tanda tangan elektronik pada beberapa sistem internal di SKPD yang sudah siap, yaitu tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. Dalam hal ini penanda tangan adalah subjek hukum yang terasosiasikan atau terkait dengan tanda tangan elektronik.

Hasil dari sistem pengamanan proses elektronik yang digunakan untuk menjamin dilakukannya penelusuran jejak pelaksanaan SSW (jejak audit) yang selanjutnya disebut dengan audit trail, yang digunakan untuk mengetahui dan menguji kebenaran proses transaksi elektronik melalui SSW. Dalam hal terjadi perbedaan data dan informasi antar Pengguna Portal SSW, maka audit trail yang terdapat pada portal SSW menjadi dasar penelusuran.

Penyedia dan pengelola portal SSW adalah Dinas Komunikasi dan Informatika yang memiliki kewajiban sebagai berikut :

- a. menjamin sistem pelayanan SSW beroperasi secara terus menerus dan memenuhi standar keamanan data dan informasi;
- b. melakukan proses manajemen sistem informasi dan validasi secara elektronik terhadap para pengguna portal untuk mendapatkan legalitas akses;
- c. melakukan koordinasi dan sinkronisasi pertukaran data dan informasi secara langsung (online) diantara pengguna portal;
- d. menyiapkan akses data dari SKPD penerbit perizinan dan non perizinan sebagai konfirmasi mengenai surat keputusan yang telah diterbitkan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e. melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap sistem SSW;
- f. menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan instansi melalui Portal SSW;
- g. melaksanakan kegiatan lain yang ditetapkan oleh Walikota Surabaya dalam kerangka pelaksanaan SSW.

Sedangkan pengguna portal SSW adalah para pihak yang melakukan akses ke portal SSW, meliputi pemohon pelayanan dan pemroses perizinan dan non perizinan sesuai dengan tingkat kewenangan akses yang diberikan. Para pihak pengguna SSW dapat memberikan dan/atau menerima perizinan, data dan informasi yang disampaikan melalui sistem elektronik dari dan ke portal SSW yang mengikat para pihak yang terkait dengan SSW.

Pihak pengelola portal SSW dan seluruh pengguna portal SSW wajib melakukan pengamanan atas portal SSW melalui kebijakan manajemen dan operasional serta penyediaan infrastruktur yang diperlukan.

Adapun kewajiban pengelola dan pengguna portal SSW tersebut adalah :

- a. menyediakan jejak audit (*audit trail*) pada masing-masing sistem;
- b. setiap penerima hak akses SSW bertanggung jawab menjaga keamanan atas penggunaan hak akses tersebut;

- c. penerima hak akses SSW bertanggung jawab atas data yang disampaikan ke Portal SSW;
- d. pengguna portal SSW yang menyampaikan data melalui Portal SSW wajib menyediakan back-up data;
- e. masing-masing SKPD pengguna portal SSW wajib menetapkan tingkat layanan/ Service Level Agreement (SLA) untuk ditaati dan dilaksanakan demi terciptanya kepastian hukum;
- f. masing-masing SKPD pengguna portal SSW wajib menggunakan standar elemen data yang dipergunakan dalam SSW.

Selain itu, pengelola dan pengguna portal SSW atau setiap orang dilarang dengan sengaja dan/atau melawan hukum melakukan tindakan apa pun yang berakibat terganggunya sistem SSW dan/atau mengakibatkan sistem SSW menjadi tidak bekerja sebagaimana mestinya dan/atau melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang autentik.

Dalam hal Portal SSW tidak dapat berfungsi karena *force majeure*, pelayanan perizinan dan non perizinan dilaksanakan prosedur keadaan darurat yang diatur lebih lanjut dengan Prosedur Operasional Standar yang akan ditetapkan oleh pengelola SSW. Apabila diperlukan ketentuan lebih lanjut dan detail yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Walikota Surabaya ini diatur oleh masing masing Kepala SKPD pengguna dibawah koordinasi Tim Monitoring Pelaksanaan SSW yang terdiri dari :

- Ketua : Sekretaris Daerah Kota Surabaya
- Wakil Ketua 1 : Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya
- Wakil Ketua 2 : Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Surabaya
- Sekretaris : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya
- Anggota :
  1. Kepala Badan Lingkungan Hidup Kota Surabaya
  2. Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya
  3. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya
  4. Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya
  5. Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya
  6. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya

Selanjutnya, agar pelayanan tidak terputus maka permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan yang sudah berproses sebelum berjalannya SSW tetap menggunakan sistem dan prosedur lama.

**WALIKOTA SURABAYA,**

ttd

**TRI RISMAHARINI**

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

ttd

**MT. EKAWATI RAHAYU, SH, MH.**

Penata Tingkat I









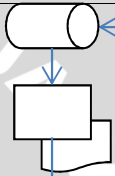




NIP. 19730504 199602 2 001





**BAGAN ALUR PROSES PENYELESAIAN PERMOHONAN SKRK**

NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	DCKTR	BANK
1.	Pemohon mengisi formulir permohonan SKRK secara elektronik melalui portal <a href="http://kliklayanan.surabaya.go.id">http://kliklayanan.surabaya.go.id</a> serta mengunggah persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.				
2.	Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah.	Manual			
3.	Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik.				
4.	Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA.				
5.	Dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan SKRK secara elektronik, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.				
6.	Petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.				
7.	Apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud.				
8.	Apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA : 1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan SKRK dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau 2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.				

NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	DCKTR	BANK
9.	Petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan melakukan survey lokasi dengan memetakan hasil survey, mencocokkan peruntukan ruang serta syarat-syarat dengan analisisnya sesuai ketentuan yang berlaku dan mengunggah gambar ukur, hasil analisa, dan gambar zoning kedalam sistem informasi.				
10.	Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang melakukan persetujuan SKRK melalui sistem informasi.				
11.	Petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak SKRD untuk disampaikan kepada pemohon melalui loket UPTSA.				
12.	Pemohon melakukan pembayaran retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta pada bank yang ditunjuk dan diberikan Tanda Bukti Pembayaran yang telah diberi paraf petugas dan stempel bank.				
13.	Petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak konsep SKRK untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.				
14.	SKRK yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA.				
15.	Petugas loket UPTSA menyerahkan SKRK kepada pemohon.				
					

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**WALIKOTA SURABAYA,**

ttd

**MT. EKAWATI RAHAYU, SH. MH.**

**TRI RISMAHARINI**

Penata Tingkat I

NIP. 19730504 199602 2 001

**BAGAN ALUR TATA CARA PENYELESAIAN PERMOHONAN IMB**

NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	DCKTR	BANK
1.	Pemohon mengisi formulir permohonan IMB secara elektronik melalui portal <a href="http://ssw.surabaya.go.id">http://ssw.surabaya.go.id</a> serta mengunggah persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.				
2.	Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah.	Manual			
3.	Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik.				
4.	Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA.				
5.	Dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan IMB secara elektronik, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.				
6.	Petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.				
7.	Apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud.				
8.	Apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA : 1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan IMB dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau 2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.				

NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	DCKTR	BANK
9.	Petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan memverifikasi data, mencocokkan kesesuaian gambar teknis bangunan yang diajukan pemohon dengan SKRK dan melakukan survey serta mengunggah berita acara hasil survey, gambar teknis bangunan dan konsep IMB yang telah disetujui oleh petugas dan pejabat struktural yang membidangi.				
10.	Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan IMB melalui sistem informasi.				
11.	Petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak konsep SKRD IMB untuk disampaikan kepada pemohon melalui loket UPTSA.				
12.	Pemohon melakukan pembayaran retribusi IMB pada bank yang ditunjuk dan diberikan Tanda Bukti Pembayaran yang telah diberi paraf petugas dan stempel bank.				
13.	Petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak konsep IMB untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.				
14.	IMB yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA.				
15.	Petugas UPTSA menyerahkan IMB kepada pemohon.				

Salinan sesuai dengan aslinya

**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**WALIKOTA SURABAYA,**

ttd

**MT. EKAWATI RAHAYU, SH. MH.**

Penata Tingkat I

NIP. 19730504 199602 2 001

**TRI RISMAHARINI**

**BAGAN ALUR PENYELESAIAN PERMOHONAN IZIN GANGGUAN**

NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	BLH	BANK
1.	Pemohon mengisi formulir permohonan Izin Gangguan secara elektronik melalui portal <a href="http://ssw.surabaya.go.id">http://ssw.surabaya.go.id</a> serta mengunggah persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.				
2.	Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah.	Manual			
3.	Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik.				
4.	Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA.				
5.	Dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan Izin Gangguan secara elektronik, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.				
6.	Petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.				
7.	Apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud.				
8.	Apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA : 1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan Izin Gangguan dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau 2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.				

NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	BLH	BANK
9.	Petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan memverifikasi data, melakukan survey, serta mengunggah berita acara hasil survey, check list kebenaran atas kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan, dan konsep Izin Gangguan yang telah disetujui oleh petugas dan pejabat struktural yang membidangi.				
10.	Kepala Badan Lingkungan Hidup memberikan persetujuan Izin gangguan melalui sistem informasi.				
11.	Petugas pada Badan Lingkungan Hidup mencetak SKRD Izin Gangguan untuk disampaikan kepada pemohon melalui loket UPTSA.				
12.	Pemohon melakukan pembayaran retribusi Izin Gangguan pada bank yang ditunjuk dan diberikan Tanda Bukti Pembayaran yang telah diberi paraf petugas dan stempel bank.				
13.	Petugas pada Badan Lingkungan Hidup mencetak konsep Izin Gangguan untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Badan Lingkungan Hidup.				
14.	Izin Gangguan yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Badan Lingkungan Hidup untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA.				
15.	Petugas UPTSA menyerahkan Izin Gangguan kepada pemohon.				

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**WALIKOTA SURABAYA,**

ttd

**MT. EKAWATI RAHAYU, SH. MH.**

**TRI RISMAHARINI**

Penata Tingkat I

NIP. 19730504 199602 2 001

**BAGAN ALUR PENYELESAIAN PERMOHONAN TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA**

NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
1.	Pemohon mengisi formulir permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata secara elektronik melalui portal <a href="http://ssw.surabaya.go.id">http://ssw.surabaya.go.id</a> serta mengunggah persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.			
2.	Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah.			
3.	Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik.			
4.	Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA.			
5.	Dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata secara elektronik, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.			
6.	Petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.			
7.	Apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud.			
8.	Apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA : 1. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau 2. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.			
9.	Petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan memverifikasi data, melakukan survey, serta mengunggah berita acara hasil survey dan konsep Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang telah disetujui oleh petugas dan pejabat struktural yang membidangi.			



NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
10.	Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memberikan persetujuan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui sistem informasi.			
11.	Petugas pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mencetak konsep Tanda Daftar Usaha Pariwisata untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.			
12.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA.			
13.	Petugas UPTSA menyerahkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata kepada pemohon.			

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**WALIKOTA SURABAYA,**

**MT. EKAWATI RAHAYU, SH. MH.**

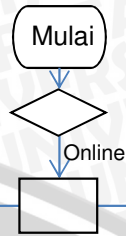


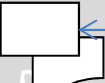










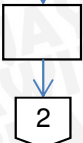
ttd

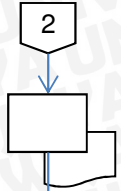
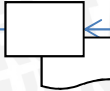
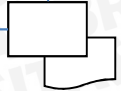
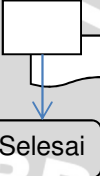
Penata Tingkat I

**TRI RISMAHARINI**

NIP. 19730504 199602 2 001

**BAGAN ALUR PENYELESAIAN PERMOHONAN SIUP**

NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	Dinas Perdagangan dan Perindustrian
1.	Pemohon mengisi formulir permohonan SIUP secara elektronik melalui portal <a href="http://ssw.surabaya.go.id">http://ssw.surabaya.go.id</a> serta mengunggah persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.			
2.	Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah.	Manual		
3.	Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik.			
4.	Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA.			
5.	Dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan SIUP secara elektronik, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.			
6.	Petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.			
7.	Apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud.			
8.	Apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA : a. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan SIUP dilakukan secara elektronik oleh pemohon dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau b. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.			
9.	Petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data permohonan dengan memverifikasi data dan menyiapkan konsep SIUP.			

NO.	URAIAN	Pemohon	UPTSA	Dinas Perdagangan dan Perindustrian
10.	Petugas pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian mencetak konsep SIUP untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian.			
11.	SIUP yang telah ditandatangani disampaikan kepada Sekretariat Dinas Perdagangan dan Perindustrian untuk dicatat pada agenda surat keluar serta diberi nomor dan stempel dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon melalui UPTSA.			
12.	Petugas UPTSA menyerahkan SIUP kepada Pemohon.			

WALIKOTA SURABAYA,

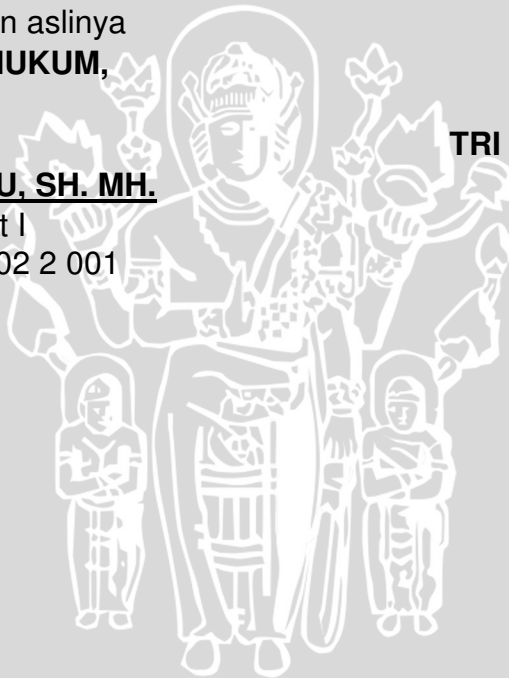
Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

ttd

**MT. EKAWATI RAHAYU, SH. MH.**

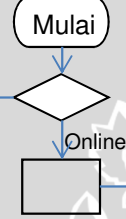

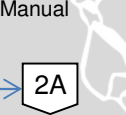

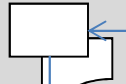


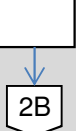
**TRI RISMAHARINI**

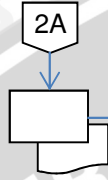
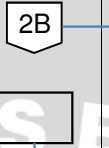



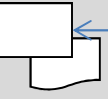

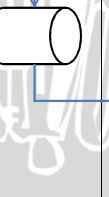
Penata Tingkat I  
 NIP. 19730504 199602 2 001

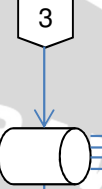








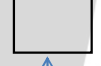














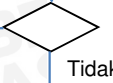
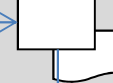

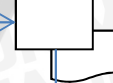



LAMPIRAN VI PERATURAN WALIKOTA SURABAYA  
 NOMOR : 28 TAHUN 2013  
 TANGGAL : 21 MARET 2013

**BAGAN ALUR PROSES PENYELESAIAN PERMOHONAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN  
 YANG DIPROSES SECARA TERPADU UNTUK SEKTOR USAHA PARIWISATA**

URAIAN	Pemohon	BANK	UPTSA	DCKTR	Badan Lingkungan Hidup	Dinas Perhubungan	Dinas PU Bina Marga dan Pematusan	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
1. Pemohon mengisi formulir permohonan perizinan dan non perizinan yang diproses terpadu secara elektronik melalui portal <a href="http://ssw.surabaya.go.id">http://ssw.surabaya.go.id</a> serta mengunggah persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.								
2. Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah.	Manual 							
3. Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik.								
4. Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA.								

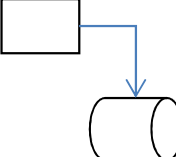


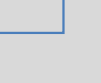



	URAIAN	Pemohon	BANK	UPTSA	DCKTR	Badan Lingkungan Hidup	Dinas Perhubungan	Dinas PU Bina Marga dan Pematusan	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
5.	Dalam hal pemohon tidak dapat melakukan pengajuan permohonan perizinan dan non perizinan yang diproses terpadu secara elektronik, maka pemohon dapat menyampaikan permohonan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.								
6.	Petugas loket UPTSA menerima berkas dan mencocokkan data yang diunggah dengan berkas persyaratan yang disampaikan pemohon atau memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA.								
7.	Apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas loket UPTSA akan mengembalikan berkas permohonan dan memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan dimaksud.		Belum Lengkap		Persyaratan Lengkap				
8.	Apabila persyaratan sudah lengkap, maka petugas loket UPTSA : a. memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan perizinan dan non perizinan yang diproses terpadu dilakukan secara elektronik dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon; atau b. memasukkan data permohonan dan memberikan persetujuan melalui sistem informasi, dalam hal permohonan disampaikan secara langsung kepada petugas loket UPTSA dan mencetak tanda bukti terima berkas pada sistem informasi guna diserahkan kepada pemohon.								

	URAIAN	Pemohon	BANK	UPTSA	DCKTR	Badan Lingkungan Hidup	Dinas Perhubungan	Dinas PU Bina Marga dan Pematusan	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
9.	Untuk keperluan pemrosesan permohonan perizinan dan non perizinan, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Badan Lingkungan Hidup, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan, Dinas Perhubungan dapat mengakses data permohonan melalui sistem informasi setelah petugas UPTSA memberikan persetujuan melalui sistem informasi dan masing-masing SKPD menindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya.								
10.	Petugas dan pejabat struktural pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang yang membidangi, memproses data permohonan dengan melakukan survey lokasi dengan memetakan hasil survey, mencocokkan peruntukan ruang serta syarat-syarat dengan analisisnya sesuai ketentuan yang berlaku dan mengunggah gambar ukur, hasil analisa, dan gambar zoning kedalam sistem informasi.								
11.	Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang melakukan persetujuan SKRK melalui sistem informasi dan sistem informasi akan menyebarkan informasi/data SKRK ke Badan Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan dan/atau Dinas Perhubungan.								
12.	Setelah Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan SKRK, maka petugas UPTSA menyampaikan konsep gambar zoning dan syarat-syarat zoning sesuai lokasi persil yang dimohonkan kepada pemohon serta menginformasikan untuk melengkapi berkas dokumen lingkungan/dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/dokumen Rencana Sistem Drainase yang dipersyaratkan guna penerbitan IMB.								
13.	Berkas dokumen lingkungan/dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/dokumen Rencana Sistem Drainase yang dipersyaratkan oleh SKRK terdiri atas 1 (satu) atau lebih dokumen.								

	URAIAN	Pemohon	BANK	UPTSA	DCKTR	Badan Lingkungan Hidup	Dinas Perhubungan	Dinas PU Bina Marga dan Pematusan	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
14.	Pemohon dan/atau konsultan yang dipilih pemohon menyusun Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Rencana Sistem Drainase yang dipersyaratkan oleh SKRK.	 							
15.	Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Rencana Sistem Drainase yang telah disusun oleh pemohon dan/atau konsultan dikirim kepada SKPD terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan, antara lain : a. Dokumen Lingkungan disampaikan kepada Kepala Badan Lingkungan Hidup; b. Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas kepada Kepala Dinas Perhubungan; dan/atau c. Dokumen Rencana Sistem Drainase kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan.								
16.	SKPD sebagaimana dimaksud pada angka 15, menganalisa Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Rencana Sistem Drainase sesuai dengan data SKRK.								
17.	Apabila hasil analisa SKPD yang bersangkutan tidak sesuai ketentuan, maka SKPD tersebut mengembalikan dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 15 ke pemohon dan/atau konsultan yang menyusun dokumen tersebut untuk diperbaiki.								
18.	Apabila hasil analisa SKPD yang bersangkutan telah sesuai ketentuan, maka SKPD tersebut mencetak rekomendasi/persetujuan Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Rencana Sistem Drainase untuk mendapat paraf pejabat struktural yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala SKPD yang bersangkutan.					 	 	 	

	URAIAN	Pemohon	BANK	UPTSA	DCKTR	Badan Lingkungan Hidup	Dinas Perhubungan	Dinas PU Bina Marga dan Pematusan	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
19.	Pemohon mengambil Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Rencana Sistem Drainase di SKPD terkait sebagaimana dimaksud pada angka 15.					5A	5B	5C	
20.	Pemohon mengunggah dokumen gambar teknis bangunan untuk dianalisa oleh petugas dan pejabat struktural Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dan apabila diperlukan dapat melibatkan Tim Ahli Bangunan Gedung.								
21.	Setelah petugas dan/atau pejabat struktural Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang melakukan survey yang hasilnya dituangkan dalam Berita Acara serta memberikan persetujuan atas gambar teknis bangunan, maka Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memproses data pada sistem informasi dan memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan kedalam sistem informasi.								
22.	Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan IMB melalui sistem informasi dan selanjutnya petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak SKRD Penggantian Biaya Cetak Peta dan SKRD IMB untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.								
23.	Setelah Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan IMB, petugas dan pejabat Badan Lingkungan Hidup memproses data pada sistem informasi serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan kedalam sistem informasi.			6A		6B			



	URAIAN	Pemohon	BANK	UPTSA	DCKTR	Badan Lingkungan Hidup	Dinas Perhubungan	Dinas PU Bina Marga dan Pematusan	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
24.	Kepala Badan Lingkungan Hidup memberikan persetujuan Izin Gangguan melalui sistem informasi dan selanjutnya petugas pada Badan Lingkungan Hidup mencetak SKRD Izin Gangguan untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Badan Lingkungan Hidup.			6A		6B			
25.	Setelah Kepala Badan Lingkungan Hidup memberikan persetujuan Izin Gangguan, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memproses data pada sistem informasi serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan kedalam sistem informasi.								
26.	SKRD Penggantian Biaya Cetak Peta, SKRD IMB dan SKRD Izin Gangguan disampaikan kepada pemohon melalui petugas loket UPTSA.								
27.	Pemohon melakukan pembayaran retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta, retribusi IMB dan retribusi Izin Gangguan pada bank yang ditunjuk dan diberikan Tanda Bukti Pembayaran yang telah diberi paraf petugas dan stempel bank.								
28.	Petugas pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak konsep SKRK dan konsep IMB untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.				7A				
29.	Petugas pada Badan Lingkungan Hidup mencetak konsep Izin Gangguan untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Badan Lingkungan Hidup setelah IMB diterbitkan.			7B		7C			

URAIAN	Pemohon	BANK	UPTSA	DCKTR	Badan Lingkungan Hidup	Dinas Perhubungan	Dinas PU Bina Marga dan Pematusan	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
30. Petugas pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mencetak konsep Tanda Daftar Usaha Pariwisata untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata setelah Izin Gangguan diterbitkan.			7B	7A	7C			
31. SKRK, IMB, Izin Gangguan dan Tanda Daftar Usaha Pariwisata diserahkan kepada pemohon melalui petugas loket UPTSA.								

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**MT. EKAWATI RAHAYU, SH. MH.**

Penata Tingkat I

NIP. 19730504 199602 2 001

**WALIKOTA SURABAYA,**

ttd

**TRI RISMALARINI**

Lampiran III : Keputusan Kepala Badan  
Koordinasi Pelayanan dan  
Penanaman Modal Kota Surabaya  
Nomor : 503/2045/436.7.5/2013  
Tanggal : 22 April 2013

## A. PENDAHULUAN

Sebagai organisasi layanan publik milik Pemerintah Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perijinan dan non perijinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik, yang digunakan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

## B. Standar Pelayanan

### Jenis pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dan Non Perijinan Secara Elektronik (SSW)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>1.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>1.3 Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.</li> <li>1.4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman organisasi dan tata kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.</li> <li>1.5 Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap.</li> <li>1.6 Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2009 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap.</li> <li>1.7 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya.</li> </ol>
2	Persyaratan	<p>Proses Administrasi Penerbitan Ijin dan Non Perijinan Secara Elektronik (SSW) yang diberikan oleh UPTSA dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan dasar hukum Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya.</p>

## Definisi

SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
DCKTR	: Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang
BLH	: Badan Lingkungan Hidup
Dishub	: Dinas Perhubungan
Disbudpar	: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
DPUBMP	: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan
UPTSA	: Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap
Pelanggan eksternal/Pemohon	: adalah pihak luar yang menggunakan jasa UPTSA Pemerintah Kota Surabaya
Ijin dengan Penilaian Teknis	: adalah ijin yang memerlukan pengecekan secara teknis baik dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) maupun di SKPD teknis
Petugas Keamanan/Security	: adalah personil yang bertugas mengarahkan Pemohon sesuai dengan tujuannya, ke Informasi, Customer Service maupun ke Loker Pengambilan
Petugas Informasi	: adalah personil yang bertugas melayani Pemohon dalam hal pemberian informasi terkait tata cara pengurusan ijin, persyaratan ijin, lama waktu pengurusan ijin maupun informasi tentang retribusi ijin yang dibayar
Petugas Customer Service	: adalah personil yang bertugas menerima berkas dari pemohon serta melakukan pemeriksaan berkas
Petugas Back Office (BO)	: adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari Petugas Customer Service
Petugas Entry Data	: adalah personil yang bertugas membuat surat pengantar berkas ke SKPD teknis beserta lampirannya
Petugas Ekspedisi/Caraka	: adalah personil yang bertugas mengantarkan berkas permohonan dari UPTSA, mengambil Surat Ijin dan SKR dari SKPD teknis. Serta berkas permohonan yang dikembalikan oleh SKPD teknis karena kurang persyaratan secara administrasi dan teknis.
SKRD	: Surat Ketetapan Retribusi Daerah, adalah Surat Ketetapan jumlah retribusi yang harus dibayar oleh pemohon dari SKPD teknis.
Petugas Loker Khusus	: adalah personil yang bertugas mencetak draft SKRK serta menerima dan upload data dari pemohon yang telah menerima draft SKRK.
Petugas Arsip	: Adalah personil yang bertugas menata arsip/berkas permohonan pada lemari arsip

Loket Pengambilan	: adalah loket untuk mengambil Surat Ijin yang sudah jadi dan SKR yang sudah terbit dari SKPD teknis
Bendahara Penerima	: adalah personil yang bertugas membuat Tanda Bukti Pembayaran (TBP) yang diserahkan kepada pemohon untuk melakukan pembayaran di Bank yang berada di lokasi UPTSA
Tim Audit Internal	: adalah Tim yang bertugas menganalisa proses perijinan dan non perijinan di UPTSA
Front Office (FO)	: adalah personel yang berhubungan langsung dengan pemohon yang terdiri dari petugas keamanan / security, Informasi, Customer Service, Bendahara Penerima, Petugas Loket Pengembalian Berkas, dan Loket Pengambilan

**4.1 Penerimaan Berkas Permohonan di Kantor UPTSA**

**4.1.1 Pemohon Datang Ke Kantor UPTSA**

Sesuai dengan **Standar Pelayanan Administrasi Penerimaan Ijin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/2045/436.7.5/2013)**

**4.1.2 Penerimaan Pemohon oleh Informasi**

4.1.2.1 Pada saat Pemohon datang ke UPTSA untuk mengurus ijin, Petugas Informasi menanyakan jenis ijin yang akan diurus. Apabila ijin tidak memerlukan penilaian teknis, maka akan diproses sesuai **Standar Pelayanan Administrasi Pemrosesan Perijinan dan Non Perijinan Tanpa Penilaian Teknis SKPD (SP/..../....)**. Dan Apabila ijin yang diurus memerlukan penilaian teknis, maka akan diproses sesuai dengan **Standar Pelayanan Administrasi Penerimaan Ijin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/..../....)**.

4.1.2.2 Apabila jenis ijin yang diurus adalah ijin secara Elektronik, maka Petugas Informasi menjelaskan tentang tata cara pengurusan ijin, persyaratan apa saja yang perlu dilengkapi untuk pengurusan ijin, berapa besar biaya yang dibutuhkan serta perkiraan lama waktu pengurusan ijin

4.1.2.3 Apabila Pemohon sudah membawa **Berkas Permohonan** yang lengkap, maka Petugas Informasi akan mempersilakan Pemohon untuk mengambil **Nomor Urut Antrian** untuk memasukan **Berkas Permohonan**.

**4.2 Penerimaan Berkas Permohonan Secara On-Line**

4.2.1 Pemohon memasukkan data permohonan pada website <http://ssw.surabaya.go.id> secara online

- 4.2.2 Pemohon mengunggah persyaratan sebagaimana sudah tercantum dalam website.
- 4.2.3 Petugas UPTSA meneliti dokumen elektronik yang telah diunggah oleh pemohon dan selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah
- 4.2.4 Apabila sesuai hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik
- 4.2.5 Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dilampiri **tanda bukti** telah mengunggah berkas persyaratan secara elektronik ke UPTSA

#### 4.3 Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas oleh Customer Service

Sesuai dengan **Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/2045/436.7.5/2013)**

#### 4.4 Penelitian Berkas oleh Back Office

- 4.4.1 Setelah menerima **Berkas Permohonan** dari Petugas Customer Service, Petugas Back Office melakukan penelitian kebenaran **Berkas Permohonan**
- 4.4.2 Pengecekan kelengkapan **Berkas Permohonan** meliputi:
  - Kelengkapan & kebenaran isian **Formulir Permohonan**
  - Kebenaran dokumen secara teknis
  - Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas pemohon
- 4.4.3 Setelah dilakukan pemeriksaan **Berkas Permohonan**, selanjutnya akan diketahui apakah **Berkas Permohonan** yang diterima telah lengkap atau belum
  - 4.4.3.1 **Berkas Permohonan** Lengkap
    - Apabila dari hasil penelitian **Berkas Permohonan** dinyatakan telah lengkap maka Petugas Back Office menginformasikan ke Petugas Customer Service
    - Petugas Customer Service akan mencetak **Tanda Terima Jadwal Pengukuran** & memberikan paraf dan mengisi tanggal penyerahan berkas, selanjutnya diserahkan ke Pemohon
    - Pemohon akan mendapatkan **Tanda Terima Jadwal Pengukuran** (asli/lembar warna putih) sedangkan **Tanda Terima Jadwal Pengukuran** (lembar warna merah) disimpan oleh Customer Service sebagai arsip dan 3 lembar **Tanda Terima Jadwal Pengukuran** (lembar kuning, biru, hijau) disertakan dengan **Berkas Permohonan**

- Petugas Back Office akan mengunggah berkas permohonan, mengisi tanggal terima dan keluar **Berkas Permohonan** serta memberi paraf pada **Lembar Pengendali** (pada masing-masing berkas permohonan perijinan).

#### 4.4.3.2 **Berkas Permohonan** Tidak Lengkap

- Apabila pada saat penelitian ternyata **Berkas Permohonan** tidak lengkap dan benar, maka Petugas Back Office akan membuat **Catatan Kekurangan Berkas**
- **Catatan Kekurangan Berkas** selanjutnya diserahkan ke Petugas Customer Service
- Petugas Customer Service selanjutnya menyerahkan **Catatan Kekurangan Berkas** ke Pemohon

#### 4.5 **Penyimpanan Berkas**

**Berkas Permohonan** yang sudah diunggah diberikan kepada Petugas Arsip untuk disimpan pada lemari arsip.

#### 4.6 **Berkas Permohonan** yang sudah diunggah oleh petugas UPTSA

4.6.1 Secara system terkirim kepada SKPD teknis. Setelah data diproses oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang maka secara system DCKTR mengirim **draft SKRK** (gambar ukur, hasil analisa dan gambar zoning) kepada SKPD teknis lainnya.

4.6.2 Petugas UPTSA menyampaikan konsep gambar zoning dan syarat-syarat zoning sesuai lokasi persil yang dimohonkan melalui Petugas Loker Khusus kepada pemohon serta menginformasikan untuk melengkapi berkas Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/dokumen Kajian Drainase yang dipersyaratkan guna penerbitan IMB. Dan Petugas Loker Khusus mengganti **Tanda Terima Jadwal Pengukuran** dengan **Tanda Terima Permohonan**.

4.6.3 Pemohon dan/atau konsultan yang dipilih pemohon menyusun **Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas/Dokumen Kajian Drainase** dan dikirim kepada SKPD terkait:

- **Dokumen Lingkungan Hidup** disampaikan kepada Kepala Badan Lingkungan Hidup;
- **Dokumen Analisis Dampak Lalu Lintas** kepada Kepala Dinas Perhubungan;
- **Dokumen Kajian Drainase** kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan.

- 4.6.4 Apabila hasil analisa SKPD yang bersangkutan tidak sesuai ketentuan, maka SKPD tersebut mengembalikan dokumen ke pemohon untuk diperbaiki.
- 4.6.5 Apabila hasil analisa SKPD yang bersangkutan telah sesuai ketentuan, maka SKPD tersebut mencetak rekomendasi/persetujuan **Dokumen Lingkungan/Dokumen Analisa Dampak Lalu Lintas/Dokumen Kajian Drainase** yang selanjutnya pemohon mengambil dokumen tersebut di SKPD terkait.
- 4.6.6 Pemohon mengunggah dokumen gambar teknis bangunan secara online atau melalui UPTSA pada **Petugas Loker Khusus**.
- 4.6.7 Setelah Petugas dan/atau Pejabat Struktural Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang melakukan survey yang hasilnya dituangkan dalam **Berita Acara** serta memberikan persetujuan atas gambar teknis bangunan, maka Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memproses data pada system informasi dan memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan ke dalam system informasi
- 4.6.8 Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang memberikan persetujuan IMB melalui system informasi dan selanjutnya petugas Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang mencetak **SKRD Penggantian Biaya Cetak Peta** dan **SKRD IMB** untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.
- 4.6.9 Setelah Kepala DCKTR memberikan persetujuan IMB, petugas dan pejabat BLH memproses data pada system serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan ke dalam system informasi
- 4.6.10 Kepala BLH memberikan persetujuan Izin Gangguan melalui system informasi dan selanjutnya petugas BLH mencetak **SKRD Izin Gangguan** untuk mendapat paraf pejabat yang berwenang dan ditandatangani oleh Kepala BLH.
- 4.6.11 Setelah Kepala BLH memberikan persetujuan Izin Gangguan, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memproses data pada system informasi serta memverifikasi hasil survey dan hasilnya dimasukkan ke dalam system informasi
- 4.6.12 **SKRD Penggantian Biaya Cetak Peta, SKRD IMB dan SKRD Izin Gangguan** disampaikan kepada pemohon melalui Petugas Loker UPTSA.

#### 4.7 Pembayaran Retribusi oleh Pemohon

Sesuai dengan **Standar Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dengan Penilaian Teknis serta Pengesahan SKPD (SP/503/2045/436.7.5/2013)**



#### 4.8 Penyerahan SK Ijin oleh SKPD ke UPTSA

Sebagai hasil pemrosesan berkas, SKPD akan menerbitkan **SK Ijin**. Sebelum dikirim ke UPTSA melalui **Petugas Ekspedisi/Caraka**, terlebih dahulu dilakukan serah terima berkas **SK Ijin** antara pihak SKPD dengan Petugas Ekspedisi/Caraka dengan menandatangani **Serah Terima Dokumen** yang ada pada **Lampiran Surat Pengantar**.

#### 4.9 Pemberian Nomor Register pada SK Ijin dan Tanda Terima Permohonan

**SK Ijin** yang telah diterbitkan oleh SKPD sebelum diserahkan ke Pemohon perlu diberikan nomor register terlebih dahulu. Pemberian nomor dilakukan oleh petugas TU di UPTSA. **SK Ijin** yang telah mendapat nomor register dan telah distempel, dicatat pada **Buku Agenda Khusus** (untuk masing-masing jenis ijin)

#### 4.10 Pengambilan SK Ijin

Setelah melakukan pembayaran, Pemohon dapat mengambil **SK Ijin** ke Loker Pengambilan (apabila Pemohon menerima pemberitahuan SK Ijin jadi melalui SMS dari UPTSA), dengan menyerahkan **Tanda Terima Permohonan** (yang telah distempel Surat Keterangan Retribusi).

#### 4.13 Prosedur Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dan Non Perijinan Secara Elektronik(SSW)( terlampir )



Jangka waktu penyelesaian

No.	Urutan Proses	WAKTU
1.	Memasukkan permohonan	1 Hari
2.	Memverifikasi berkas permohonan	
3.	Meneliti berkas permohonan secara teknis	
4.	Membuat Tanda Terima Permohonan	
5.	Mengunggah persyaratan serta mengirim data	
<b>Total</b>		1 Hari

No.	Urutan Proses	WAKTU
1.	Memberikan SKR yang sudah terbit	1 Hari
2.	Membuat Tanda Bukti Pembayaran	
3.	Menerima dan meregister pembayaran	
<b>Total</b>		1 Hari

No.	Urutan Proses	WAKTU
1.	Meregister dan memberikan SK jadi	1 Hari
<b>Total</b>		1 Hari

Biaya / tarif

Tidak ada biaya/tarif yang dipungut untuk pelayanan administrasi penerbitan ijin dan non perijinan secara elektronik (SSW)

Produk pelayanan

Pelayanan Administrasi Penerbitan Ijin dan Non Perijinan Secara Elektronik (SSW)

Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

- 8.1 Perangkat komunikasi yang terkoneksi internet / Komputer 23 unit
- 8.2 Sistem Aplikasi 23 unit
- 8.3 Printer 8 unit
- 8.4 Telepon/fax 1 unit
- 8.5 Kertas, tinta printer, ATK
- 8.6 Scanner 4 unit
- 8.7 Kendaraan Roda 2 (dua) 2 unit
- 8.8 Kendaraan Roda 4 (empat) 1 unit

## Kompetensi pelaksana

NO.	FUNGSI PELAKSANA	KOMPETENSI
1.	Petugas Keamanan / Security	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Cekatan</li> <li>- Santun</li> <li>- Tegas</li> <li>- Memiliki pengalaman sebagai petugas keamanan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul>
2.	Petugas Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Cekatan</li> <li>- Santun</li> <li>- Informatif</li> <li>- Memahami persyaratan perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal SLTA</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul>
3.	Petugas Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Santun</li> <li>- Teliti</li> <li>- Memahami persyaratan perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal D3</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik</u></li> </ul>
4.	Petugas Back Office	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Mengetahui secara teknis perijinan</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal S1</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 2 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik</u></li> </ul>
5.	Petugas Entry Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal SMA</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> <li>- <u>Diklat arsip</u></li> </ul>

6.	<b>Petugas Caraka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Mempunya SIM</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul>
7.	<b>Petugas Loker Pengembalian Berkas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Santun</li> <li>- Teliti</li> <li>- Memahami permasalahan secara teknis pada perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul>
8.	<b>Petugas Loker Khusus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Santun</li> <li>- Teliti</li> <li>- Memahami permasalahan secara teknis pada perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri</u></li> </ul>
9.	<b>Petugas Arsip</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Cekatan</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional Pengembangan diri</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik dan Diklat arsip</u></li> </ul>
10.	<b>Loker Pengambilan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Santun</li> <li>- Teliti</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal S1</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik</u></li> </ul>
11.	<b>Bendahara Penerima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teliti</li> <li>- Cekatan</li> <li>- Ditugaskan oleh SKPD dengan Surat Keputusan</li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Pengembangan diri</u></li> </ul>
12.	<b>Petugas Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramah</li> <li>- Cekatan</li> <li>- Santun</li> <li>- Informatif</li> <li>- Memahami persyaratan perijinan dan non perijinan</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Pendidikan Formal: minimal SLTA</li> <li>- Pengalaman Kerja: minimal 1 tahun</li> <li>- Pangkat/Gol.Ruang : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terendah: Pengatur Muda Tk.I, II/b</li> <li>▪ Tertinggi: Penata Muda Tk. I, III/b</li> </ul> </li> <li>- <u>Diklat Teknis Fungsional</u></li> <li>- <u>Diklat Pelayanan Publik</u></li> </ul>

Pengawasan internal

- 10.1 Pengawasan internal terhadap proses administrasi penerbitan ijin dan non perijinan secara elektronik (SSW) di UPTSA dilakukan oleh Kepala Sub Unit Pelayanan UPTSA dan Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) melalui **Checklist** Pengawasan Internal
- 10.2 Secara periodik setiap 6 (enam) bulan, dilakukan pemeriksaan internal oleh Tim Audit Internal untuk mengecek kesesuaian proses dan produk administrasi penerbitan ijin dengan penilaian teknis dan pengesahan dari SKPD di UPTSA

Penanganan pengaduan

- 11.1 UPTSA menyediakan sarana komunikasi bagi Pemohon yang membutuhkan informasi terkait pelayanan administrasi penerbitan ijin dan non perijinan secara elektronik (SSW) maupun pengaduan serta saran dan masukan secara langsung melalui Petugas Pengaduan atau perangkat sistem informasi yang tersedia di ruang pelayanan, maupun melalui telepon / e-mail dan website di <http://www.cktr.web.id/helpdesk>
- 11.2 Pemohon yang hendak berkomunikasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung harus menyampaikan identitas diri serta hal yang akan dikomunikasikan/diadukan kepada Petugas Pengaduan
- 11.3 Petugas Pengaduan akan mencatat hal yang diadukan dalam **Log Book Pengaduan** pada **Aplikasi**
- 11.4 Permintaan informasi maupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung direspon oleh Petugas Pengaduan dan dicatat ke dalam **Log Book Pengaduan** pada **Aplikasi**
- 11.5 Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam **Log Book Pengaduan**, apabila bisa langsung dijawab oleh Petugas Pengaduan akan langsung dijawab/disampaikan kepada Pemohon bersangkutan
- 11.6 Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan investigasi lebih lanjut akan diteruskan kepada pejabat terkait untuk dapat ditindaklanjuti
- 11.7 Penyelesaian masalah pengaduan serta keputusan/solusi yang diberikan oleh pejabat terkait dicatat dalam **Log Book Pengaduan**
- 11.8 Berdasarkan jawaban pada **Log Book Pengaduan**, Petugas Pengaduan memberi jawaban kepada Pemohon
- 11.9 Setiap akhir bulan Petugas Pengaduan merekap seluruh pengaduan dan melaporkan kepada Kepala Sub Unit Program dan Informasi UPTSA. Kepala Sub Unit program dan Informasi UPTSA mengecek status tindak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan atas hal yang diadukan oleh Pemohon
- 11.10 Apabila pada rekap laporan bulanan **Log Book Pengaduan** terdata ada 5 (lima) masalah pengaduan yang sama, maka Kepala Sub Unit Pelayanan akan mengkoordinir tindakan perbaikan melalui investigasi akar permasalahan hingga penetapan tindakan perbaikan yang diperlukan agar menjamin tidak terjadi masalah/pengaduan berulang
- 11.11 Penyelesaian masalah dilaporkan kepada Kepala UPTSA dalam Rapat Tinjauan Manajemen.



Jumlah pelaksana

FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH
Petugas Keamanan / Security	5 orang
Petugas Informasi	3 orang
Petugas Customer Service	7 orang
Petugas Back Office	10 orang
Petugas Entry Data	2 orang
Petugas Caraka / Ekspedisi	2 orang
Petugas Loket Khusus	1 orang
Petugas Pengembalian Berkas	1 orang
Bendahara Penerima	4 orang
Loket Pengambilan	4 orang

13

Jaminan pelayanan

Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menjamin seluruh proses monitoring administrasi penerbitan ijin dan non perijinan secara elektronik (SSW) dijalankan sesuai dengan Standar Pelayanan yang diatur pada dokumen ini. Untuk memastikan pelayanan dilaksanakan secara terkendali, Kepala Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal menerbitkan: **Maklumat layanan, Pedoman, SOP**

14

Jaminan keamanan

- 14.1 Keamanan proses administrasi penerbitan ijin dan non perijinan secara elektronik (SSW) dijamin melalui pembatasan hak akses secara fisik kepada Pemohon di UPTSA. Pemohon dapat bertemu langsung dengan Petugas Customer Service untuk proses penjelasan awal maupun proses penerimaan berkas (Tanda Terima Permohonan beserta nomor urut yang tercetak) ditebitkan melalui Sistem Aplikasi.
- 14.2 Seluruh dokumen diterbitkan melalui sistem **Aplikasi** dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data

15

Evaluasi kinerja pelaksana

Kinerja yang terkait dengan proses administrasi penerbitan ijin dan nob perijinan secara elektronik (SSW), dipantau secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Kepala UPTSA menggunakan format **Evaluasi Kinerja Pelaksana**, yang akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen untuk tindak lanjut.

**KEPALA BADAN KOORDINASI  
PELAYANAN DAN PENANAMAN MODAL  
KOTA SURABAYA**

**Drs. H. Brosot Soepriyambodo, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
19560723 198003 1 013

