

## ABSTRAK

Pelayanan perizinan merupakan salah satu pelayanan yang mempengaruhi jumlah investasi yang ada di suatu kota. Oleh karena itu, pelayanan perizinan yang ada harus dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan akurat kepada masyarakat. Hal ini menuntut Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya untuk mengutamakan kualitas dalam pemberian pelayanannya, terutama pada pelayanan administrasi perizinan *Surabaya Single Window* (SSW).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi yang diterapkan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perizinan *Surabaya Single Window* (SSW). Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian berada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perizinan *Surabaya Single Window* (SSW) menonjolkan strategi pada membentuk budaya organisasi. Hal ini dilakukan dengan cara membuat Standar Operasional Pelayanan (SOP), memberikan pelatihan, menerapkan sistem *reward* dan merubah *mindset* serta membentuk komitmen dari pegawai

Kata kunci: Strategi pelayanan, Kualitas Pelayanan, *Surabaya Single Window*

## ABSTRACT

*Licensing service is one of the service that influencing the amount of investment in the city. Therefore, licensing service must give quickly, easily and accurately service to citizen. It requires Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya to give priority for service quality, especially at Surabaya Single Window (SSW) service.*

*This study aims to describe the strategy that Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya has done to improve Surabaya Single Window (SSW) service. The methods of this study used qualitative methods with descriptive type. This research is located in Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya and Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Surabaya. The technique of determining the informants is purposive sampling. Data was collected through observation, in-depth interviews and documentation. Then, the data is analyzed by using a data reduction, data presentation and conclusion or verification making.*

*The results of this study indicate that Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya has applying the formed a good organization culture to improve quality of Surabaya Single Window (SSW) service. This is conducted with made operational service standard, gave training, applied reward system and changed mindset and also formed commitment from employees*

*Keywords: Service Strategy, Service Quality, Surabaya Single Window*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, anugrah, karunia dan kebesaran-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Deskriptif tentang Strategi UPTSA Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Perizinan *Surabaya Single Window*”.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya merupakan unsur penunjang penyelenggara pemerintah Kota Surabaya, yang menyelenggarakan urusan di bidang pelayanan administrasi perizinan. Salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya adalah pelayanan perizinan secara *online* yang dinamakan *Surabaya Single Window*.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Adanya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, maka sudah menjadi konsekuensi logis apabila pemerintah memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

Perbaikan dan optimalisasi pelayanan administrasi perizinan merupakan salah satu program yang dipilih untuk dikembangkan di era otonomi daerah. Dalam menjalankan fungsinya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pemohon perizinan yang ada, dan telah berupaya mengembangkan pelayanan yang telah mampu meningkatkan kepuasan relatif masyarakat yang telah berimplikasi positif pada meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara layanan. Hal itu terbukti dengan banyaknya penghargaan yang didapatkan baik oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya maupun *Surabaya Single Window* (SSW). Namun, pelayanan *Surabaya Single Window* (SSW) ini masih

memiliki beberapa kekurangan. Salah satunya adalah masih ada masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan *Surabaya Single Window* (SSW).

Penelitian ini berusaha untuk mengetahui tentang strategi yang diterapkan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi perizinan *Surabaya Single Window* (SSW), yang akan memberi implikasi kepada peningkatan investasi, kontribusi kepada pemerintah dan keberadaan dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sendiri.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh sebab itu penulis menerima segala masukan bagi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap karya tulis ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara dan referensi masukan bagi instansi penyelenggara pelayanan yang terkait dan memiliki komitmen pada perbaikan kualitas pelayanannya. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Surabaya, 18 Juni 2015

Mahesti Chairunnisa