IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE*

(Studi Kasus *Smart City* di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Bidang Ilmu Politik

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Oleh :

Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah Yal-am (I01217020)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

2021

PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah Yal-am

NIM : I01217020

Program Studi : Ilmu Poltik

Judul Skripsi : **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE (Studi Kasus Smart City di Mall Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya)".**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 26 Juni 2021

Yang Menyatakan

Zabaarij Lu'lu'un Z.Y

NIM : I01217020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penelitian skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah Yal-am

NIM : I01217020

Program Studi : Ilmu Politik

Yang berjudul :**"IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE (Studi Kasus Smart City di Mall Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya)"** Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diajukan dalam rangka memperoleh gelar sarjana S.Sos dalam bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 26 Juni 2021

Dosen pembimbing

Dr. H. M. Ismail, S.Sos, M.H., M.Si

NIP : 196005211986081001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah Yal-am dengan judul IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE* (Studi Kasus *Smart City* di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya) telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 08 Juli 2021

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I

Dr. H. M. Ismail, M.H, S.Sos, M.Si
NIP : 196005211986081001

Penguji II

Dr. Khoirul Yahya, S.Ag, M.Si
NIP 197202062007101003

Penguji III

Dr. H. Andi Suwarko, S.Ag, M.Si
NIP 197411102003121004

Penguji IV

Muchammad Ismail, MA
NIP 198005032009121003

Surabaya, 14 Juli 2021

Mengesahkan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag., Grad.Dip.SEA., M.Phil., Ph.D

NIP : 197402091998031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah Yal-am
NIM : I01217020
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Politik
E-mail address : zabaarijzakiyyah0203@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (……)
yang berjudul :

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE* (Studi Kasus *Smart City* di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Agustus 2021

Penulis

( )
Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah Yal-am

ABSTRACT

Zabaarij Lu'lu'un Z.Y, 2021. Implementation of Online-Based Public Services in *Good Governance* Perspective (*Smart City* Case Study at Siola Public Service Mal Genteng Village Genteng District Surabaya City.
Keywords : Implementation, Public Service, Public Service Mal

The purpose of this study is (1) find out the description of online-based public services and their implementation (2) knowing and understanding the supporting and inhibiting factors for the implementation of online based public services at the Siola Public Service Mal, Genteng Village Genteng District Surabaya City.

This research uses a descriptive qualitative method with the type of case study research. The theory used in this research is the *New Public Service* theory proposed by Denhard and Denhardt.

The results of this study indicate that employee procedures that were previously considered cumbersome and take a long time can now be simplified because there is already a time service standard. The existence of the Public Service Mal (MPP) is expected to encourage public service innovation in the city of Surabaya. This integration in one building accelerates public service in maging permits and non-licensing. The public can use the *Surabaya Single Window* website, beside that there are many other public service kiosks that can be accessed by the public.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRAK

Zabaarij Lu'lu'un Z.Y, 2021. IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE* (Studi Kasus *Smart City* di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya)

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui gambaran tentang pelayanan publik berbasis online beserta implementasinya. (2) mengetahui dan memahami faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan publik berbasis online di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *New Public Service* yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur birokrasi yang sebelumnya dianggap berbelit dan membutuhkan waktu yang cukup lama kini mampu disederhanakan karena telah ada standar pelayanan waktu. Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) diharapkan dapat mendorong inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya. Pengintegrasian layanan dalam satu gedung ini mempercepat pelayanan masyarakat dalam mengurus perizinan dan nonperizinan. Masyarakat dapat menggunakan website *Surabaya Single Window* (SSW) selain itu banyak terdapat kios-kios pelayanan publik lainnya yang bisa diakses masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL II
PERSETUJUAN PEMBIMBING II
LEMBAR PENGESAHAN III
MOTTO IV
PERSEMBAHAN V
PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI VII
ABSTRAK IX
KATA PENGANTAR X
DAFTAR ISI XII
DAFTAR GAMBAR XVI
DAFTAR TABEL XVII

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
1. Manfaat Teoritis 6
2. Manfaat Praktis 6
E. Definisi Konseptual 7
1) Implementasi 7
2) Pelayanan Publik 8
a. Definisi Pelayanan 8
b. Definisi Pelayanan Publik 9
3) *Good Governance* 10
4) *Smart City* 12
5) Pemerintah Kota Surabaya 14

BAB II KAJIAN TEORITIK 16
A. Penelitian Terdahulu 16
B. Kajian Teori 25
1. Teori *New Public Service* (NPS) 25
a) Prinsip-Prinsip *New Public Service* 26

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Perbandingan Analisis Opa, Npm, Nps. 28
c) Indikator Kualitas Pelayanan Publik 31
2. Kerangka Berpikir 33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 34
A. Pendekatan Penelitian 34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 35
1) Lokasi penelitian 35
2) Waktu Penelitian 35
C. Penentuan Informan 35
D. Tahap-Tahap Penelitian 37
E. Jenis dan Sumber Data Penelitian 38
F. Teknik Pengumpulan Data 39
G. Teknis Analisis Data 42
H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 43
I. Sistematika Pembahasan 44

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA 46
A. Penyajian Data 46
1. Gambaran Umum Kota Surabaya 46
a. Aspek Geografis 46
b. Aspek Demografis 48
c. Luas Wilayah dan Jumlah Per-Kecamatan di Kota Surabaya 50
d. Jumlah Pemeluk Agama di Kota Surabaya 51
e. Jumlah Penduduk Menurut Status Pendidikan 52
f. Visi Misi Kota Surabaya 52
2. Gambaran Umum Kecamatan Genteng 54
a. Batas Wilayah Kecamatan Genteng 54
b. Jumlah kelurahan di Kecamatan Genteng 55
c. Jumlah Penduduk Menurut Agama dan Jenis Kelamin di Kecamatan Genteng 55
d. Jumlah Penduduk menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin di Kecamatan Genteng 56
e. Jumlah penduduk berdasar Kewarganegaraan dan Jenis Kelamin .. 57

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Gambaran Umum Kelurahan Genteng 57
a. Batas Wilayah Kelurahan Genteng 58
b. Jumlah Penduduk Kelurahan Genteng 58
c. Jumlah Penduduk berdasarkan Kewarganegaraan dan Jenis Kelamin di Kelurahan Genteng 58
d. Jumlah Penduduk Menurut Agama dan Jenis Kelamin di Kelurahan Genteng 59
e. Struktur Pendidikan Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng 59
B. Data Fokus Penelitian 59
1. Profil Instansi 60
1) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya 60
2) Profil Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat 71
3) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya 73
2. Potret Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Siola 79
a. Sejarah Lahirnya Mal Pelayanan Publik 79
b. Gambaran Mal Pelayanan Publik Siola 82
3. Bentuk- bentuk pelayanan publik berbasis online di Kota Surabaya 86
4. Respon dan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik 94
C. Analisis dan Pembahasan 101
1. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online dalam Perspektif *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik Siola. 101
a) *Service Citizen not Customer* 101
b) *Seek the public Interest* 103
c) *Value Citizenship over Interpreneurship* 104
d) *Think Strategically, act democratically* 105
e) *Recognize that accountability is not simple* 107
f) *Serve rather than steer* 109
g) *Value people, not just productivity* 111
2. Faktor Pendukung dan Penghambat 121
a. Faktor Pendukung 121
b. Faktor Penghambat 126
D. Temuan Hasil Penelitian 127

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V PENUTUP 130
A. Kesimpulan..... 130
B. Saran 133
DAFTAR PUSTAKA 134
LAMPIRAN-LAMPIRAN 137

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Komponen Analisis Data Interaktif.....43
Gambar 4. 1 Peta Administratif Kota Surabaya 50
Gambar 4. 2 Peta Kecamatan Genteng.....55
Gambar 4. 3 Gedung Siola Tempo Dulu dan Sekarang.....80
Gambar 4. 4 Kondisi Mal Pelayanan Publik Tampak Depan.....83
Gambar 4. 5 Kondisi Wawancara dengan Staf Data UPTSA Surabaya Pusat 85
Gambar 4. 6 Suasana Wawancara Dengan Staf Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan PTSP 86
Gambar 4. 7 Suasana Wawancara dengan Petugas Keamanan (Satpol PP) Mal Pelayanan Publik Siola 87
Gambar 4. 8 Bentuk Pelayanan Terpadu 88
Gambar 4. 9 Suasana Wawancara dengan Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik *(e-gov)* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya 89
Gambar 4. 10 Daftar *E-Government* di Kota Surabaya 90
Gambar 4. 11 Tampilan Awal Website Surabaya Single Window.....92
Gambar 4. 12 Kios Pelayanan Publik Kota Surabaya 93
Gambar 4. 13 Alur Permohonan Perizinan dan Non perizinan.....94
Gambar 4. 14 Alur Perizinan Secara Online di SSW.....94
Gambar 4. 15 Suasana wawancara dengan pengunjung MPP Siola.....96
Gambar 4. 16 Suasana wawancara dengan pengunjung MPP Siola.....97
Gambar 4. 17 Suasana wawancara dengan pengunjung MPP Siola.....98
Gambar 4. 18 Suasana wawancara dengan pengunjung MPP Siola.....99
Gambar 4. 19 Maklumat Pelayanan dan SOP di UPTSA Surabaya Pusat 104
Gambar 4. 20 Tampilan Saran dan Kritik dari masyarakat yang ditujukan kepada UPTSA Surabaya 107
Gambar 4. 21 SDM UPTSA Surabaya Pusat dan Timur.....109
Gambar 4. 22 Tampilan Halaman Aplikasi e-performance 110
Gambar 4. 23 Kode Etik UPTSA 112
Gambar 4. 24 Berkas Masuk dan Keluar UPTSA Surabaya Pust 114
Gambar 4. 25 Suasana Wawancara di Mal Pelayanan Publik 122

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....16
Tabel 2. 2 Perbandingan OPA, NPM dan NPS.....29
Tabel 3. 1 Daftar Nama Informan.....36
Tabel 4. 1 Batas Wilayah Kota Surabaya.....48
Tabel 4. 2 Luas Wilayah Tiap Kecamatan Tahun 2019.....51
Tabel 4. 3 Jumlah Pemeluk Agama Kota Surabaya 2019.....52
Tabel 4. 4 Jumlah Penduduk Usia 15 Tahun Keatas Menurut Pendidikan Tahun 2018.....53
Tabel 4. 5 Visi Misi Kota Surabaya.....54
Tabel 4. 6 Penduduk Menurut Agama di Kecamatan Genteng Tahun 2019.....56
Tabel 4. 7 Jumlah Penduduk menurut Pendidikan di Kecamatan Genteng Tahun 2019.....57
Tabel 4. 8 Jumlah Penduduk berdasarkan Kewarganegaraan dan Jenis Kelamin Tahun 2019.....58
Tabel 4. 9 Jumlah Penduduk berdasarkan Kewarganegaraan dan Jenis Kelamin Tahun 2019.....59
Tabel 4. 10 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Pada Tahun 2019.....60
Tabel 4. 11 Jumlah Tingkat Pendidikan Tahun 2018.....60
Tabel 4. 12 Visi Misi DPM-PTSP.....63
Tabel 4. 13 Tugas Pokok dan Fungsi DPM-PTSP.....64
Tabel 4. 14 Visi Misi UPTSA Surabaya Pusat.....72
Tabel 4. 15 Tugas Pokok dan Fungsi UPTSA.....73
Tabel 4. 16 Visi Misi Dinas Kominfo.....75
Tabel 4. 17 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kominfo.....76
Tabel 4. 18 Daftar Mal Pelayanan Publik di Indonesia.....82
Tabel 4. 19 Identifikasi Peran Masyarakat.....99

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah membawa pengaruh dalam semua aspek kehidupan termasuk dalam hal pemerintahan. Terdapat banyak tantangan yang harus dihadapi oleh negara-negara di dunia termasuk Indonesia yang mana saat ini negara di dunia dituntut untuk mengikuti kemajuan teknologi yang pesat. Pada saat ini kebutuhan akan akses informasi dapat kita peroleh secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan teknologi digital seperti sosial media dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena adanya interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mengacu pada kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.[3]

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai inovasi pelayan publik. Hal tersebut dijelaskan pada pasal 2 Ayat 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38

[3] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tahun 2017 menjelaskan bahwa tujuan inovasi daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.[4]

Pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat seperti yang terdapat dalam prinsip-prinsip pelayanan publik. Adapun beberapa permasalahan dalam pelayanan publik seperti rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan yang disebabkan karena tidak ada etika kuat dari pejabat birokrasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dari jumlah laporan kepada Ombudsman pada tahun 2018 Surabaya tercatat sebagai jumlah pelapor tertinggi. Adapun instansi yang dilaporkan tidak hanya di lingkungan pemerintah kota tetapi juga unit pelayanan publik lain yang ada di Surabaya. Total laporan yang diterima Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam setahun mencapai 1480 pengaduan, ratusan laporan tersebut 3 ribu lebih penerima manfaat pelayanan publik dari Surabaya pengaduan yang masuk sekitar 205 laporan atau 20,65%. Dilihat secara substansi isu yang paling banyak dilaporkan adalah permasalahan administrasi kependudukan, pertanahan, kepegawaian dan pendidikan. Pengelolaan kependudukan telah menjadi fokus perhatian khususnya di

[4] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Surabaya awal tahun warga banyak yang menyampaikan lamanya mencetak e-KTP. Rata-rata masalahnya terkait kependudukan dan pencatatan sipil.[5]

Di era otonomi daerah ini, dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, pemerintah telah mengadopsi sistem yang lebih baik untuk mewujudkan peran pemerintah guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pelayanan publik merupakan langkah awal menuju *Good Governance*. Namun, masih banyak pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah yang kurang efektif dan kualitas sumber daya manusianya yang kurang tinggi. Pemerintah dapat menggembangkan pelayanan publik sederhana menjadi *e-government* yang kemudian dikembangkan menjadi konsep *smart city*. Smart City merupakan konsep kota pintar yang mengedepankan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat.[6]

Di Indonesia sendiri terdapat 3 kota yang dapat digolongkan *smart city* yaitu Jakarta, Bandung dan Surabaya. Surabaya merupakan salah satu kota di indonesia yang perkembangan kotanya sedang menuju *smart city* di bidang permukiman/perumahan. Di berbagai kampung perkotaan yang masih berusaha mempertahankan eksistensi kawasan di tengah perkembangan kota yang menuju metropolitan. Dengan kondisi tersebut, perkembangan permukiman dan infrastruktur perkotaan belum dapat diantisipasi dan

---

[5] Ombudsman.go.id. Jumlah Laporan di Surabaya Tertinggi. 2019. https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--jumlah-laporan-di-surabaya--tertinggi. (diakses pada 10 Januari 2020 pukul 13.00)

[6] Indrajit, Prof. Richardus Eko, Dkk. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: ANDI. Hlm 36

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disesuaikan dengan perkembangan aktivitas perkotaan yang ada.[7] Surabaya dikenal dengan potensi pengembangan permukiman perkotaannya dari segi pencapaian kelas dunia. Ini merupakan peluang untuk membangun Surabaya menjadi Smart City melalui sektor residensial/permukiman. Kawasan permukiman di tengah kota yang dikelilingi gedung bertingkat dan pusat bisnis merupakan kawasan yang sangat menarik untuk diteliti. Surabaya memenangkan *Smart City Awards* di tahun 2011. Karena kota Surabaya dinilai dapat menerapkan enam prinsip kota pintar.[8]

Kampung perkotaan ini perlu dijadikan sebagai ciri atau keunggulan pembangunan kota, dan hal ini tidak bisa melebihi bagian asal mula kota Surabaya saat ini. Pembangunan berkelanjutan semacam ini tidak terlepas dari konsep *smart city*. Konsep kota pintar adalah berjuang untuk mencapai pembangunan berkelanjutan. Kota pintar adalah konsep kota yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memantau dan mengendalikan berbagai sumber daya di kota secara efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan layanan seluas-luasnya kepada penduduk perkotaan.

Konsep *Smart City* sendiri memiliki enam indikator yaitu *smart government, smart economy, smart living, smart environment, smart people dan smart mobility*. Sebagai permintaan global, praktik *e-government* kemudian diadopsi di banyak negara atau wilayah termasuk Indonesia.

---

[7] C.A Bintang. Analisis Strategi Penataan Permukiman dan Infrastruktur di Kabupaten Pelalawan. *J. Saintis* Vol. 14 Nomor 1, April 2014 70-81 ISSN: 1410-7783

[8] R. Albino, Vito. Berardi, Umberto Dkk. Smart Cities: Definitions, Dimensions. Performance, and Intiatives. *Journal of Urban Technology*. Vol.1, pp.3-21, 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tujuan pembangunan kota pintar adalah untuk meningkatkan kualitas hidup melalui pemanfaatan informasi dan teknologi kota, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pejabat kota untuk berinteraksi secara langsung dengan warga dan infrastruktur kota, serta memantau apa yang terjadi di kota, bagaimana kota berkembang dan cara meningkatkan kualitas hidup.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Perspektif *Good Governance* (Studi Kasus *Smart City* di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online dalam Perspektif *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik Siola?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online dalam mewujudkan *Smart City* di Mal Pelayanan Publik Siola?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Melihat dari Rumusan Masalah diatas, dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online dalam Perspektif *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik Siola.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online dalam Perspektif *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik Siola.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan yang membacanya, setidaknya mencakup dua hal, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

a. Memperbanyak pengetahuan serta sebagai bahan kajian dalam pengembangan ilmu bagi mahasiswa-mahasiswa Ilmu Politik

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan sekaligus pembelajaran untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik yang sama

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai syarat guna memenuhi tugas akhir kuliah yaitu skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu. Serta menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Surabaya dalam Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah pernyataan yang mendefinisikan atau memberi arti dari konsep atau istilah tertentu, selain itu definisi konseptual memberikan gambaran yang umum dan komprehensif . agar terhindar dari kesalahpahaman dalam penafsiran terhadap judul skripsi ini maka peneliti perlu menjelaskan maksud dari istilah didalamnya yaitu :

1) Implementasi

Secara umum istilah "Implementasi" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merujuk pada penerapan atau pelaksanaan. Istilah implementasi biasanya berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Upaya mewujudkan dalam sistem adalah implementasi.[9]

Menurut Susilo dalam Isham Fahmi berpendapat bahwa definisi implementasi mengacu pada penempatan ide, konsep, kebijakan dan inovasi dalam tindakan nyata untuk memberikan dampak berupa perubahan pengetahuan, keterampilan dan sikap.[10]

Menurut Inu Kencana Syafiie, Implementasi terjadi setelah undang-undang diberlakukan, yang mengesahkan rencana, kebijakan dan

---

[9] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online atau daring. Dilansir dari https://www.gooogle .com/amp/s/kbbi.web.id/implementasi.html Pada Rabu 25 November 2020. Pukul 16.00

[10] Irham Fahmi. 2013. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta. Hlm 9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manfaat dari suatu hasil *(output)* yang jelas *(tangible)*. Istilah implementasi mengacu pada banyak kegiatan yang berkaitan dengan tujuan rencana dan hasil yang diharapkan dari pejabat pemerintah.[11]

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai faktor sehingga pada akhirnya mendapatkan suatu hal yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

2) Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.[12]

Menurut A.S Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.[13]

---

[11] Inu Kencana Syafiie. 2008. *Sistem Pemenrintahan Indonesia (Edisi Revisi)*. Bandung: Refika Aditama. Hlm 56
[12] Anonim. 1995. Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. Hlm 571
[13] A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 56

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Sampara dalam Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan yang lain atau mesin secara fisik yang menyediakan kepuasan pelanggan. [14]

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

b. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik.[15]

Menurut Ahmad, pelayanan publik (public service) adalah pelayanan pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah.[16]

Menurut Agung Kurniawan, Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat

---

[14] Lijan Poltak Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta : Bumi Aksara. Hlm 5

[15] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

[16] Ahmad Ainur Rohman dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program sekolah Demokrasi. Hlm 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.[17]

Menurut Ratminto dan Atik Septi, Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai semua bentuk layanan baik berupa bentuk barang publik maupun jasa publik yang mana pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.[18]

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara baik berupa jasa, barang atau administratif sebagai bahan dari keperluan masyarakat atas pelayanan tersebut. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakatnya.

3) Good Governance

Menurut World Bank dalam Mardiasmo, *Good Governance* adalah penyelenggaraan pengelolaan pembangunan yang andal dan bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efektif, menghindari alokasi dana investasi yang tidak tepat, mencegah korupsi di bidang politik dan pemerintahan. Menerapkan disiplin

---

[17] Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. *Yogyakarta: Pembaharuan. Hlm 4*

[18] Raminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Hlm. 4-5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anggaran dan membuat *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.[19]

Menurut United Nations Development Program (UNDP) dalam Renyowijoyo Muindro mendefinisikan *good governance* sebagai praktek pelaksanaan kekuasaan di tingkat politik, ekonomi dan administratif untuk mengatur urusan pemerintahan nasional.[20]

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengartikan bahwa governance adalah penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan layanan publik yang baik *(public good and service) Good governance* yaitu sebagai proses menjalankan kekuasaan negara untuk menyediakan barang dan jasa publik.[21]

Menurut Sedarmayanti, *Good governance* adalah suatu bentuk manajemen pembangunan disebut juga administrasi pembangunan. Oleh karena itu ia meyakini bahwa pemerintah adalah pusat masyarakat dalam masyarakat berkembang (*Agent of Change*) dalam *good governance* tidak hanya pemerintah tetapi juga warga masyarakat. Masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), asosiasi-asosiasi kerja bahkan paguyuban.[22]

---

[19] Mardiasmo. 2006.Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu sarana Good Governance. *Jurnal Akuntansi Pemerintah*. Vol 2 Hlm 23

[20] Renyowijoyo Muindro. 2010. *Akuntansi Sektor Publik. Edisi Kedua.* Jakarta: Mitra Wacana Media. Hlm 18

[21] Joko Widodo. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya*:* Insan Cendekia. Hlm 23-24

[22] Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan yang Baik", Bagian kedua Edisi Revisi*. Bandung: CV. Mandar Maju. Hlm 76

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Rustini Wiriaatmadja, *Good Governance* mencakup berbagai bidang kehidupan baik hukum, politik, ekonomi, maupun kemasyarakatan dan erat kaitannya dengan tugas pokok eksekutif, legislatif dan yudikatif dalam menjalankan kekuasaan negara. Oleh karena itu dapat dimaklumi bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang diwujudkan dalam sistem pemerintahan dalam pelaksanaannya harus menjadi inspirasi dan tercermin pada mekanisme perencanaan, penetapan dan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.[23]

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *good governance* memiliki fokus pada pertumbuhan sektor publik yang bersinergis untuk mengelola sumber daya yang dimiliki oleh suatu negara dengan tata kelola yang efektif dan efisien sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi dan nepotisme.

4) Smart City

Smart city secara harfiah berarti "kota pintar", merupakan konsep pengembangan, penerapan teknologi yang diterapkan pada suatu wilayah tertentu sebagai interaksi yang kompleks antara berbagai sistem yang ada di wilayah tersebut. Tujuan dari pendekatan kota pintar adalah untuk mencapai informasi dan manajemen kota yang terintegrasi. Integrasi ini

[23] Rustini Wiriaatmadja. 2004. *Dimensi Hukum Pengawasan Terhadap BUMN yang Menjual Sahammnya di Pasar Modal (Go Public) dalam Rangka Menunjang Perekonomian Nasional*. Disertasi, Program Pascasarjana Universitass Padjajaran Bandung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat dilakukan melalui pengelolaan jaringan digital geografis perkotaan, sumber daya, lingkungan, ekonomi, sosial dan aspek lainnya.[24]

Menurut Boyd Cohen, *Smart City* adalah pendekatan komprehensif yang dapat meningkatkan efisiensi operasional kota, meningkatkan kualitas hidup penduduk dan mengembangkan perekonomian daerah. *Smart city* menggunakan *Information and Communication of Technology* (ICT) secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya serta mengurangi jejak lingkungan semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan[25].

Menurut Supangkat, *Smart City* adalah peningkatan dan penataan kota dengan memanfaatkan teknologi. Hal ini diharapkan agar pelayanan masyarakat dan pembangunan ekonomi dapat terus dimaksimalkan.[26]

Menurut Muliarto, *smart city* merupakan cara menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur sosial dan infrastruktur ekonomi dalam sebuah kawasan dengan menggunakan *Information and Communication Technology* (ICT) yang dapat mengintegrasikan semua elemen dalam aspek tersebut dan membuat kota yang lebih efisien dan layak hunii.[27]

---

[24] I Putu Agus Pratama. 2014 *Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya*. Bandung: Informatika

[25] Boyd Cohen. 2013. *Whar Exactly a Smart City?*. https://www.boydcohen.com/smartcities.html. *Diakses pada tanggal 26 Februari 2020 Pukul 12.00*

[26] Supangkat, Suhono H; et al. 2015. *Pengenalan dan Pengembangan Smart City. Bandung: e-Indonesia Intiatives*. Hlm 16

[27] Muliarto, H. 2015. *Konsep Smart City Smart Mobility*. Bandung: Institu Teknologi Bandung.. Hlm. 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan *smart city* adalah sebuah kota kota pintar yang dapat membantu masyarakat dalam beraktivitas, mengelola sumber daya yang ada secara efektif dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga.

5) Pemerintah Kota Surabaya

Pemerintah (*government*) secara etimologis berasal dari kata Yunani, kubernan atau nahkoda kapal. Artinya menatap ke depan. Sedangkan "memerintah" adalah melihat kedepan, menentukan berbagai kebijakan yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan masyarakat dan negara, mempersiapkan langkah-langkah kebijakan untuk menyongsong perkembangan masyarakat serta mengelola dan mengarahkan masyarakat ke tujuan yang ditetapkan. Jadi pemerintahan adalah lembaga atau badan-badan publik yang melakukan upaya-upaya untuk mencapai tujuan negara.[28]

Menurut W.S Sayre, Pemerintah adalah organisasi nasional yang menampilkan dan menjalankan kekuasaannya. Sedangkan menurut David Apter, pemerintah adalah unit anggota yang paling umum dan bertanggung jawab untuk mempertahankan sistem yang mencakup monopoli praktis yang menyangkut kekuasaan paksaannya.[29]

Menurut Bayu Surianingrat, pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan yang dalam arti ini melaksanakan wewenang yang sah dan

[28] Ramlan Surbakti. 2010. *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Grasindo. Hlm 33
[29] Inu Kencana Syafiie. 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Refika Aditama. Hlm 11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan.[30]

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan organisasi yang mempunyai tanggung jawab dan fungsi untuk mengelola sistem pemerintahan dan merumuskan kebijakan untuk mencapai tujuan nasional. Kota adalah wilayah administratif milik provinsi. Dahulu pemerintah kota juga disebut sebagai daerah tingkat II namun sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 telah mengalami pembaharuan menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan istilah daerah tingkat II telah dihapuskan.[31]

[30] Bayu Surianingrat. 1992. *Mengenal Ilmu Pemerintahan. Jakarta : PT Rineka Cipta. Hlm 9-10*
[31] Hanafi Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktek Pemberitaan dan Otonomi Daerah* Jakarta: PT. Grasindo. Hlm 11-12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti telah menelaah karya orang lain yang berhubungan dengan penelitian ini sehingga dapat dipastikan hasil penelitian ini berbeda dengan karya orang lain. Secara umum ada beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh orang lain tetapi titik fokus dan tujuannya berbeda. Berikut beberapa karya ilmiah yang bersangkutan dengan judul di atas antara lain sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Aina Shafira, Ardita Kurniasiwi	Implementasi e-government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo (Jurnal Caraka Prabu Vol. 5 No.1 ISSN 2746-4741)	Implementasi e-government yang ada di Kabupaten Kulon Progo belum efektif dikarenakan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo kurang efektif dalam penggunaan aplikasi. Layanan e-Government di pemerintah	1) Memiliki persamaan yakni objek kajian yang akan diteliti adalah implementasi pelayanan berbasis online 2) Metode yang digunakan kualitatif deskriptif	1) Peneliti melihat implementasi pelayanan publik yang berbasis online dalam perspektif *Good Governance* 2) Fokus penelitian yang diteliti di Kabupaten Kulon Progo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			Kabupaten Kulon Progo terdiri dari aplikasi Layanan Publik dan Aplikasi Layanan Pemerintah		Sedangkan peneliti melakukan penelitian di Mal Pelayanan Publik Siola
2.	Arnita Febriana, Tiyas Nur H.	Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia (Jurnal Studi Kepemerintahan Vol 3 No. 1 April 2020 ISSN : 2684-9836)	Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik merupakan bentuk dari pelaksanaan pelayanan prima dalam reformasi administrasi. Mal pelayanan publik menjadi media dalam membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh serta menunjukan wajah baru yang mengadopsi *New public Service* (NPS) hal tersebut akan mendorong kesejahteraan masyarakat.	1) Sama-sama membahas pelayanan di Mal Pelayanan Publik. 2) Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif.	1) Penelitian yang dilakukan oleh Arnita dan Tiyas dilakukan di seluruh Mal Pelayanan Publik di Indonesia sedangkan yang dilakukan oleh Peneliti adalah di Mal Pelayanan Publik Siola

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.	Rahmat Launa, dkk	Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependu-dukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mongondow Utara (EKSEKUTIF Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol. 3 No. 3 Tahun 2019 ISSN : 2337-5736)	Good Governance berpengaruh Positif terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Semakin kuat efektivitas dan efisiensi maka berpengaruh positif pada kualitas pelayanan publik. Serta semakin tinggi transparansi maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik	Penelitian ini memiliki persamaan, sama-sama melakukan penelitian terkait Pelayanan Publik yang menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*	1) Metode yang digunakan kuantitatif dengan sampel 50 orang terdiri dari 25 Pegawai dan 25 Masyarakat. 2) Tempat yang diteliti yakni Dinas Kependu-dukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
4.	Ida Yunari	Manajemen Pelayanan Publik pada	Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa	1) penelitian ini sama-sama menggunaka	1) Penelitian yang dilakukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat (Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen Vol XI No 2 Juli 202, 165-178 E-ISSN : 2616-2978)	efektifitas Mal Pelayanan Publik masih mengalami beberapa kendala selama kantor tersebut masih mengandalkan tenaga manusia dalam mengurus administrasi perizinan. Hal yang mendapat sorotan masyarakat adalah perizinan, mengingat prosesnya yang panjang dan memakan waktu yang lama serta biaya yang tidak sedikit.	n metode kualitatif deskriptif 2) teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi 3) tempat penelitian sama-sama di Mal Pelayanan Publik	sebelumnya memiliki fokus terhadap manajemen kualitas pelayanan publik.
5.	Nur Faidati Muhammad Khozin	Analisa Strategi Pengembangan Kota Pintar (*Smart City*) Studi Kasus Kota Yogyakarta.	Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa penggunaan TIK dalam penyediaan layanan publik. Aplikasi yang dibangun sejak	Memiliki persamaan yakni metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif Sama-sama melakukan	1) Tempat penelitian berbeda dengan yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya. 2) Peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		(Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah Volume 3 Nomor 2 Oktober 2018. ISSN: 2503-4685)	awal tahun 2000 ini telah dikembangkan dan diintegrasikan ke dalam konsep single ID, single window, single sign-on yang dikembangkan untuk semua layanan dan diwujudkan dalam bentuk aplikasi android Jogja *Smart Service* (JSS). Aplikasi tersebut berisi fungsi-fungsi yang dikembangkan sebelumnya, antara lain layanan darurat, layanan pengaduan, layanan perpajakan, layanan pendidikan, layanan kesehatan	penelitian terkait *smart city*	sebelumnya lebih membahas bagaimana perkembangan kota pintar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			dan banyak layanan baru lainnya. Pembangunan Yogyakarta disinkronkan dengan masterplan kota pintar yang sedang diselesaikan oleh pemerintah kota Yogyakarta.		
6.	Annisa Rahmadanita, Eko Budi Santoso	Implementasi Kebijakan *Smart Government* Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* Di Kota Bandung. (Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja. Volume 44 Nomor 2 Oktober 2018: 81-	Dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan *smart government* dalam rangka mewujudkan *smart city* di Kota Bandung secara umum memberikan dampak yang positif bagi kelompok sasaran. Yang	1) Persamaan yakni metode penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif 2) Sama-sama meneliti tentang pelayanan elektronik dalam konsep *smart city*	*1)* Peneliti sebelumnya memfokuskan pada indikator *smart government* 2) Tempat yang diteliti berbeda dengan peneliti sebelumnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		106)	awalnya pelayanan dilakukan secara manual sekarang menjadi online. Paradigma lama menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah berbelit-belit karena banyak prosedur. Pihak yang merasa terganggu yaitu pihak-pihak yang memiliki mindset lama dan merasa zona nyamannya telah diambil.		
7.	Agus Nugraha, Dkk.	Public Service Quality in *Good Governance* on Publishing Trade License in South Tangerang	Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis *good governance* dalam pelayanan perizinan perdagangan di	Sama-sama membahas tentang pelayanan publik yang berbasis *good governance.*	1) Penelitian sebelumnya memiliki fokus penelitian pada Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		City (International Journal of Applied Sociology e-ISSN : 2169-9739. 2015). doi:10.5923/j.ijas.20150502.01	Kota Tangerang dinilai masih rendah. Hal tersebut terjadi karena kualitas sumber daya manusia dan kurangnya dukungan anggaran. Selain itu rendahnya tingkat partisipasi masyarakat serta lambatnya respon.		
8.	Muhammad Ridwanullah, Dkk.	Implementation of E-Governance to Improve The Civil Administration Service Quality in Public Sector (International Journal of Sciences : Basic and Applied Research	Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa implementasi e-governance menunjukkan hasil yang baik berdasarkan indikator transparansi, aksesibilitas dan kompetensi. Serta masyarakat mempersepsikan dimensi kualitas	Penelitian ini sama-sama membahas terkait implementasi pelayanan publik	1) Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya hanya pelayanan Administrasi Kependudukan saja. 2) Metode yang digunakan adalah kuantitatif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Vol 48 No. 3 pp. 168-178 ISSN 2307-453)	pelayanan administrasi kependudukan memiliki skor baik dengan dimensi kehandalan, empati, responsif.		
9.	Hafedh Chourabi ,Tae woo Nam dkk	Understanding *Smart Cities: An Integrative Framework*. (45th Hawai International Conference on System Sciences. 2012)	Dalam penelitian ini konsep *smart city* dipahami melalui suatu kerangka atau ruang lingkup yang dipengaruhi oleh dua faktor. Faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal meliputi pemerintah, masyarakat, lingkungan alam, infrastruktur dan ekonomi. Faktor internal meliputi teknologi, pengelolaan dan kebijakan	Penelitian ini sama-sama membahas konsep *smart city*. Serta indikator-indikator yang mempengaruhi	1) Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode kuantitatif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persamaan dengan penelitian terdahulu adalah objek yang diteliti merupakan pelayanan publik yang berbasis teknologi di beberapa daerah. Namun pada kenyataannya pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Namun penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu bagaimana pelayanan publik khususnya di mall pelayanan publik Siola yang berbasis teknologi dalam menerapkan *smart city* di Kota Surabaya. Serta dari sisi metode penelitian yang dilakukan berbeda dengan peneliti-peneliti sebelumnya.

B. Kajian Teori

Dalam bab ini akan dibahas teori *New Public Service* (NPS) untuk memahami bagaimana implementasi pelayanan publik yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Siola terhadap masyarakat. Berikut kajian teori yang akan membantu dalam memahami implementasi pelayanan publik berbasis online dalam perspektif *good governance* di Mal Pelayanan Publik Siola.

1. Teori *New Public Service* (NPS)

Menurut Denhart dan Denhart menjelaskan bahwa teori *New Public* Service (NPS) mengutamakan kepentingan warga negara dalam bidang administrasi publik. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang adil, tidak diskriminasi serta harus bertanggung jawab dikarenakan *New Public Service* memiliki fokus memberikan pelayanan ke masyarakat.[32]

[32] Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tanggerang Selatan: UMJ Pres.2018. H.32-33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain itu hal tersebut juga dijelaskan dalam pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, disebutkan bahwa asas ketidak berpihakan adalah mewajibkan badan atau pejabat pemerintahan dalam menetapkan atau melakukan keputusan dan/atau tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.[33]

a) Prinsip-prinsip *New Public Service*

Adapun beberapa prinsip yang dikemukakan oleh Denhart dan Denhart yakni :

a) Melayani warga negara, bukan *customer (serve citizen not customers)*. New Publik Service ini memandang publik sebagai "warga negara" yang menikmati hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya dilihat sebagai *customer* atau pelanggan yang dilihat dari kemampuan untuk membeli atau membayar produk atau jasa. Warga negara merupakan penerima dan pengguna layanan publik yang disediakan oleh pemerintah yang sekaligus menjadi subjek dari kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela negara dan lain-lain. NPS memperlakukan masyarakat sebagai warga negara yang menikmati hak dan kewajiban.

[33] Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Mengutamaksn kepentingan Publik (*Seek the Publik Internet*). NPS mempunyai pandangan bahwa aparatur negara bukanlah aktor utama dalam perumusan kepentingan publik. Manajer publik adalah aktor penting dalam sistem pemerintahan yang lebih luas terdiri dari warga negara. Kelompok, wakil rakyat,dan lembaga lainnya. Administrator publik memiliki kewajiban mempromosikan forum dialog publik.

c) Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan (*Value Cityzen over Entrepreneurship).* NPS memandang bahwa adanya keterlibatan warga negara dalam proses administrasi. Tentunya dalam prinsip ini kepentingan publik lebih baik jika dirumuskan dan dikembangkan bersama oleh aparatur Negara dengan warganegara.

d) Berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically).* Fokuss yang utama keterlibatan *citizen* yang mana warga negara ikut dalam proses kepemerintahan bukan hanya mengkritik/menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya. Dengan adanya organisasi menjadikan ruang publik bagi warga negara dan administrator bergerak untuk memberikan tujuan dan makna pada pelayanan publik

e) Akuntabilitas bukan hal yang sederhana (*Recognize that accountability is not simple).* Menurut NPS kepuasan masyarakat sangat penting serta para administrator publik harus melaporkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kinerja nya serta mengutamakan ketaatan pada peraturan, dasar hukum dan nilai masyarakat.karena akuntabilitas administrasi publik bersifat kompleks, legal, dan politis.

f) Melayani daripada Mengarahkan. Dalam prinsip ini aspek kepemimpinan mempunyai fokus yakni menjadi pelayan masyarakat bukan menjadi pemilik *(servant, not owner).* Ukuran kinerja pelayan publik tidak hanya dari parameter ekonomi namun juga nilai-nilai kejujuran, responsivitas, pemberdayaan, kesetaraan dan sebagainya.

g) Menghargai bukan hanya produktivitas (*Value People not Just Productivity).* Dalam prinsip ini lebih menekankan pada bagaimana cara pemimpin dalam melakukan penilaian terhadap hasil kerja bawahannya berdasarkan harkat dan martabat manusia.

b) Perbandingan Analisis OPA, NPM, NPS.

Adapun tabel perbedaan antara *Old Publik Administration, New Public Management, New Public Services* yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt yaitu : [34]

[34] Nanang Bagus, Ryka Puspita. 2017. Reformasi Birokrasi yang Terintegrasii dalam *New Public Service* Guna mewujudkan pemerintahan yang Kuat dan Bersih. *REFORMASI* e-ISSN 2407-6864 Volume 7 No. 2. Hlm 76-77

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 2. 2 Perbandingan OPA, NPM dan NPS

Aspek	***Old Publik Administration***	***New Publik Management***	***New Publik Service***
Dasar teoritis dan pondasi epistemologi	Teori Politik	Teori ekonomi	Teori Demokrasi
Rasionalitas dan model Perilaku Manusia	Rasionalitas Synoptic (administrative man)	Teknis dna rasionalitas ekonomi (economic man)	Rasionalitas strategi atau rasionalitas formal (politik, ekonomi dan organisasi.
Konsep kepentingan Publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan melalui aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai.
Responsivitas Birokrasi Publik	*Clients* dan *constituent*	customer	Citizen
Peran pemerintah	Mengendalikan (*Rowing)*	Mengarahkan (*Steering)*	Pelayanan Masyarakat (*Serving)*
Pencapaian Tujuan	Badan Pemerintah	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antar organisasi publik non profit dan privat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Akuntabilitas	Hirarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi aspek; akuntabilitas, hukum, norma politic, standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan	*Semangat enterpreneur*	Pelayanan publik dan keinginan melayani masyarakat

Dapat diketahui bahwa titik tekan pada *New Public Service* adalah mengutamakan kepentingan warga negara dalam bidang administrasi publik. Selain itu Denhardt dan Denhardt menyatakan secara tegas "*Layanilah warga Negara bukan konsumen*". Ia berpendapat bahwa kepentingan publik adalah hasil dari dialog terkait nilai bersama bukan agregasi kepentingan diri sndri (individuall). Pegawai di sektor pemerintahan seharusnya memfokuskan pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hubungan kepercayaan dan kolaborasi antara warga negara. Sehingga kepentingan publik ini dapat perhatian serta dikelola dengan baik.

c) Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Denhardt ketika memberikan pelayanan ada hal-hal yang menjadi komponen penting dalam pemberian pelayanan publik agar pelayanan tersebut berkualitas yakni :[35]

1. *Tangible*

   Menekankan penyediaan fasilitas fisik, peralatan, personil.

2. *Responsiveness*

   Kemauan untuk membantu para penyedia layanan untuk bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

3. *Competence*

   Yakni bagaimana kemampuan yang dimiliki pegawai seperti keterampilan, pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan

4. *Courtesy*

   Bagaimana sikap ramah, bersahabat dan tanggap dalam mewujudkan keinginan masyarakat pelayanan yang diberikan membuat masyarakat menjadi aman ketika menggunakannya.

5. *Credibility;*

   sikap jujur saat melayani masyarakat sehingga menarik kepercayaan masyarakat.

[35] Erna Setijaningrum. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik. Best Practice di Indonesia.* Surabaya; Airlangga University Press. Hlm 50-51

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. *Communication;*

   kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan keinginan serta aspirasi masyarakat dan juga sebagai penyalur informasi baru pada masyarakat.

7. *Reliability*.

   Yakni bagaimana kemampuan pemberi layanan dalam penyelesaian secara baik dan tepat waktu.

8. *Security*;

   Penyedia pelayanan harus menjamin masyarakatnya bebas dari bahaya dan resiko.

9. *Access*

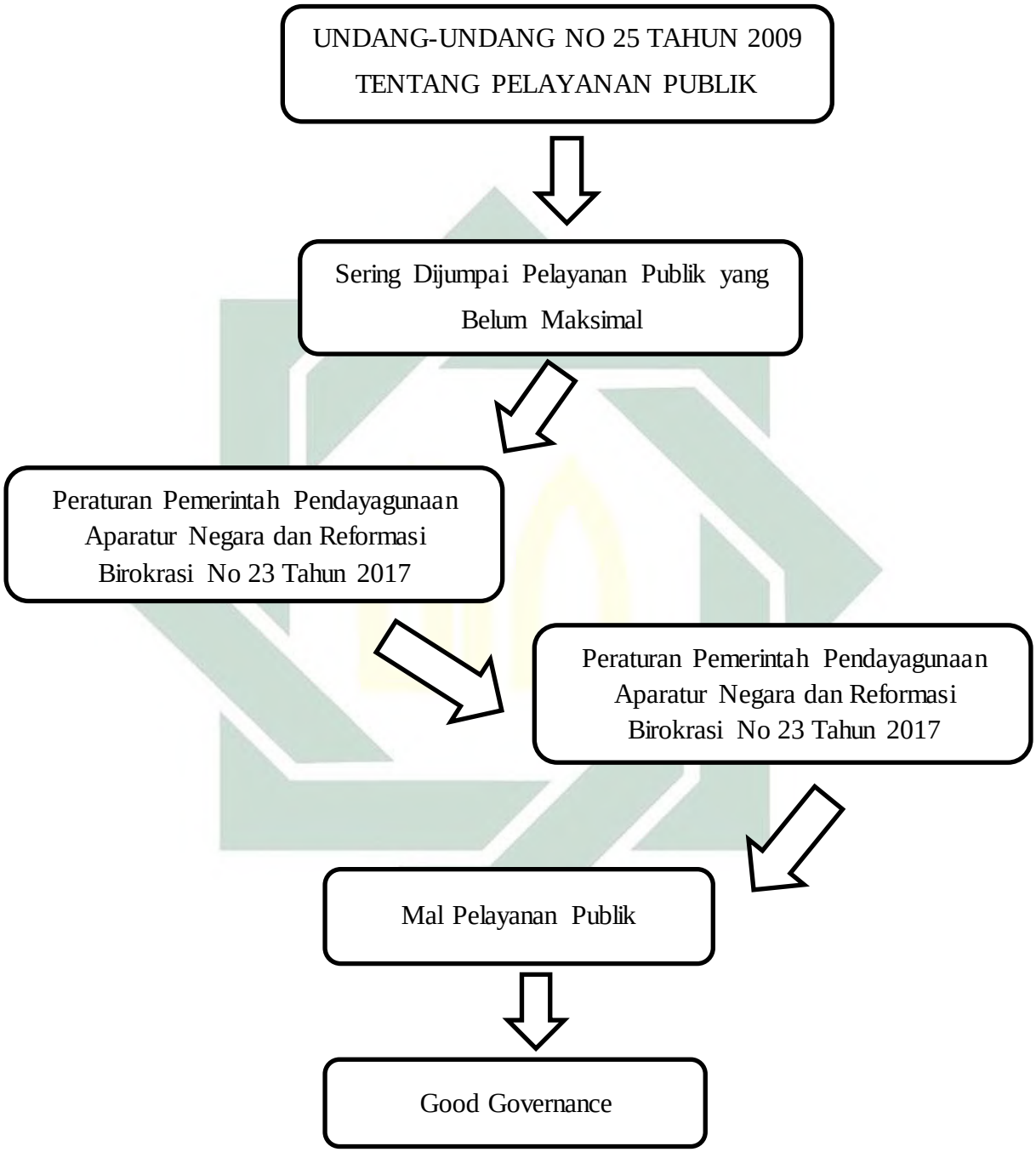
   Yaitu pelayanan mampu memberikan kemudahan untuk masalah yang dimiliki masyarakat

10. *Understanding the customer;*

    Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kerangka Berpikir



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian harus dipahami ketika akan melakukan sebuah penelitian, metode penelitian adalah cara untuk memahami langkah sistematis yang dilakukan berkaitan dengan pencarian data yang dimuat dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus. Variabel yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti ini nantinya diklarifikasi oleh peneliti[1]. Selain itu pendekatan studi kasus adalah mengeksplorasi sistem yang terikat dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam. Pada hakikatnya penelitian ini merupakan penelitian yang menggali secara mendalam fenomena tertentu dalam waktu tertentu termasuk suatu program yang terinci.

Jenis pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan studi kasus sejalan dengan penelitian ini, sebab kedua komponen tersebut menjelaskan kejadian berdasarkan sebuah fenomena. Fenomena yang diteliti adalah implementasi pelayanan publik berbasis online di Mal Pelayanan Publik Siola

[1] Sanipah Faisal, 1995. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. hlm. 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1) Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi berdasarkan judul yaitu di Gedung Mall Pelayanan Publik Siola yang beralamatkan di Jalan Tunjungan No. 1-3, Genteng, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya. Pertimbangan memilih lokasi tersebut dikarenakan peneliti menilai bahwa di Mall Pelayanan Publik Siola memiliki andil yang besar dalam proses implementasi pelayanan publik berbasis online yang menghasilkan konsep kota pintar. Selain itu di era Revolusi Industri 4.0 mall pelayanan publik memiliki andil dalam memberikan pelayanan berbasis teknologi untuk mempercepat pelayanan, fleksibilitas kerja, keterjangkauan serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

2) Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih dalam tiga bulan terhitung dari bulan Maret 2021 sampai dengan Mei 2021

C. Penentuan Informan

Informan dalam penelitian kualitatif adalah orang yang penting yang menjadi sumber data dan dinilai dapat memberikan informasi tentang permasalahan yang akan diteliti. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yang mana menurut Sugiyono, purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. seperti bahwa orang itu diambil sampel karena dianggap paling mengetahui dan menguasai terkait apa yang diharapkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peneliti sehingga akan memudahkan peneliti.[2] Dalam penelitian ini peneliti akan menelusuri pihak-pihak yang memahami dan mengalami secara langsung terkait pelaksanaan pelayanan publik khususnya di Mal Pelayanan Publik Siola.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-gov) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (DinKominfo), Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Pusat, Petugas Keamanan Mal Pelayanan Publik Siola. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya (Satpol PP) serta masyarakat/pengunjung Mal Pelayanan Publik Siola. Yang mana menurut peneliti informan tersebut bisa berkontribusi dalam memberikan informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian ini.

Tabel 3. 1 Daftar Nama Informan

No.	Nama	Profesi
1.	Bapak. Moch Anugrah Satriyo Kuncoro, SE	Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)
2.	Ibu Herlina Widianingrum, S.T, M.T	Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-gov) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (DinKominfo)
3.	Mochammad Fahmi R	Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Pusat.

[2] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif&Kualitatif R&D.* Bandung: Alfabeta. Hlm 219

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.	Resti Altika Putri	Petugas Keamanan Mal Pelayanan Publik Siola. (Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya)
5.	Nur Chomaria	Ibu Rumah Tangga (Masyarakat / Pengunjung MPP Siola)
6.	Ramadhan Eka	Karyawan Swasta (Masyarakat / Pengunjung MPP Siola)
7.	Larasati Indah	Mahasiswa (Masyarakat / Pengunjung MPP Siola)
8.	Riska Febriana	Mahasiswa (Masyarakat/Pengunjung MPP Siola)Pengunjung MPP Siola
9.	Bagas Aditama	Mahasiswa (Masyarakat/Pengunjung MPP Siola)

D. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian dibutuhkan beberapa tahapan. Menurut Lexy J. Moleong tahapan penelitian dibag kedalam 4 tahapan yang terdiri dari :[3]

1) Tahap pra lapangan.

   Pada tahap ini peneliti mengamati secara langsung dilapangan tentang kejadian-kejadian yang terjadi dilapangan. Dilanjutkan dengan membuat proposal penelitian hingga mengurus surat izin penelitian

2) Tahap penelitian.

   Tahap ini peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian yang telah ditentukan. Dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi secara langsung sesuai dengan judul yang telah diambil yakni "implementasi pelayanan publik berbasis online dalam perspektif *good governance* (Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Siola).

[3] Lexy. J. Moleong. 1991. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosda Karya. Hlm. 22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Tahap analisis data.

Tahap ini peneliti menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci mulai tahapan observasi hingga wawancara dengan informan. Sehingga data tersebut dapat dipahami dan hasil serta temuan dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas. Selain itu peneliti harus melakukan validasi data agar data yang diperoleh valid.

4) Tahap penyusunan laporan

Tahap ini merupakan lanjutan dari analisis data. Dalam penyusunan laporan diperlukan saran dan kritik dari dosen pembimbing agar nantinya laporan tersebut dapat dipahami oleh orang lain.

E. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah bagian terpenting dalam penelitian. peneliti harus memahami sumber data yang mesti digunakan dalam penelitiannya. Terdapat dua jenis sumber data yang biasanya digunakan dalam penelitian kualitatif yakni sumber data primer dan sumber data sekunder

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung dapat memberikan data untuk pengumpul data. Data yang diperoleh dari pelaku utama yang bersangkutan langsung dengan objek penelitian. Dalam hal ini yang menjadi sumber data primer ialah hasil wawancara dengan Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e*-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

gov) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (DinKominfo), Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dan masyarakat/pengunjung MPP Siola

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber dari data yang tidak langsung memberikan hasil dari data tersebut kepada pengumpul data atau peneliti, misalnya dari referensi seperti buku, jurnal, media massa, peraturan perundang-undangan dan penelitian terdahulu yang selaras serta berbagai informasi lainnya yang bersangkutan dalam penelitian.[4] Data sekunder merupakan data pendukung atau tambahan tetapi tidak dapat diabaikan karena sumber ini dapat melengkapi penelitian sehingga informasi menjadi lebih jelas. Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP (DPM-PTSP), Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA), Dinas Kominfo Kota Surabaya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, data menjadi hal yang sangat penting untuk menjawab permasalahan penelitian. Data diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan metode tertentu. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian yaitu :

[4] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif&Kualitatif R&D.* Bandung: Alfabeta. Hlm 226

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Observasi adalah proses mengamati secara sistematis, mengamati, dan mencatat perilaku atau situasi untuk tujuan tertentu. Pengamatan tersebut dilakukan melalui berbagai pengamatan serta pencatatan sistematis gejala yang sedang terjadi selama penelitian.[5]

Peneliti menggunakan metode observasi non partisipan, yakni peneliti hanya menjadi pengamat objek yang akan diteliti tanpa terlibat secara langsung sifat peneliti sebagai pengamat independen. Peneliti mengamati keadaan atau situasi di lapangan terkait pelayanan publik berbasis online di MPP Siola. Adapun alat bantu yang akan digunakan dalam observasi adalah kamera, video *recorder*, panduan observasi dan buku catatan hasil observasi atau *field note* yang digunakan untuk mencatat semua informasi yang diperlukan. Observasi dilakukan peneliti untuk melihat bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis online dalam Mal Pelayanan Publik Siola, kondisi pelayanan di Siola, dan sarana prasarana yang ada.

b. Wawancara

Metode ini adalah alat pengumpulan data dengan cara berdialog secara langsung oleh narasumber untuk memperoleh informasi yang langsung tanya jawab dengan sumber data. Dalam

[5] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif R&D* (Bandung : Alfabeta. Hal 137

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

teknik ini peneliti memilih melakukan wawancara secara santai agar tidak terkesan formal, sehingga peneliti dapat menggali data lebih mendalam terutama dari key informan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Adapun alat bantu yang digunakan ketika wawancara yaitu pedoman wawancara, recorder, kamera dan buku catatan lapangan. Pedoman wawancara atau *guide interview* digunakan ketika jawaban dari informan sudah terkumpul akan diperiksa dan dianalisis untuk menjaga kevalidan data. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan informan yang telah dipilih yang bisa memberikan informasi secara mendalam terkait pelaksanaan pelayanan publik berbasis online di Mal Pelayanan Publik Siola.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan dokumen atau data-data yang diperoleh saat di lapangan untuk menjawab permasalahan yang akan dicari dalam dokumen maupun bahan pustaka.[6] Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti buku-buku, catatan-catatan, perundang-undangan serta foto-foto yang ditemukan di lapangan.

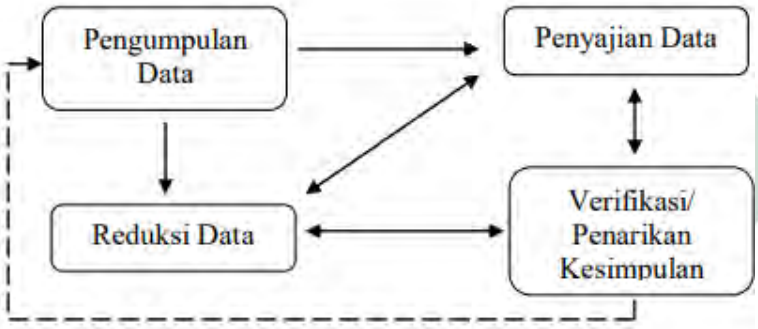
[6] Rianto Adi. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum.* Jakarta : Granit. Hlm 61

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Teknis Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan mengorganisasi data, mengelompokan data ke dalam unit-unit yang dapat dikelola, mengidentifikasi, mencari, dan menemukan pengetahuan yang penting untuk dipelajari dan memutuskan apa yang akan disampaikan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman, analisis data dibagi menjadi beberapa tahapan berikut :[7]

Gambar 3 1 Komponen Analisis Data Interaktif



1. Pengumpulan data, yaitu penulis mengumpulkan data yang diperoleh dari observasi.
2. Reduksi data yaitu penulis menganalisis data dengan cara mengelompokkan, menghapus data yang tidak perlu dan menganalisis data yang digunakan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya. Sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan data akhir.

[7]Miles,Mattew B dan A. *Michael Huberman, Analis Data Kualitatif. Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta. Universitas Indonesia Press. 2007. Hlm 16-19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Penyajian data, yaitu penulis menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam penelitian kualitatif biasanya bersifat narasi agar dapat dipahami apa yang terjadi dan membuat rencana kerja selanjutnya dari pemahaman tersebut. Dalam hal ini peneliti menyajikan data yang diperoleh dari lokasi penelitian
4. Penarikan kesimpulan, yaitu langkah terakhir yang dilakukan penulis dengan menyusun data (merepresentasikan data) untuk mencapai suatu kesimpulan. Kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti turun ke lapangan maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian tersebut benar merupakan penelitian ilmiah dan menguji data yang diperoleh saat dilapangan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, credibility, transferability, dependability dan confirmability.[8]

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber diluar data sebagai bahan perbandingan. Setelah itu dilakukan *cross check* agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.[9] Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua triangulasi yakni triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Dengan menggunakan triangulasi data maka peneliti mengumpulkan data dan

[8] Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D.* Bandung: Elfabeta.
[9] Ibid., Hlm 273 - 275

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik dan sumber data. Dengan teknik triangulasi sumber peneliti bisa melakukan *cross check* data yang didapat melalui beberapa sumber. Sedangkan dalam triangulasi waktu peneliti bisa menguji kredibilitas dari hasil penelitian dalam selang waktu awal (pra penelitian) hingga pelaporan akhir penelitian. Triangulasi metode dilakukan oleh peneliti dengan membandingkan informasi atau data dengan cara berbeda. Peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan survei untuk memperoleh kebenaran informasi. Selain itu peneliti juga menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi yang diperoleh.

I. Sistematika Pembahasan

a) Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

b) Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu serta kerangka teori yang relevan untuk mendeskripsikan hal-hal yang terkait dengan penelitian ini.

c) BAB III Metode Penelitian

Memuat secara detail terkait metode penelitian, menguraikan jenis penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, pemilihan subjek penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data serta teknik keabsahan data.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisikan penyajian dan analisis data dengan menguraikan hasil temuan dan pembahasan dari data-data yang telah diperoleh pada saat penelitian.

e) Bab V Penutup

Dalam bab ini memuat kesimpulan dan juga saran untuk perbaikan kedepannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Kota Surabaya

Surabaya merupakan kota metropolitan setelah Jakarta dan menjadi Ibukota Provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya berada di tengah wilayah indonesia dan tepat di selatan Asia yang menjadikan Surabaya sebagai salah satu kota penting bagi perdagangan di Asia Tenggara, Surabaya juga menjadi pusat perdagangan, bisnis, industri di daerah Jawa Timur. Salah satu kota terpenting yang menopang perekonomian Indonesia. Penduduk Surabaya yang bermata pencaharian dalam bidang industri, perdagangan dan jasa

a. Aspek Geografis

Kota Surabaya merupakan Ibukota Provinsi Jawa Timur yang mana terletak pada 07˚ 9’ s.d 07˚ 21’ Lintang Selatan dan terletak di 112˚ 36’ s.d 112˚ 54’ Bujur Timur. Luas seluruh wilayah Kota Surabaya kurang lebih 326.36 Km². Kota Surabaya terbagi dalam 31 Kecamatan dan 154 Kelurahan, 1.368 Rukun Warga (RW) dan 9.118 Rukun Tetangga (RT). Adapun batas-batas wilayah kota surabaya yaitu :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.1 Batas Wilayah Kota Surabaya

Bagian	Batas Wilayah
Batas Utara	Laut Jawa dan Selat Madura.
Batas Selatan	Kabupaten Sidoarjo
Batas Barat	Kabupaten Gresik
Batas Timur	Selat Madura

Secara geografis, Surabaya terletak di hilir Daerah Aliran Sungai (DAS) Brantas yang bermuara di Selat Madura. Beberapa Sungai besar yang berasal dari hulu melintasi Kota Surabaya yakni Kali Surabaya, Kali Mas, Kali Jagir dan Kali Lamong. Maka dengan sendirinya Kota Surabaya merupakan daerah limpahan debit air sungai sehingga rawan terjadinya banjir pada saat musim hujan. Kota Surabaya merupakan kota terbesar setelah Jakarta sehingga bisa disebut Surabaya Kota Metropolitan.

Kota surabaya sendiri terbagi dalam lima wilayah yaitu :

- Surabaya Pusat

  Terdiri dari Kecamatan Tegalsari, Simokerto, Genteng dan Bubutan
- Surabaya Utara

  Terdiri dari Kecamatan Bulak, Kenjeran, Semampir, Pabean Cantikan dan Krembangan.
- Surabaya Timur

  Terdiri dari Kecamatan Gubeng, Gunung Anyar, Sukolilo, Rungkut, Tambaksari, Tenggilis Mejoyo dan Mulyorejo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Surabaya Selatan

  Terdiri dari Kecamatan Wonokromo, Jambangan, Gayungan, Dukuh Pakis dan Sawahan.

- Surabaya Barat

  Terdiri dari Kecamatan Benowo, Pakal, Tandes, Sambikerep, Lakarsantri dan Asemrowo.

b. Aspek Demografis

Surabaya merupakan pusat perdagangan, bisnis, industri serta pendidikan di bagian Timur Pulau Jawa dan sekitarnya yang membuat selalu dinamis, menjadi tempat merantau dari orang berbagai daerah. Surabaya sebagai Kota Metropolitan dengan jumlah penduduk mencapai 3.052.020 orang di tahun 2017. Jumlah penduduk Kota Surabaya semakin tahun semakin meningkat dipengaruhi oleh faktor kelahiran, kematian dan migrasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistika (BPS) dalam Surabaya dalam Angka 2020, jumlah penduduk mencapai 3.158.943 juta jiwa.[1]

Berdasarkan populasi penduduk kota Surabaya menurut agama yang dipeluk, mayoritas beragama Islam yakni (85,11%), total penduduk beragama Katolik (3,96%), Kristen (9,12%), Hindu (0,28%), Buddha (1,50%), Konghucu (0,02%) dan lainnya (0,01%). Keanekaragaman agama dan budaya yang ada di Kota Surabaya

[1] Surabayakota.bps.go.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harus dipelihara agar tidak terjadi konflik di masyarakat serta terpeliharanya ketentraman dan kenyamanan.

Surabaya mempunyai bahasa khas yakni boso Suroboyoan (bahasa ke-Surabaya-an) arek-arek Surabaya sering menggunakan bahasa ini atau dikenal dengan egaliter, blak-blakan. Beberapa masyarakat Surabaya masih banyak yang menjunjung tinggi adat Jawa seperti contoh ketika berbicara dengan orang yang lebih tua atau orang yang baru dikenal menggunakan bahasa Jawa halus sebagai simbol menghormati. Namun seiring perkembangan zaman banyak pendatang yang datang ke Surabaya sehingga secara tidak langsung bahasa yang digunakan campuran yakni bahasa asli Surabaya, ngoko, bahasa Madura.[2]

Gambar 4. 1 Peta Administratif Kota Surabaya

Sumber : Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya 2016-2021

[2] http://dpm-ptsp.surabaya.go.id/

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Luas Wilayah dan Jumlah Per-Kecamatan dl Kota Surabaya

Tabel 4.2 Luas Wilayah Tiap Kecamatan Tahun 2019

Kecamatan	Kelurahan	RT	RW	LKMK	Luas Wilayah (Km^2)
Surabaya Pusat					
Tegalsari	5	314	48	5	4.29
Genteng	5	299	61	5	4.05
Bubutan	5	406	53	5	3.86
Simokerto	5	303	48	5	2.59
Surabaya Selatan					
Sawahan	6	563	72	6	6.93
Wonokromo	6	510	58	6	8.47
Karangpilang	4	187	29	4	9.23
Dukuh pakis	4	159	31	4	9.94
Wiyung	4	171	34	4	
Wonocolo	5	229	44	5	6.77
Gayungan	4	163	30	4	6.07
Jambangan	4	137	26	4	4.19
Surabaya Utara					
Pabean Cantikan	5	52	320	5	6.80
Semampir	5	70	361	5	8.76
Krembangan	5	45	390	5	8.34
Kenjeran	4	38	403	4	7.77
Bulak	4	21	131	4	6.72
Surabaya Barat					
Tandes	6	313	51	6	11.07
Sukomanunggal	6	280	36	6	9.23
Asemrowo	3	119	17	3	15.44

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Benowo	4	143	25	4	23.73
Lakarsantri	6	160	31	6	18.99
Pakal	4	187	34	4	22.07
Sambikerep	4	205	37	4	23.68
Surabaya Timur					
Tambaksari	8	664	78	8	8.99
Gubeng	6	418	52	6	7.99
Rungkut	6	399	73	6	21.08
Tenggilis Mejoyo	4	156	25	4	5.52
Gunung Anyar	4	178	29	4	9.71
Sukolilo	7	363	67	7	23.68
Mulyorejo	6	287	53	6	14.21

Sumber : BPS Kota Surabaya pada Tahun 2019

d. Jumlah Pemeluk Agama di Kota Surabaya

Tabel 4 3 Jumlah Pemeluk Agama Kota Surabaya 2019

Islam	**Protestan**	**Katolik**	**Hindu, Buddha, lainnya**
2.701.499	280.645	123.330	53.464
Total : 3.158.938 Jiwa			

Sumber : Kota Surabaya Dalam Angka Tahun 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Jumlah Penduduk Menurut Status Pendidikan

Tabel 4 4 Jumlah Penduduk Usia 15 Tahun Keatas Menurut Pendidikan Tahun 2018

Pendidikan Tertinggi	Bekerja	Pengangguran Terbuka	Jumlah
Sekolah Dasar (SD)	267.431	14.001	281.432
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	233.821	6.264	240.085
Sekolah Menengah Atas	349.253	28.608	377.861
Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)	283.228	22.724	305.952
Diploma I/II/III/Akademi	52.754	3.012	55.766
Universitas	240.458	18.487	258.945

Sumber : Kota Surabaya dalam Angka 2018

f. Visi Misi Kota Surabaya

Visi dan misi adalah gambaran terkait apa yang ingin dicapai oleh Kota Surabaya pada akhir kepemimpinan walikota dan wakil walikota terpilih yaitu:[3]

[3] Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya 2016-2021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4 5 Visi Misi Kota Surabaya

Visi	Surabaya Kota Sentosa yang Berkarakter dan Berdaya Saing Global Berbasis Ekologi
Misi	1. Mewujudkan sumber daya masyarakat yang berkualitas 2. Memberdayakan masyarakat dan menciptakan seluas-luasnya kesempatan berusaha; 3. Memelihara keamanan dan ketertiban umum 4. Mewujudkan penataan ruang yang terintegrasi dan memperhatikan daya dukung kota 5. Memantapkan sarana dan prasarana lingkungan dan permukiman yang ramah lingkungan 6. Memperkuat nilai-nilai budaya lokal dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat 7. Mewujudkan Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional 8. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik 9. Memantapkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa serta pengembangan industri kreatif. 10. Mewujudkan infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Gambaran Umum Kecamatan Genteng

Gambar 4. 2 Peta Kecamatan Genteng

Genteng merupakan sebuah kecamatan di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Kecamatan Genteng merupakan pusat Pemerintahan di Kota Surabaya dimana dalam kawasan terdapat Kantor Pemerintah Kota Surabaya, gedung Dewan Perwakilan Rakyat dan Kantor Balai Kota Surabaya.

a. Batas Wilayah Kecamatan Genteng

Adapun batas wilayah di kecamatan genteng yakni :

- Batas Utara : Kecamatan Simokerto
- Batas Timur : Kecamatan Tambaksari
- Batas Barat : Kecamatan Bubutan
- Batas Selatan : Kecamatan Gubeng dan Tegalsari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Jumlah kelurahan di Kecamatan Genteng

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya tahun 2019, Kecamatan Genteng sendiri memiliki luas ±34,1 km² yang terdiri atas 5 kelurahan yaitu Kelurahan Ketabang, Kapasari, Peneleh, Genteng dan Embong Kaliasin. Dengan rincian sebagai berikut : [4]

- Embong Kaliasin : 11 km2
- Ketabang : 9,8 km2
- Genteng : 5,3 km2
- Peneleh : 4,5 km2
- Kapasari : 3,5 km²

Kelurahan yang paling luas adalah Kelurahan Embong Kaliasin dengan luas 11 Km2, kelurahan Ketabang menduduki urutan kedua dengan luas 9,8 Km2, Kelurahan Genteng dengan luas 5,3 km2, kelurahan Peneleh dengan luas 4,5 km2. Sementara kelurahan paling sempit adalah Kapasari dengan luas 3,5 Km2.

c. Jumlah Penduduk Menurut Agama dan Jenis Kelamin di Kecamatan Genteng

Tabel 4. 6 Jumlah Penduduk Menurut Agama di Kecamatan Genteng Tahun 2019

Kecamatan	Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Budha	Konghucu	Kepercayaan
Genteng	47.792	8.968	3.405	160	2.795	40	5

[4] Badan Pusat Statistik Tahun 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Total : 63.165 Jiwa

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2019

d. Jumlah Penduduk menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin di Kecamatan Genteng

Tabel 4. 7 Jumlah Penduduk menurut Pendidikan di Kecamatan Genteng Tahun 2019

Kelurahan	Tidak/ Belum Sekolah	Tidak Tamat SD / Sederajat	Tamat SD / Sederajat	SLTP / Sederajat	SLTA / Sederajat	D1/ D2	D3	D4/ S1	S2	S3
Embong Kaliasin	2.792	1.143	2.302	1.868	4.086	74	150	908	58	7
Ketabang	1.250	612	762	914	2.521	49	71	1.406	83	2
Genteng	1.602	692	936	1.269	3.180	35	101	883	31	2
Peneleh	3.061	1.194	2.120	2.038	4.987	100	179	1.673	68	9
Kapasari	3.632	1.637	3.496	2.612	5.030	93	139	1.235	35	2
Total	12.377	5.278	9.616	8.701	19.804	351	640	6.150	275	22

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Jumlah penduduk berdasar Kewarganegaraan dan Jenis Kelamin

Tabel 4. 8 Jumlah Penduduk berdasar Kewarganegaraan dan Jenis Kelamin Tahun 2019

Kelurahan	WNI			Orang Asing Tetap		
	L	p	(L + P)	L	P	L + P
Embong Kaliasin	6.657	6.737	13.394	1	2	3
Ketabang	3.746	3.946	7.692	2	3	5
Genteng	4.228	4.502	8.730	0	1	1
Peneleh	7.561	7.865	15.426	1	2	3
Kapasari	8.866	9.045	17.911	0	0	0
Kecamatan Genteng	31.058	32.095	63.153	4	8	12

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2019

3. Gambaran Umum Kelurahan Genteng

Kelurahan Genteng merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Genteng, Kota Surabaya. Kelurahan genteng terletak di pusat kota Surabaya yang berbatasan dengan kecamatan Bubutan disebelah barat. Kelurahan Genteng terdiri dari 11 Rukun Warga (RW) dan 42 Rukun Tetangga (RT) dengan Luas wilayah kelurahan Genteng 5,3 Km^2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Batas Wilayah Kelurahan Genteng

- Batas Utara : Kelurahan Kapasari
- Batas Timur : Kelurahan Peneleh
- Batas Selatan : Kelurahan Embong Kaliasin
- Batas Barat : Kelurahan Ketabang

b. Jumlah Penduduk Kelurahan Genteng

Jumlah penduduk di Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya sebanyak 54.505 Jiwa dengan uraian penduduk jenis kelamin laki-laki sebanyak 25.999 orang dan penduduk jenis kelamin perempuan sebanyak 28.506 orang.[5]

c. Jumlah Penduduk berdasarkan Kewarganegaraan dan Jenis Kelamin di Kelurahan Genteng

Tabel 4.9 Jumlah Penduduk Kelurahan Genteng Berdasar Kewarganegaraan dan Jenis Kelamin Tahun 2019

Kelurahan	WNI			Orang Asing Tetap		
	Laki-Laki	Perempuan	Total	Laki-Laki	Perempuan	Total
Genteng	4.228	4.502	8.730	0	1	1

Sumber : Kecamatan Genteng dalam Angka 2019

[5] Surabaya.go.id/Kecamatan Genteng

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Jumlah Penduduk Menurut Agama dan Jenis Kelamin di Kelurahan Genteng

Tabel 4.10 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Pada Tahun 2019

Kelurahan	Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Budha	Konghucu	Kepercayaan
Genteng	6.399	1.494	368	19	451	0	0
Total : 8.731 Jiwa							

Sumber : Kecamatan Genteng dalam Angka 2019

e. Struktur Pendidikan Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng

Tabel 4. 11 Jumlah Tingkat Pendidikan Tahun 2018

Tidak/ Belum Sekolah	Tidak Tamat SD/ Sederajat	Tamat SD/ Sederajat	SLTP/ Sederajat	SLTA/ Sederajat	D1/ D2	D3	D4/ S1	S2	S3
1.602	692	936	1.269	3.180	35	101	883	31	2
Total : 8.731 Jiwa									

Sumber : Kecamatan Genteng dalam Angka Tahun 2018

B. Data Fokus Penelitian

Data fokus penelitian bertujuan dalam membatasi penelitian kualitatif serta memberi batasan dalam pemilihan data yang relevan dan tidak relevan guna mendukung penelitian. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitatif studi kasus (*case study*) serta menggunakan data primer dan sekunder.[6]

1. Profil Instansi

1) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya

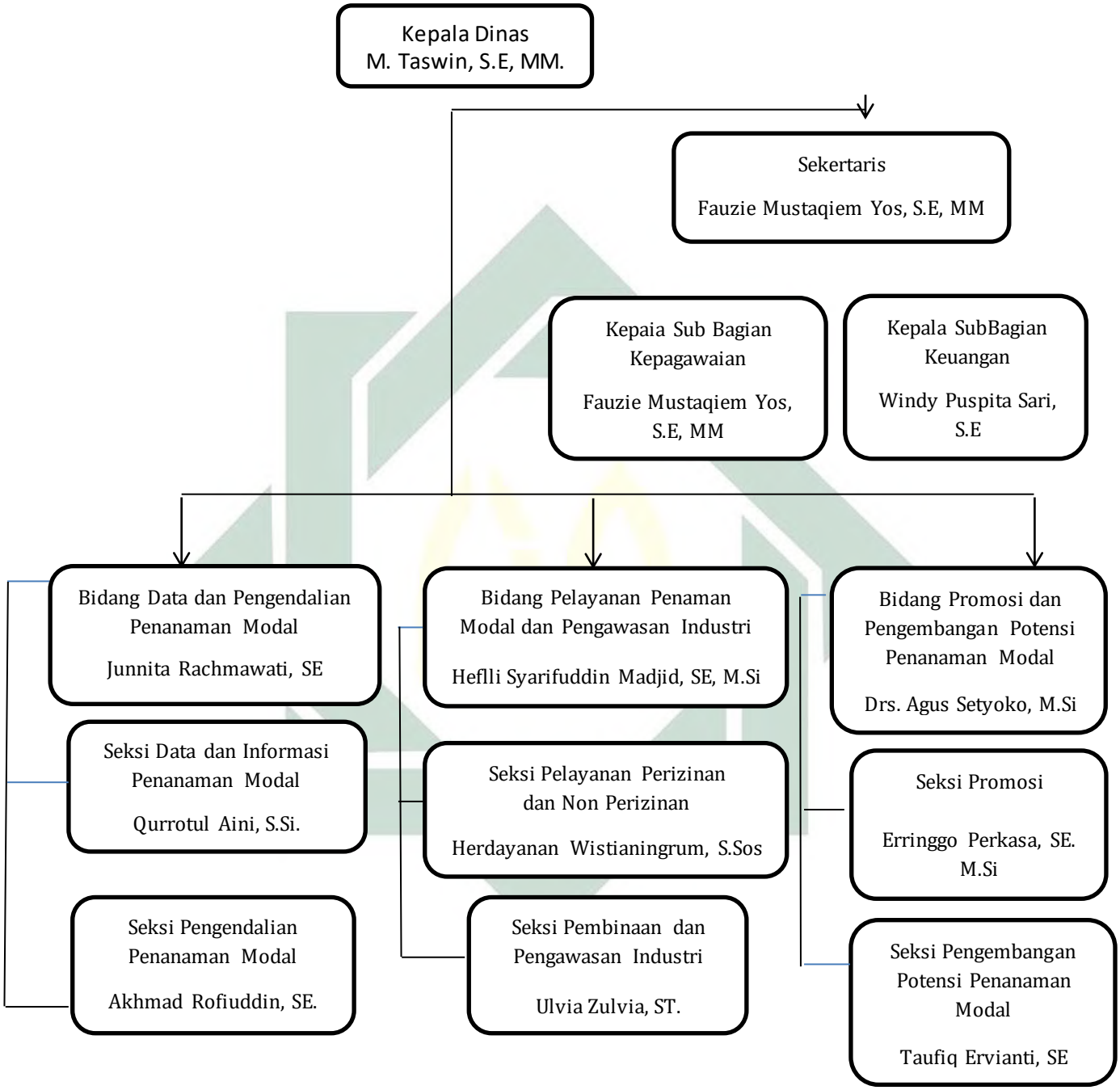
Pemerintah Kota Surabaya meyakini bahwa investasi sangat penting dalam membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, Kota Surabaya berupaya meningkatkan investasi melalui investasi dan kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk membantu kinerja Pemerintah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya menyerahkan tanggung jawab penanaman modal kepada lembaga penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini berdasarkan pengesahan UU Nomor 5 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.[7]

[6] Lexy J. Moeloeng, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010) hlm. 45

[7] Angga Yudistira. Manajemen Strategi Peningkatan Investasi Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Struktur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya

Tabel 4. 12 Visi Misi DPM-PTSP

Visi	Peningkatan investasi dengan pelayanan perizinan yang prima dan informasi penanaman modal berbasis teknologi informasi
Misi	1. Mewujudkan Kota Surabaya sebagai penghubung perdagangan dan jasa melalui peningkatan investasi fasilitas pendukung logistik 2. Mewujudkan Kota Surabaya sebagai tujuan investasi melalui promosi investasi dan kerjasama dengan para stakeholders 3. Mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang mudah, murah, cepat dan pasti melalui peningkatan kualitas teknologi informasi. 4. Memantapkan tata kelola administrasi dinas yang baik.

c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Sesuai dengan peraturan Walikota Surabaya Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada Bab III menjelaskan uraian tugas dan fungsi yakni :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 13 Tugas Pokok dan Fungsi DPM-PTSP

Bagian	Tugas Pokok dan Fungsi
Dinas	1. perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya; 2. pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya; 3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya; 4. pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan; 5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.
Sekretariat	1. pelaksanaan koordinasi penyusunan perencanaan program anggaran dan perundang-undangan; 2. pelaksanaan pengelolaan administrasi umum dan administrasi perizinan/non perizinan/rekomendasi. 3. pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian 4. pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan. 5. pelaksanaan penatausahaan Barang Milik Daerah. 6. pelaksanaan urusan rumah tangga, dokumentasi, hubungan masyarakat dan protokol; 7. pelaksanaan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	8. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas Bidang; 9. pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja sekretariat yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; 10. pelaksanaan koordinasi pelaporan indikator kinerja dinas yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; 11. pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan; 12. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas; 13. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya
Bidang Promosi dan Pengembangan Potensi Penanaman Modal	1. pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/ rekomendasi sesuai bidangnya 2. penyusunan rencana program dan petunjuk teknis penanaman modal; 3. pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis promosi penanaman modal; 4. penyusunan kajian pengembangan potensi penanaman modal 5. pelaksanaan pengembangan potensi penanaman modal melalui matchmaking pada dunia usaha; 6. pelaksanaan identifikasi pengembangan potensi peluang investasi daerah sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	masukan bahan promosi investasi. 7. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis promosi penanaman modal 8. Pelaksanaan koordinasi guna promosi dengan lembaga dan instansi lain. 9. pelaksanaan bahan penyusunan kebijakan penanaman modal; 10. pelaksanaan pengajuan usulan materi pengembangan potensi penanaman modal. 11. pelaksanaan pengkajian, perumusan, dan penyusunan kebijakan pelaksanaan penanaman modal. 12. Pelaksanaan kegiatan promosi penanaman modal 13. pelaksanaan pengkajian , perumusan dan penyusunan materi promosi 14. penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas. 15. pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis 16. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan Pengawasan Industri	1. pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya. 2. pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis bidang pembinaan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	pengawasan industri 3. pelaksanaan kordinasi koordinasi dan pembinaan kepada instansi lain di bidang pembinaan dan pengawasan industri 4. pelaksanaan pengawasan di bidang pembinaan dan pengawasan industri 5. pemrosesan teknis pelayanan perizinan dan non perizinan 6. pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis pelayanan perizinan dan non perizinan. 7. Pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis pelayanan perizinan dan non perizinan. 8. Pelaksanaan fasilitasi, bimbingan, supervisi dan konsultasi perizinan dan non perizinan 9. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan teknis pelayanan perizinan dan non perizinan 10. Pelaksanaan bimbingan teknis pelayanan perizinan dan non perizinan 11. Pelaksanaan koordinasi teknis pelayanan perizinan dan non perizinan 12. Pelaksanaan koordinasi pelayanan perizinan dan non perizinan skala kota 13. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas 14. Pelaksanaan koordinasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan rekomendasi penanaman modal dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	industri 15. Pelaksanaan koordinasi pelayanan skala kota 16. Pelaksanaan pengkajian, perumusan dan penyusunan pedoman tata cara dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu kegiatan penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan pedoman tatacara dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu kegiatan penanaman modal yang ditetapkan oleh pemerintah. 17. Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang 18. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan teknis pelayanan penanaman modal dan pengawasan industri 19. Pelaksanaan bimbingan teknis penerbitan perizinan, non perizinan dan rekomendasi 20. Pelaksanaan koordinasi teknis pelayanan penanaman modal dan pengawasan industri 21. Pelaksanaan koordinasi pelayanan perizinan non perizinan skala kota 22. Penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas 23. Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis. 24. pelaksanaan tugas-tugas lain yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
Bidang Data dan Pengendalian Penanaman Modal	1. pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan,non perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya; 2. pelaksanaan pengelolaan data dan sistem informasi serta melaksanakan pengendalian penanaman modal; 3. pelaksanaan penyusunan dan penetapan kebijakan pemantauan, pembinaan dan pengawasan dalam skala kota terhadap pelaksanaan penanaman modal di kota Surabaya 4. pelaksanaan perumusan dan penetapan pedoman pemantauan, pembinaan dan pengawasan dalam skala kota terhadap penyelenggaraan kebijakan dan perencanaan penanaman modal; 5. pelaksanaan koordinasi, perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan di daerah bidang penanaman modal 6. pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data kegiatan usaha penanaman modal serta realisasi proyek penanaman modal dan industri skala kota; 7. pelaksanaan pemutakhiran data dan informasi penanaman modal daerah 8. pelaksanaan pemantauan, pembinaan dan pengawasan perizinan dan non

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	perizinan di bidang penanaman modal 9. pelaksanaan penyusunan laporan pelaksanaan tugas 10. pelaksanaan kegiatan koordinasi dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal 11. penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pemantauan, pembinaan dan pengawasan penanaman modal 12. pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pemantauan, pembinaan dan pengawasan penanaman modal. 13. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pemantauan, pembinaan dan pengawasan penanaman modal 14. Pelaksanaan pemantauan, pembinaan, pengawasan pada kegiatan penanaman modal; 15. Pelaksanaan kajian, perumusan dan penyusunan kebijakan teknis pelaksanaan pedoman tata cara pelaporan dan pelaksanaan penanaman modal skala kota; 16. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pemantauan, pembinaan dan pengawasan penanaman modal; 17. Penyusunan rencana dan pelaksanaan

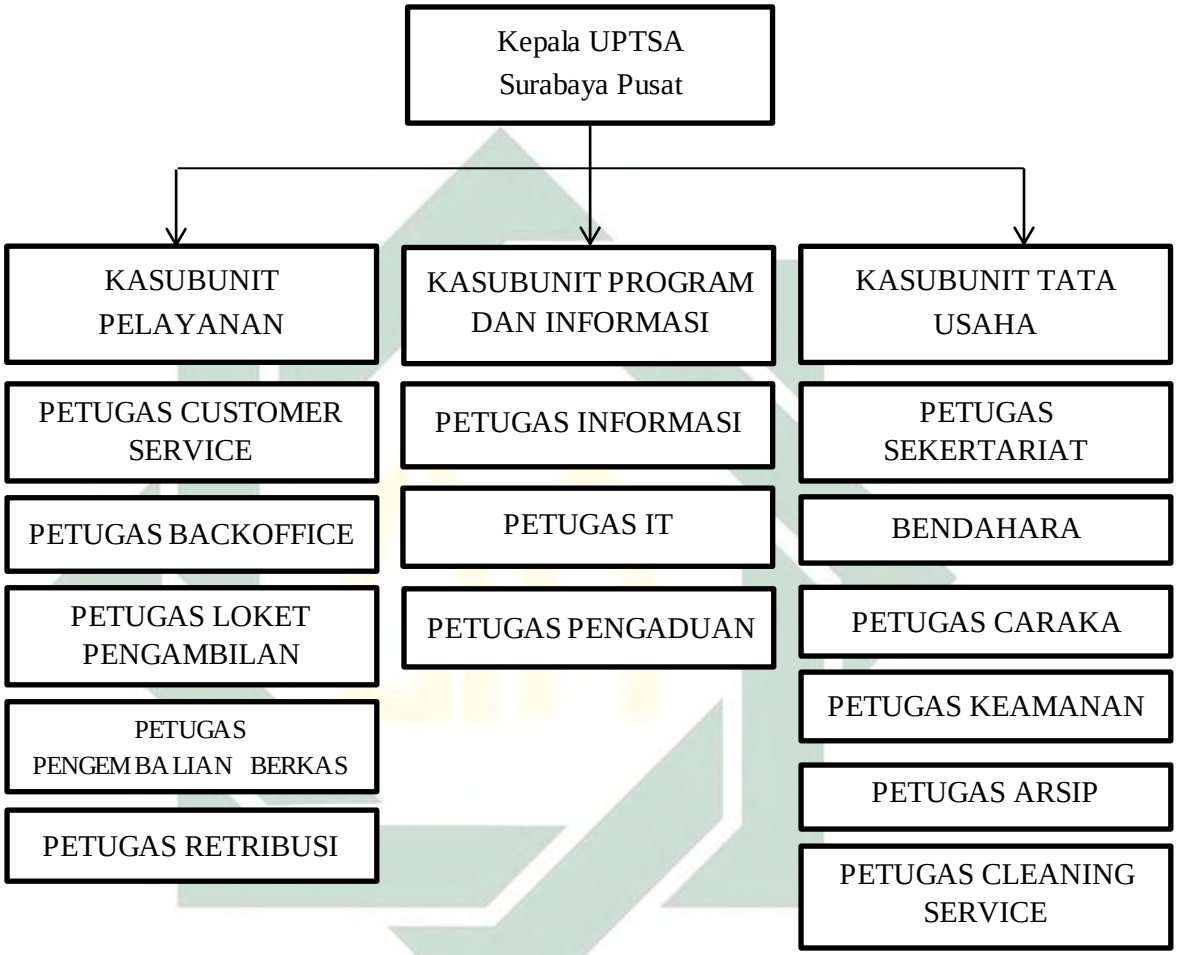
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	program serta petunjuk teknis di bidang pengolahan data dan sistem informasi penanaman modal 18. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pengolahan data dan sistem informasi penanaman modal 19. Pelaksanaan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan pemutakhiran data penanaman modal dan sistem informasi penanaman modal 20. Pelaksanaan pemeliharaan sistem informasi penanaman modal 21. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan pelaporan pelaksanaan pengolahan data dan sistem informasi penanaman modal 22. Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis 23. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Profil Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat

a. Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya



b. Visi dan Misi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap kota Surabaya

Tabel 4. 14 Visi Misi UPTSA Surabaya Pusat

Visi	Melaksanakan pelayanan prima dengan cerdas kepada masyarakat
Misi	1. Melaksanakan tertib administrasi 2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana UPTSA Surabaya 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis Informasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Teknologi 4. Meningkatkan Kualitas SDM Petugas UPTSA Surabaya Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP

c. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap kota Surabaya

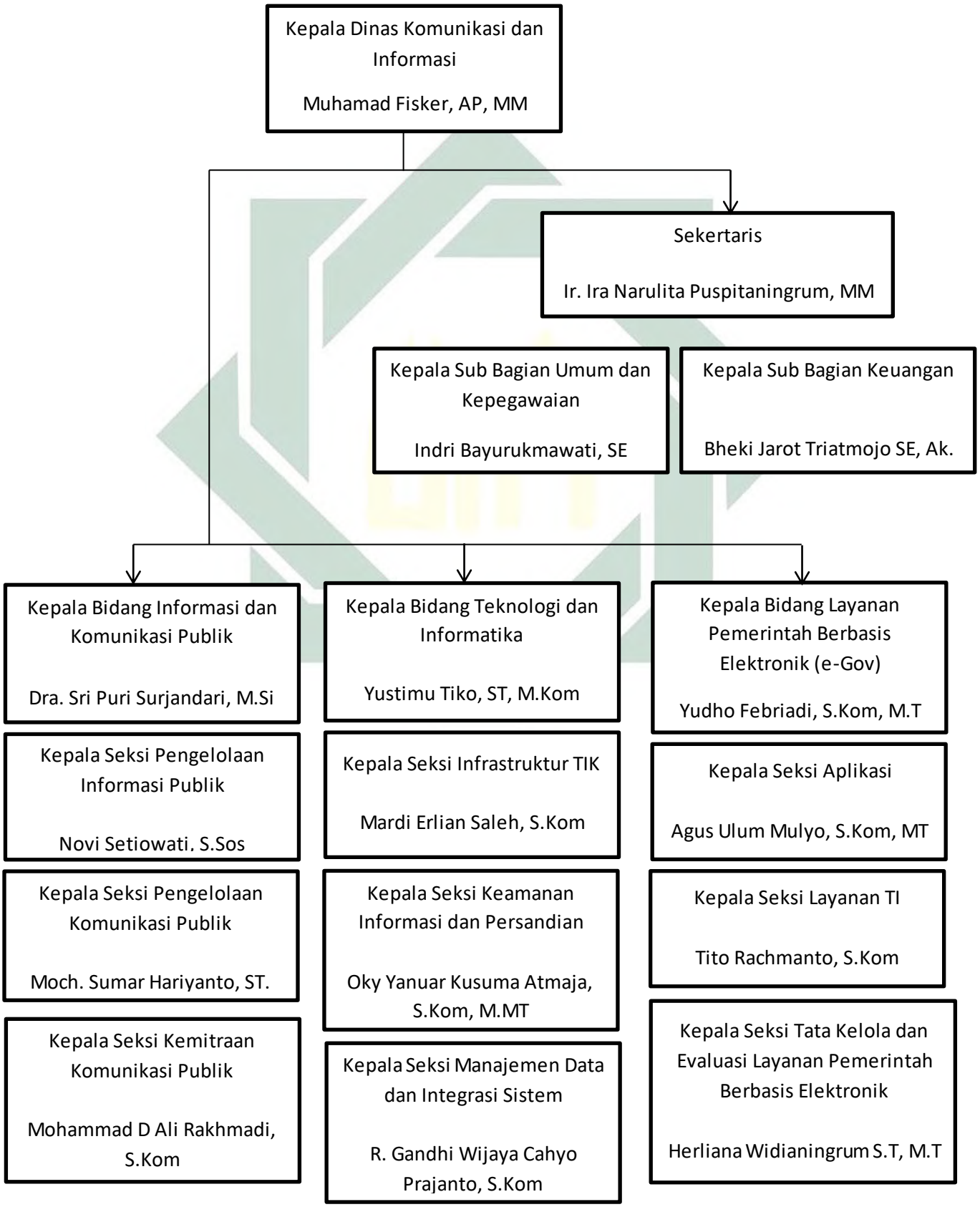
Tabel 4. 15 Tugas Pokok dan Fungsi UPTSA

Tugas Pokok	Menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu kepada masyarakat di Kota Surabaya
Fungsi	1. Perencanaan di bidang pelayanan perizinan / rekomendasi / surat keterangan 2. Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan di UPTSA 3. Pelaksanaan koordinasi dengan (OPD) lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan 4. Pelaksanaan pelayanan publikasi dan informasi 5. Pelaksanaan ketatausahaan dan rumah tangga UPTSA 6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pembuatan laporan pelaksanaan tugas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

a. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Tabel 4. 16 Visi Misi Dinas Kominfo

Visi	Terciptanya Sistem Informasi Pemerintah Kota yang Terpadu Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi
Misi	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. Tugas pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Adapun Peraturan Walikota Surabaya Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.17 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kominfo

Bagian	**Tugas Pokok dan Fungsi**
Dinas	1. perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya; 2. pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya; 3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya; 4. pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan; 5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.
Sekretariat	1. pelaksanaan koordinasi penyusunan perencanaan program anggaran dan perundang-undangan; 2. pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian; 3. pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan; 4. pelaksanaan penatausahaan Barang Milik Daerah; 5. pelaksanaan urusan rumah tangga, dokumentasi, hubungan masyarakat, dan protokol; 6. pelaksanaan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan; 7. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas Bidang; 8. pelaksanaan perhitungan pelaporan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	indikator kinerja sekretariat yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; 9. pelaksanaan koordinasi pelaporan indikator kinerja dinas yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; 10. pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan; 11. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas; 12. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya
Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	1. pelaksanaan pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintahan daerah; 2. pelaksanaan pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah; 3. pelaksanaan penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup kabupaten/kota; 4. pelaksanaan pelayanan informasi publik di daerah; 5. penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik; 6. pelaksanaan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi di daerah; 7. pelayanan dan pengelolaan pengaduan masyarakat;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	8. pelaksanaan diseminasi informasi kebijakan melalui media Pemerintah Daerah dan Non Pemerintah Daerah di Daerah; 9. pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang 10. yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; 11. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
Bidang Teknologi dan Informatika	1. pelaksanaan pelayanan infrastruktur dasar Data Center (DRC), Disaster Recovery Center (DRC) dan TIK dan layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet; 2. pelaksanaan pelayanan manajemen data informasi *e-government* dan integrasi layanan publik dan pemerintahan di daerah; 3. pelaksanaan pelayanan keamanan informasi *e-government* dan layanan sistem komunikasi Intra pemerintah di Daerah; 4. pelaksanaan tata kelola jaminan keamanan informasi menggunakan persandian (aspek kerahasiaan, keutuhan,ketersediaan, keaslian, dan atau nir-sangkal), pelaksanaan dukungan kegiatan pengamanan informasi, pelaksanaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	penetapan pola hubungan komunikasi sandi antar SKPD; 5. pelayanan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia dalam pengelolaan infrastruktur dan teknologi informatika, dan keamanan informasi; 6. perencanaan kebutuhan Sumber Daya Manusia Sandi dan Koordinasi pelaksanaan kegiatan jabatan fungsional Sandi; 7. pelayanan pelaksanaan audit TIK; 8. pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; 9. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-Gov*)	1. pelaksanaan pelayanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik dan suplemen yang terintegrasi; 2. pelaksanaan penyelenggaraan ekosistem TIK *smart city*; 3. pelaksanaan penyelenggaraan Government Chief Information Officer (GCIO) di Pemerintah Daerah; 4. pelaksanaan penyelenggaraan pengembangan sumber daya TIK pemerintah daerah dan masyarakat di daerah; 5. pelaksanaan penyelenggaraan layanan TI;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	6. pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; 7. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Potret Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Siola

Salah satu ikon yang bersejarah di kota Surabaya adalah Siola. Gedung masa lampau yang menjadi pusat perbelanjaan bernama *Whiteaway* kini berubah menjadi museum surabaya. Serta di dalamnya sekarang terdapat Mal Pelayanan Publik.

Gambar 4. 3 Gedung Siola Tempo Dulu dan Sekarang

a. Sejarah Lahirnya Mal Pelayanan Publik

Rendahnya kualitas pelayanan publik pemerintah daerah masih menjadi fokus perbaikan dari agenda reformasi birokrasi di Indonesia. Surabaya, Pontianak dan Denpasar merupakan contoh daerah yang sudah merespon dengan menciptakan integrasi layanan publik. Reformasi birokrasi menjadi aspek utama pendorong gelombang revolusi tata kelola pemerintahan dan juga mengubah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

paradigma administrator publik bukan lagi mendayung tetapi mengemudi sekaligus menetapkan arah dan tujuan.

Salah satu terobosan dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang prima adalah dikeluarkannya Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Hadirnya inovasi pelayanan publik yang terintegrasi atau bisa disebut Mal Pelayanan Publik, menjadikan framework dalam mendorong lahirnya generalisasi pelayanan publik terpadu di Indonesia. Generasi yang pertama adalah pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), generasi yang kedua pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan yang terakhir adalah Mal Pelayanan Publik (MPP). Pembentukan Mal Pelayanan Publik ini diharapkan dapat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Mal Pelayanan Publik ini terinspirasi dari *public service hall* (PSH) Georgia dan Asan Xidmat Azerbaijan yang mana sudah menandatangani MoU kerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam rangka penguatan dan peningkatan sumber daya manusia. PSH Georgia mempunyai 12 layanan terintegrasi dengan semboyan "every service just 15 minutes" Seperti contoh kemudahan berusaha mulai pendaftaran usaha, *inhouse* notary hingga perolehan hak tanah serta pengesahan pernikahan. Lalu di Asan Xidmat atau diartikan pelayanan yang mudah di Azerbaijan. Disana lembaga pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

publik memadukan pelayanan yang berasal dari pemerintah dan swasta untuk kepentingan bisnis.[8]

Tabel 4.18 Daftar Mal Pelayanan Publik di Indonesia

MPP Provinsi	MPP Kabupaten	MPP Kota
1. DKI Jakarta 2. Sulawesi Tengah, *Kolaborasi dengan Kota Palu	1. Kabupaten Banyuwangi 2. Kabupaten Karangasem 3. Kabupaten Kebumen 4. Kabupaten Tomohon 5. Kabupaten Banjar 6. Kabupaten Sleman 7. Kabupaten Probolinggo 8. Kabupaten Sidoarjo 9. Kabupaten Banyumas 10. Kabupaten Kulon Progo 11. Kabupaten Badung 12. Kabupaten Bojonegoro 13. Kabupaten Nganjuk 14. Kabupaten Magetan 15. Kabupaten Gresik 16. Kabupaten Batang 17. Kabupaten Pandeglang 18. Kabupaten Sumedang 19. Kabupaten Barru	1. Kota Batam 2. Kota Bekasi 3. Kota Denpasar 4. Kota Surabaya 5. Kota Bitung 6. Kota Bogor 7. Kota Palembang 8. Kota Samarinda 9. Kota Cimahi 10. Kota pekanbaru 11. Kota Tangerang 12. Kota Payakumbuh 13. Kota Banda Aceh 14. Kota Padang 15. Kota Makassar 16. Kota Mojokerto 17. Kota Tomohon 18. Kota Probolinggo 19. Kota Surakarta 20. Kota Pekanbaru 21. Kota Palopo

[8] Dadang Suwana, dkk. 2021. *Mal Pelayanan Publik Percepatam Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Gambaran Mal Pelayanan Publik Siola

Gambar 4. 4 Kondisi Mal Pelayanan Publik Tampak Depan

Mal pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah dalam menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, terjangkau aman dan nyaman. Mal pelayanan publik Siola pertama kali diresmikan oleh Walikota Surabaya bersama Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Asman Abnur yang terletak di Gedung ex Siola Surabaya, 06 Oktober 2017 berada di Jalan Tunjungan.

Mal pelayanan publik digunakan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam mengurus perizinan. Masyarakat cukup datang ke siola untuk mengurus semua perizinan yang dibutuhkan. Semua perizinan yang berkaitan dengan pemerintah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kota Surabaya sudah dialihkan di Mal Pelayanan Publik dan tidak ada lagi pelayanan perizinan yang dilakukan di lingkungan pemerintah kota surabaya. Ada 142 perizinan yang ada di Mal Pelayanan Publik Siola yang berasal dari 19 Organisasi Perangkat Daerah.

Dalam Mal Pelayanan Publik Siola terdapat 5 Lantai, diantaranya sebagai berikut :

Lantai 1	**UPTSA** **Pelayanan Dispendukcapil** **Museum** **SIM Corner** **PDAM** **Perbankan** **Pajak** **Sentra UKM** **Pijat Tunanetra**
Lantai 2	**Disperindag** **Meeting Hall 201-203** **Command Center** **Disbudpar** **UPTD Metrologi** **Taman Gantung** **Mushola**
Lantai 3	**Dispora** **BPKM** **Dispendukcapil** **Meeting Hall 301-302** **Coworking Space (Koridor)**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lantai 4	Convention Hall
Lantai 5, 6, 7, 8	Parking Area

Seperti yang dikatakan oleh Staf Data Mochammad Fahmi terkait lokasi Mal Pelayanan Publik Siola yang berada di Pusat Kota.

> "*Mal Pelayanan Publik Siola ini berlokasi sangat strategis berada di pusat Kota Surabaya yakni di Jalan tunjungan. Dengan tempat yang berada di pusat kota ini masyarakat dari berbagai wilayah di kota Surabaya bisa mengakses karena lokasinya berada di tengah. Jadi masyarakat yang rumah nya daerah surabaya utara juga tidak terlalu jauh jika hendak kesini".* (Mochammad Fahmi – Staf Data UPTSA Surabaya Pusat).[9]

Gambar 4. 5 Kondisi Wawancara dengan Staf Data UPTSA Surabaya Pusat

Dengan lokasi yang strategis ini masyarakat yang rumahnya berada di Bagian Timur, Selatan dan Utara tidak kesusahan dalam mengakses lokasi. Karena Siola ini berada di tengah-tengah Kota Surabaya khususnya di Kecamatan Genteng.

Hal tersebut dibenarkan oleh Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bapak Moch Anugrah Satriyo mengatakan bahwa :

[9] Mochammad Fahmi. Staf Data UPTSA Surabaya Pusat. (Wawancara dilakukan pada hari 9 April 2021 Pukul 10.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"Jika dilihat dari aspek lokasi memang sudah strategis. Ditambah dengan lokasi ini menjadi akses lalu lalang pengunjung siola dan karyawan yang lainnya. Dengan tempat pelayanan dalam satu lokasi ini bisa disebut "Everything in one place" sehingga dapat mempercepat proses pelayanan dalam mengurus perizinan dan non perizinan. Karena masyarakat cukup datang ke Siola untuk mengurus berbagai macam perizinan."*[10] (Bapak Satrio - Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

Gambar 4. 6 Suasana Wawancara Dengan Staf Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Untuk menunjang pelayanan publik di Siola. Pemerintah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai seperti contoh toilet yang ramah bagi penyandang disabilitas, ruang tunggu, Koridor *Coworking*, UMKM, kantin, dan Museum. Hal tersebut juga dikatakan oleh Petugas Keamanan dari Satpol PP dan Linmas Kota Surabaya yang menjaga di Pintu Masuk Mal Pelayanan Publik Siola :

[10] Moch Anugrah Satriyo. Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). (Wawancara dilakukan pada, 02 Maret 2021 Pukul 09.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"berdasarkan yang saya amati dengan adanya Mal pelayanan publik Siola saat ini sudah sangat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan, karena masyarakat cukup datang ke satu tempat saja untuk mengurus segala jenis perizinan dan non perizinan mbak."[11] (Resti Altika – Satpol PP Kota Surabaya)

Gambar 4. 7 Suasana Wawancara dengan Petugas Keamanan (Satpol PP) Mal Pelayanan Publik Siola

3. Bentuk- bentuk pelayanan publik berbasis online di Kota Surabaya

Untuk mewujudkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mana menuntut pelayanan cepat, mudah dan akuntabel tersebut maka dikeluarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai inovasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Awalnya bentuk layanan terpadu pertama di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) kemudian berubah menjadi Pelayanan

[11] Resti Altika. Satpol PP Kota Surabaya. (Wawancara dilakukan pada 14 April 2021 Pukul 10.15 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan yang selanjutnya adalah Mal Pelayanan Publik (MPP).

Gambar 4. 8 Bentuk Pelayanan Terpadu

Sumber : Kemenpan RI diolah oleh peneliti pada tahun 2020

Adapun bentuk-bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administrasi.[12] Pelayanan barang publik biasanya berupa jaringan telepon, jaringan kelistrikan dan air bersih. Pelayanan jasa publik biasanya berupa jasa pengiriman barang, pelayanan pendidikan, kesehatan dan penyelenggaraan transportasi, dan yang terakhir pelayanan administratif berupa dokumen-dokumen penting seperti KTP, SIM, akta kelahiran, kematian, pernikahan, BPKB dan sebagainya.

Pelayanan publik yang dilakukan secara digital atau biasa dikenal dengan *e-government*, *e-service*, *e-public service* adalah gerakan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik yang saat ini diadopsi oleh pemerintah Kota Surabaya. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis

[12] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Elektronik *(e-gov*) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Ibu Herlina Widianingrum, S.T, M.T yakni:

> *"Layanan e-government yang ada di Kota Surabaya terbagi menjadi dua yakni : administrasi pemerintahan dan layanan publik. Administrasi Pemerintahan yang ada di internal Kota Surabaya sendiri seperti perencanaan anggaran, administrasi surat menyurat, layanan kepegawaian dan sebagainya yang melingkupi internal Kota Surabaya. Sedangkan Layanan Publik adalah Layanan yang ke masyarakat seperti Aplikasi Surabaya Single Window (SSW) untuk layanan perizinan yang ada Mal Pelayanan yang ada di Siola. SSW sudah ada di tahun 2012."*[13]
> Ibu Herlina Widianingrum - Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-gov*) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Gambar 4. 9 Suasana Wawancara dengan Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-gov*) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

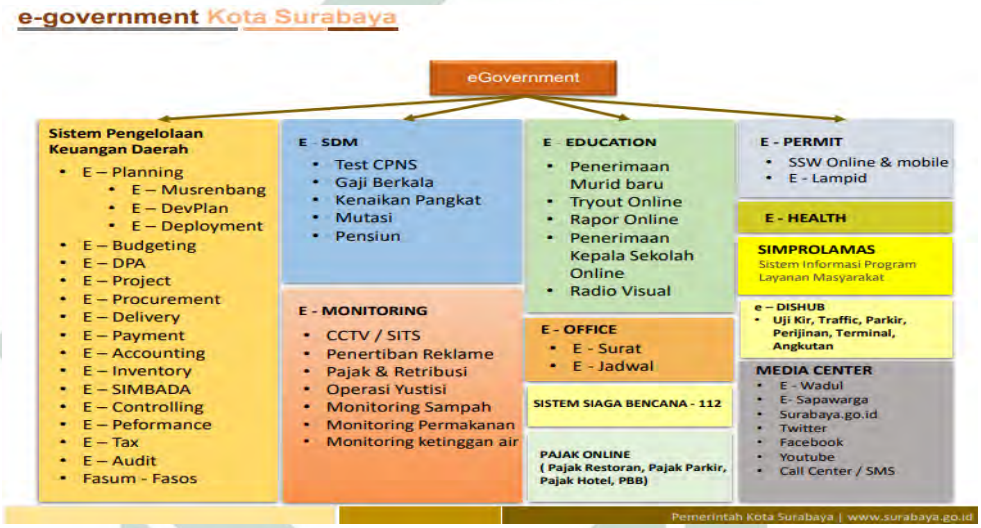
Perkembangan inovasi teknologi dan informasi di bidang pemerintahan terhadap pelayanan publik merupakan salah satu alternatif yang baik. Dilihat dari keadaan umum Kota Surabaya dalam bidang pemerintahan yang terlihat bahwa sistem pemerintahan di Kota Surabaya mengalami perkembangan yakni pelayanan yang berbasis online (*e-*

[13] Ibu Herlina Widianingrum S.T, M.T . Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-gov) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. (Wawancara dilakukan pada tanggal 09 April 2021 Pukul 08.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

government). Selain itu banyak inovasi yang telah dicapai Kota Surabaya dengan menerapkan sistem *e-government* dan mampu mengembangkan infrastruktur teknik serta sumber daya para pejabat pemerintah. Adapun beberapa aplikasi *e-government* yang ada di lingkungan Kota Surabaya yakni sebagai berikut :

Gambar 4. 10 Daftar *E-Government* di Kota Surabaya



Kota Surabaya memiliki terobosan di bidang inovasi pelaksanaan pelayanan perizinan. Inovasi tersebut adalah program pelayanan yang berbasis online yakni *Surabaya Single Window* (SSW). Pada saat ini penggunaan teknologi dalam percepatan pelayanan perizinan maupun non perizinan akan membantu mengatasi permasalahan masyarakat di Kota Surabaya. Perizinan yang masuk di SSW dapat diproses secara bersamaan dan dapat dimonitoring oleh masyarakat ketika sudah melakukan entry data. SSW dirilis pada tahun 2013 dan sudah berjalan hingga tahun 2021 saat ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya dalam Bab II Pasal 2 ayat (1) dijelaskan jenis perizinan dan non perizinan yang dapat di proses secara elektronik sebagai berikut :

a. perizinan dan non perizinan yang diproses secara parsial, meliputi :
    1. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)
    2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
    3. Izin Gangguan;
    4. Tanda Daftar Usaha Pariwisata;
    5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
b. perizinan dan non perizinan yang diproses secara terpadu untuk sektor usaha pariwisata, meliputi :
    1. Surat Keterangan Rencana Kota (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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

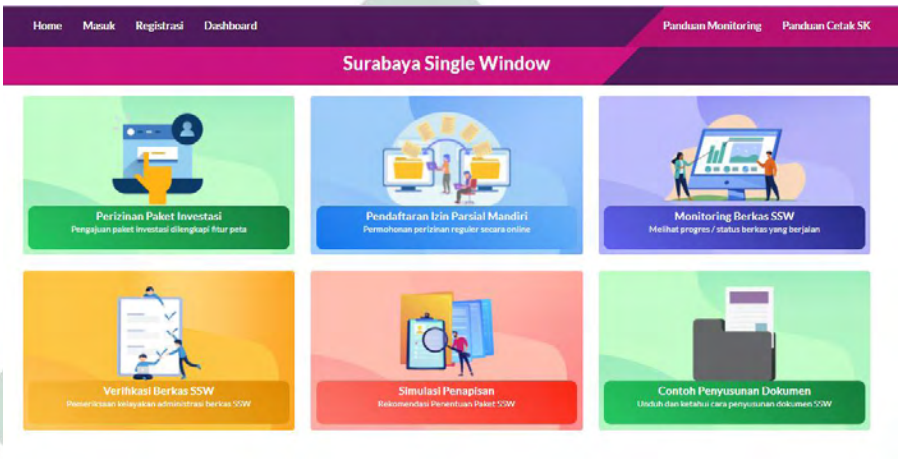
e. Dokumen Kajian Drainase.

3. Izin Mendirikna Bangunann (IMB)

4. Izin Gangguan (HO)

5. Tanda Daftar Usaha Pariwisata.

Gambar 4. 11 Tampilan Awal Website Surabaya Single Window



Surabaya Single Window juga mempunyai sasaran yang ingin dicapai yakni memangkas birokrasi, meminimalisir tatap muka yang identik dengan korupsi, kolusi, nepotisme dan menciptakan birokrasi yang transparan. Melalui SSW seluruh perizinan ini dapat langsung diproses, transparan dan akuntabel. Selain itu terdapat perbandingan sebelum dan sesudah SSW ini dijalankan. Hal serupa diungkapkan oleh Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

> *"Bahwa ada banyak pelayanan perizinan, masyarakat dapat melihat di website surabaya single window bagian flash anjungan seperti kesehatan, pelayanan perizinan dan non perizinan, antrian di kecamatan. Secara perizinan yang ada di pelayanan perizinan dan non perizinan ada 143 perizinan namun yang dipegang oleh DPMPTSP ada 4 yakni perizinan industri, perluasan, izin*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *usaha perdagangan, izin usaha pemondokan (kos-kosan).”* [14] Bapak Satriyo - Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

Kota Surabaya tak henti-hentinya melakukan inovasi di bidang pelayanan publik. Terobosan yang dilakukan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika adalah pengadaan *e-Kios.* Melalui *e-kios* pelayanan terhadap warga lebih mudah serta aplikasi ini menyederhanakan tahapan yang dilakukan masyarakat masyarakat saat ingin mengurus pendaftaran perizinan melalui SSW. Seperti pengurusan akta kelahiran, kematian, pengambilan nomor antrian di puskesmas atau rumah sakit. Masyarakat bisa datang ke *e-kios* yang ada di Kelurahan/Kecamatan serta puskesmas dan rumah sakit terdekat, namun masyarakat juga bisa mengaksesnya melalui online dengan *smartphone* masing-masing.

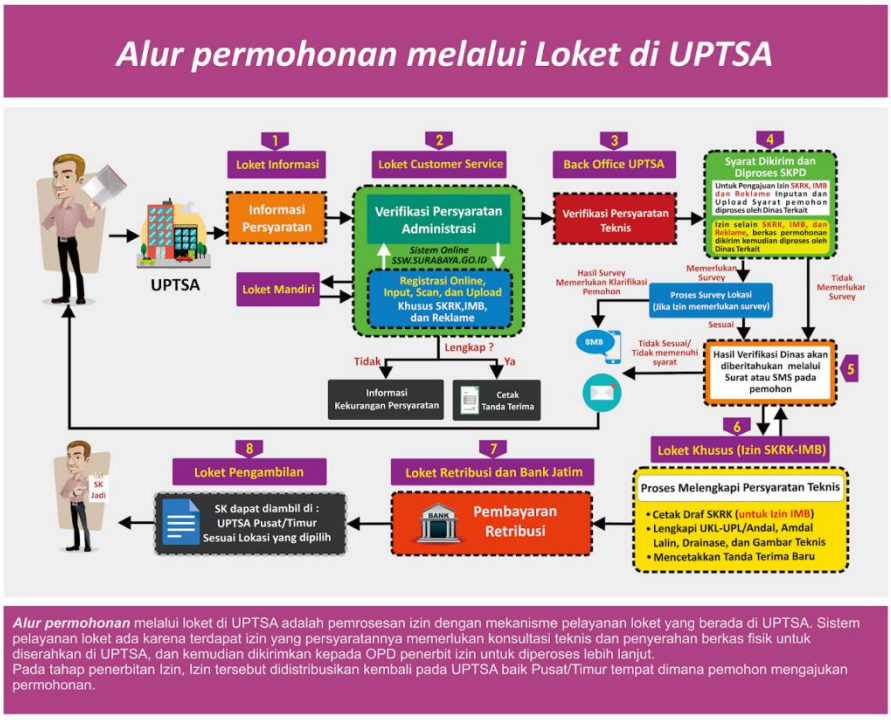
Gambar 4. 12 Kios Pelayanan Publik Kota Surabaya

[14] Bapak Satriyo - Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). (Wawancara dilakukan pada, 02 Maret 2021 Pukul 09.00 WIB)

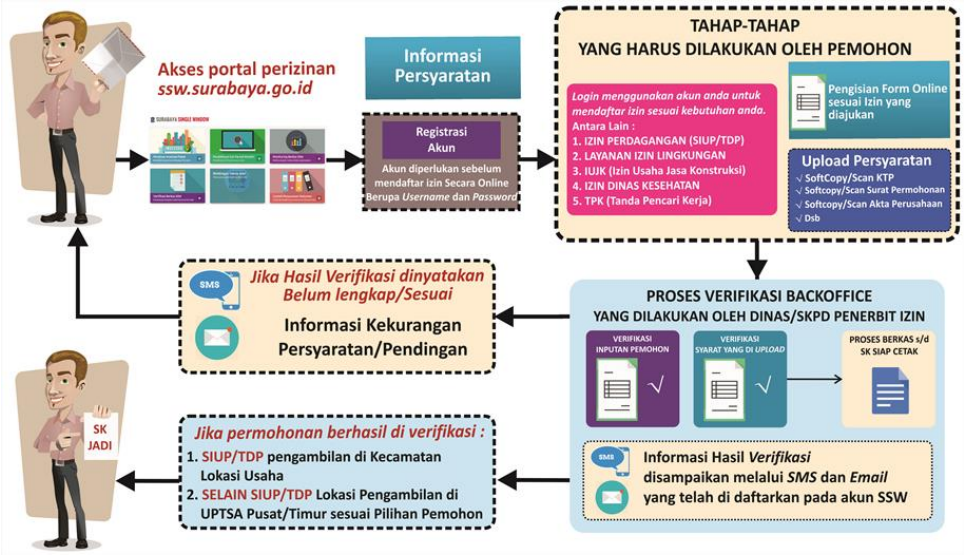
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut alur permohoan bagi pembuatan perizinan dan non perizinan di SSW atau melalui loket UPTSA dan perizinan secara online mandiri.

Gambar 4. 13 Alur Permohonan Perizinan dan Non perizinan



Gambar 4. 14 Alur Perizinan Secara Online di SSW



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Respon dan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik

Dengan berjalannya waktu saat aplikasi SSW dirilis hingga saat ini banyak mendapat tanggapan dari masyarakat ada yang menanggapi positif dan negatif. Pada saat pandemi covid-19 ini seluruh pelayanan publik yang ada di Kota Surabaya bisa diakses melalui online, jadi masyarakat tidak perlu datang langsung ke Mal Pelayanan Publik Siola cukup dengan *smartphone* sudah bisa melakukan permohonan perizinan.. Namun masih banyak ditemui masyarakat yang gaptek teknologi. Hal tersebut dibenarkan oleh Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) :

> *"Untuk kaum milenial dan orang yang memahami gadget sangat efektif. Namun tetap disediakan loket mandiri untuk yang kesulitan memakai gadget dan jika tidak memiliki jaringan internet. Respon masyarakat terhadap pelayanan publik yang berbasis online ini sangat antusias karena ada yang suka tanpa tatap muka sudah bisa dilakukan, namun tidak bisa menghindari bahwa ada masyarakat yang masih suka tatap langsung. Bagi yang kesulitan sudah disediakan oleh pemerintah bisa datang langsung."*[15] Bapak Mochammad Fahmi – Staff Data UPTSA Surabaya Pusat

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) :

> *"Pada ada awal pelayanan online ini masyarakat banyak yang masih gaptek atau belum melek teknologi. Hal tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah. Perizinan yang berbasis online ini memangkas waktu layanan. Secara penyelesaian saat ini bisa dalam hitungan hari. Dahulu izin perdagangan waktu penyelesaian yang dibutuhkan kurang lebih satu*

[15] Mochammad Fahmi. Staff Data UPTSA Surabaya Pusat. (Wawancara dilakukan pada hari 9 April 2021 Pukul 10.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *minggu saat ini bisa satu hari. Asal masyarakat mengisi secara lengkap dan benar.* [16] Bapak Satriyo - Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian DPM-PTSP

Pengunjung Mal Pelayanan Publik Siola juga merespon terkait pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya. Larasati Indah, Mahasiswa UPN yang sedang mengurus E-KTP mengatakan bahwa:

> *"Mal pelayanan publik siola saat ini sudah jauh lebih baik dari sebelumnya. Sudah tidak perlu bolak balik ke berbagai dinas untuk melakukan perizinan, cukup dengan melakukan perizinan lewat online dahulu. Nanti perizinan tersebut bisa di monitoring sendiri dan ketika sudah jadi tinggal mengambilnya saja."*[17] Larasati Indah – Pengunjung MPP Siola

Gambar 4. 15 Suasana wawancara dengan pengunjung MPP Siola

[16] Moch Anugrah Satriyo. Staf Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). (Wawancara dilakukan pada, 02 Maret 2021 Pukul 09.00 WIB)

[17] Larasati Indah. Pengunjung MPP Siola (Wawancara dilakukan pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ramadhan Eka seorang karyawan swasta yang sedang mengurus perpanjangan SIM Ia menyatakan bahwa :

> *"Iya mbak, saya terbantu dengan adanya online saat ini. Saya mengurus perpanjangan SIM disini karena terdapat SIM corner. Sebenarnya juga bisa melalui online. Karena melalui online Tidak perlu antri seperti dahulu. Lebih efisien waktu karena saya juga bekerja."*[18] Ramadhan Eka-Pengunjung MPP Siola

Gambar 4. 16 Suasana wawancara dengan pengunjung MPP Siola

Namun menurut seorang ibu rumah tangga (Nur Chomaria) yang sedang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan. Beliau kurang bisa dalam mengoperasionalkan Internet/gadget ia menyatakan bahwa :

> *"iyaa mbak semua pelayanan saat ini online semua. Tapi saya ini sudah umur 40 tahun kurang mahir dalam mengoperasionalkan website SSW. Jadi saya kadang datang ke UPTSA untuk meminta bantuan terkait cara-cara upload data. Karena kalau membaca di handphone masih bingung"*[19] Ibu Nur Chomaria – Pengunjung MPP Siola

[18] Ramadhan Eka. Pengunjung MPP Siola (Wawancara dilakukan pada tanggal 4 Juni 2021 Pukul 13.24 WIB)
[19] Nur Chomaria. Pengunjung MPP Siola (Wawancara dilakukan pada tanggal 04 Juni 2021 Pukul 13.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4. 17 Suasana wawancara dengan pengunjung MPP Siola

Selain mengurus administrasi kependudukan masyarakat juga yang ingin melamar pekerjaan ke perusahaan swasta atau untuk keperluan melamar menjadi PNS bisa mengurus Kartu Kuning di Siola. Adapun masyarakat yang sedang mengurus yakni Bagas Aditama seorang Mahasiswa Untag ia mengatakan bahwa :

> *"Untuk mengurus kartu kuning ini saya sudah entry data melalui website SSW mbak gunanya untuk melamar menjadi PNS. Waktu itu saya mengisi pagi hari, dan siang nya sudah jadi. Di website SSW juga sudah dijelaskan bahwa waktu layanan Cuma 10-20 menit saja asalkan data-datanya lengkap. Serta tidak dipungut biaya. Pelayanan online ini sangat memudahkan saya"*[20] Bagas Aditama – Pengunjung MPP Siola

[20] Bagas Aditama (Mahasiswa). Pengunjung Mal Pelayanan Publik Siola (Wawancara pada Tanggal 4 Juni 2021. Pukul 14.00)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4. 18 Suasana wawancara dengan pengunjung MPP Siola

Keterlibatan masyarakat dalam kepemerintahan yang baik merupakan pergeseran cara pandang yang semula hanya dilihat sebagai pengguna layanan (*customer*) kemudian dipandang sebagai warga negara yang memiliki negara (*owner).* Identifikasi peran masyarakat dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :[21]

Tabel 4 19 Identifikasi Peran Masyarakat

Peran Masyarakat	**Bagaimana Peran Dijalankan**
Sebagai *customer*	Masyarakat adalah pengguna utama dan klien pelayanan publik sehingga mereka harus diperlakukan sebagai customer yang berharga oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik
Sebagai pemilik atau pemegang saham	Masyarakat adalah pemilik negara, melalui pajak yang dibayarkan maka masyarakat telah melakukan investasi

[21] Agus Dwiyanto. 2005.*Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hlm 196

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Masyarakat adalah pemegang saham karena mereka memberikan suaranya secara langsung dalam pemilihan gubernur/bupati/walikota yang harus menjalankan pemerintahan.
Sebagai pembuat isu kebijakan	Masyarakat menentukan visi pemerintah, masa depan yang ingin diwujudkan serta strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Masyarakat adalah penasehat pemerintah ketika mereka akan membuat kebijakan yang menyangkut kepentingan publik.
Sebagai Produsen pelayanan publik	Masyarakat dan institusi-institusi yang dibentuk oleh masyarakat bekerja sama dengan pemerintah menjadi penyedia pelayanan publik banyak yang dibayar maupun sukarela.
Sebagai evaluator kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah	Sebagai pengguna utama pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, masyarakat memegang posisi paling sentral untuk menilai kualitas pelayanan publik yang disediakan pemerintah.
Sebagai pemantau pelayanan publik yang independen	Pengukuran kinerja dilakukan oleh masyarakat pada level akar rumput yang lebih bersifat independen dengan berorientasi pada kesejahteraan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	masyarakat secara umum.

Pergeseran cara pandang tersebut memunculkan peran baru dari masyarakat, yang dulunya hanya menjadi objek pembangunan, berubah menjadi subjek pembangunan. Masyarakat tidak sekedar duduk manis menerima apa yang diberikan pemerintah tetapi mereka juga berperan aktif dalam pemberian masukan, saran dan kritik kepada pemerintah. Masyarakat sebagai pemantau pelayanan publik yang independen bebas mengemukakan pendapat an pemerintah harus lapang dada menerima saran dan kritik untuk perbaikan kearah yang lebih baik. Salah satunya dengan mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dari hal tersebut dapat diketahui hal mana sajakah yang harus diperbaiki sehingga menciptakan pelayanan yang prima. Adapun hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa pelayanan di Kota Surabaya sudah dinilai baik oleh masyarakat.

IKM UPTSA PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2020

No	Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan	Rata-rata x bobot
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3,155	0,390
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?	3,185	0,395
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,690	0,460
4	Bagaimana pendapat saudara mengenai hasil / produk jenis pelayanan yang diberikan kepada saudara ?	3,160	0,395
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	3,175	0,395
6	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,210	0,405
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3,065	0,380
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,815	0,475
	Jumlah rata-rata tertimbang		**3,31**
	IKM		**82.65**

Kesimpulan
Nilai IKM Setelah dikonversi = 82.65
Mutu Pelayanan Kinerja Unit = B
Pelayanan = Baik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Analisis dan Pembahasan

1. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online dalam Perspektif *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik Siola.

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah serta dilaksanakan oleh lembaga pemerintah baik pusat, daerah maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pelayanan publik berupa barang publik maupun pelayanan jasa. Pelayanan publik selaku tugas utama birokrasi maupun aparatur negara masih sangat dipengaruhi oleh sistem pemerintahan yang lebih mengedepankan kekuasaan ataupun kewenangan.[22]

Dalam teori *New Public Service* menurut Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt cara pandang terhadap pelayanan publik adalah mendasarkan pada sistem demokratisasi. Nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan serta pelayanan publik dipandang sebagai peraturan atau norma yang mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Maka dalam teori *New Public Service* ini pemerintah diharuskan melayani masyarakat.

a) *Service Citizen not Customer*

Dalam prinsip ini aparat pemerintah harus melayani warga negara, bukan sebagai pelanggan seperti dalam hubungan penjual dan pembeli. Pemerintah dalam hal ini harus membangun kepercayaan masyarakat, memperkuat hubungan, kepercayaan dan

[22] Warsito utomo. 2003. *Dinamika Administrasi Publik Analisis Empiris Seputar Isu-isu Kotemporer dalam Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Bekerjasama dengan Program Magister Administrasi Publik UGM. Hlm 33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kerjasama dalam tatanan masyarakat. Dalam hal ini Denhardt menjelaskan tentang teori kewarganegaraan serta peran warga negara, keterlibatan masyarakat dan pelayanan publik sebagai media penghubung kewarganegaraaan.

Dalam implementasi pelayanan publik di Kota Surabaya, Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sudah sangat transparan hal tersebut dapat dilihat bahwa terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan seluruh pelayanan di Siola. Pegawai di Mal Pelayanan Publik Siola yang terdiri dari 19 OPD sudah menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban yang sama serta tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

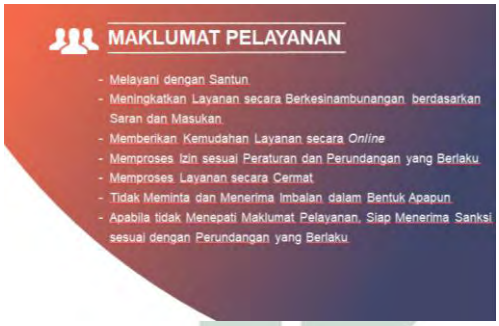
Pelayanan publik harus mengedepankan prinsip non diskriminasi agar pelayanan lebih efisien dan efektif. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diharapkan menjadi payung hukum yang jelas dan tegas bahwa masyarakat mempunyai hak dan kewajiban yang sama. Pelayanan yang tidak diskriminasi juga dirasakan oleh masyarakat pengguna/pengunjung MPP Siola. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Nurchomaria

> *"Pelayanan yang ada di Siola ini saya rasa tidak ada diskriminasi sekalipun karena mulai dari yang muda sampai tua seperti saya juga dilayani dengan baik. Dibantu jika ada kendala serta tidak membeda-bedakan ras/suku/agama. Selain itu antrian juga bisa online jadi*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertib tidak ada yang seenaknya sendiri".[23] Ibu Nur Chomaria – Pengunjung MPP Siola

Gambar 4. 19 Maklumat Pelayanan dan SOP di UPTSA Surabaya Pusat



b) Seek the public Interest

Mengutamakan kepentingan publik. Para pelayan publik dituntut untuk aktif dalam mendengarkan aspirasi masyarakat serta kepentingan publik di eksplorasi dan dirumuskan berdasar kepentingan kolektif dari masyarakat. Pemerintah mempunyai fungsi dalam penyediaan forum dialog bagi masyarakat. Dalam implementasi ini Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada di Mal Pelayanan Publik Siola selalu memberi masyarakat ruang dalam bersuara di setiap aktivitas pemerintah. Pemerintah selalu menyediakan forum dialog demi mewujudkan pelayanan publik yang berbasis online secara prima di Kota Surabaya.

Surabaya mempunyai Media center yang di launching pada tanggal 28 November 2011. Adapun fungsinya yakni menampung

[23] Nur Chomaria. Pengunjung MPP Siola (Wawancara dilakukan pada tanggal 04 Juni 2021 Pukul 13.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aspirasi masyarakat baik dalam bentuk keluhan, informasi maupun saran pada proses pembangunan kota, sehingga media ini menjadi penghubung antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Surabaya. Adapun berbagai media komunikasi yang telah disediakan oleh media center yakni :

- ✔ Telepon : 031-5456290
- ✔ Fax : 031-5463435
- ✔ SMS/MMS : 081230257000
- ✔ Website : www.surabaya.go.id
- ✔ Facebook : Sapawarga Kota Surabaya
- ✔ Twitter : @SapawargaSby
- ✔ Youtube : Media Center Pemkot Sby
- ✔ Email : mediacenter@surabaya.go.id

c) ***Value Citizenship over Interpreneurship***

Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan. Dalam prinsip ini mempunyai titik tekan pada peran birokrat publik serta hubungan dengan masyarakat. Peran administrator dalam *New Public Service* yakni memberikan edukasi kepada warga negara, memberikan perhatian kepada masyarakat. Hubungan antara birokrat publik dan masyarakat adalah sejajar antara hak dan kewajiban yang harus terpenuhi semua dalam masing-masing pihak. Para birokrat yang ada di lingkungan Mal Pelayanan Publik Siola selalu sigap dalam melayani masyarakat. Edukasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah pada saat pandemi covid-19 ini lebih sering dilakukan secara online. Hal tersebut juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikemukakan oleh Pak Mochammad Fahmi, Staff Data UPTSA Pusat ia mengatakan :

> *"Untuk edukasi kepada masyarakat UPTSA menggandeng kelurahan dan kecamatan dimana mereka mempunyai paguyuban-paguyuban UMKM, atau sosialisasi kepada masyarakat UPTSA membuat event-event di kelurahan kecamatan. Selain itu melakukan edukasi bahwa orang yang mempunyai usaha itu wajib punya izin serta tertib administrasi. Sebelum pandemi sering melakukan event edukasi di kelurahan dan kecamatan baik satu bulan sekali atau dua kali. Adapun bidang pengawasan langsung turun ke kampung-kampung untuk mengedukasi masyarakat yang belum punya izin akan dikasih panduannya."*[24] Bapak Mochammad Fahmi - Staff Data UPTSA Surabaya Pusat

d) Think Strategically, act democratically

Berpikir strategis, bertindak demokratis. Dalam prinsip ini aparat pemerintah harus mampu menyelesaikan persoalan-persoalan secara cepat dan bertindak demokratis dengan menggunakan pendekatan dialogis jika permasalahan menyangkut urusan publik dalam hal ini keterlibatan masyarakat tidak dibatasi karena masyarakat sebagai *citizen/*warga negara bukan sebagai *customer/*pelanggan atau *client/*penerima manfaat.

Dalam hal tersebut Mal Pelayanan Publik Siola saat ini dinilai mampu menyelesikan persoalan dalam pelayanan baik itu perizinan maupun non perizinan. Jika terdapat kritik dan saran dari masyarakat dapat disampaikan secara langsung melalui website UPTSA di bagian kritik dan saran. Saran serta kritik dari

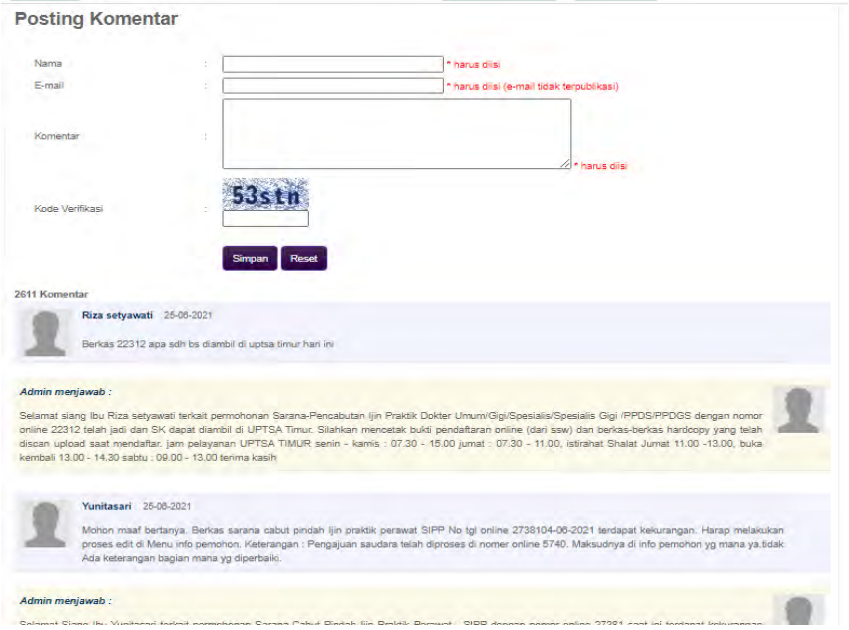
[24] Mochammad Fahmi R. Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Pusat. Pukul. 10.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat dapat digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki pelayanan publik. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Mochammad Fahmi, Staff Bagian Data UPTSA Surabaya Pusat :

> *"Setiap akhir dari segala permohonan disana nanti ada kuesioner puas atau tidak tentang aplikasi tersebut. Adapun aplikasi terbaru lainnya yaitu wargaku melalui sosmed yang disediakan oleh pemerintah kota dengan tujuan membuka tangan selebar-lebarnya untuk menerima kritik dan saran untuk menyempurnakan aplikasi ini walaupun saat ini kebanyakan bukan terkait kritik dan saran namun lebih kepada teknis dan tatacara bagaimana pemohon memantau berkas, kesulitan upload untuk file-file yang besar. Setelah ada pertanyaan, kritik dan saran dari masyarakat akan muncul notifikasi kepada admin dan ketika admin sudah menjawab maka pertanyaan, kritik dan jawaban admin akan muncul untuk seluruh orang banyak. Untuk pertanyaan yang hampir mirip masyarakat juga bisa belajar dari pertanyaan yang telah terjawab tersebut."*[25] Bapak Mochammad Fahmi, Staff Bagian Data UPTSA Surabaya Pusat

Gambar 4. 20 Tampilan Saran dan Kritik dari masyarakat yang ditujukan kepada UPTSA Surabaya



[25] Mochammad Fahmi R. Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya. Pukul. 10.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Recognize that accountability is not simple

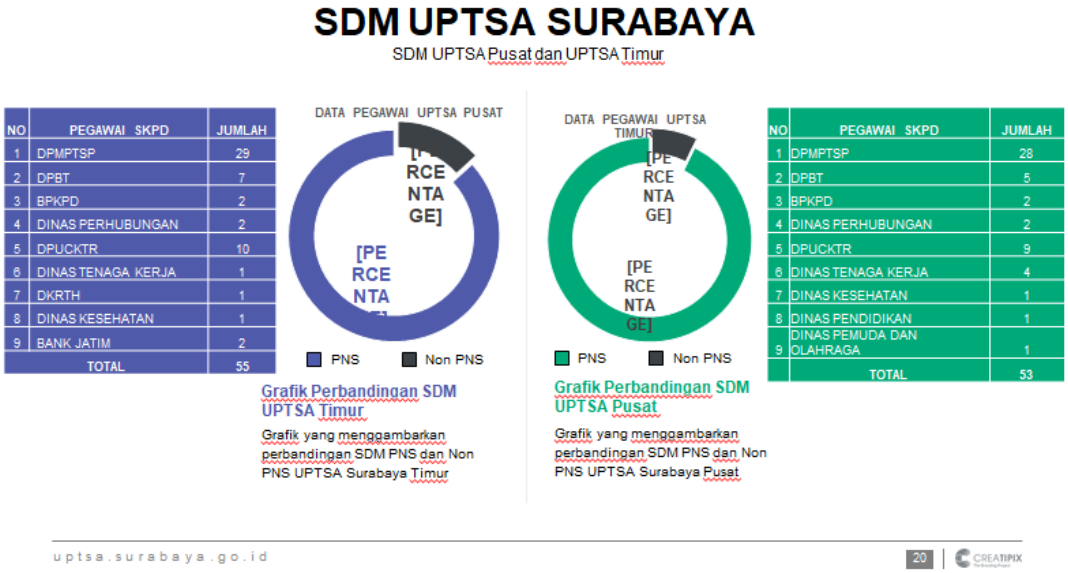
Menyadari bahwa akuntabilitas bukan hal yang sederhana. Dalam prinsip ini terdapat penekanan pada akuntabilitas atau pertanggungjawaban aparat dalam melaksanakann tugasnya. Dalam *New Public Service* akuntabilitas pemerintah yakni bagaimana pemerintah, lembaga pemerintah, birokrat lebih akuntabel terhadap warga negara.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah, sesuai dengan tugas dan fungsinya. Maka dari itu para OPD yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik harus didukung oleh ketersediaan beberapa aspek seperti sumber daya aparatur atau pegawai, sarana dan prasarana serta komitmen para aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Selain itu akuntabilitas menuntut adanya profesionalisme dan etos kerja serta moral yang tinggi dalam memberikan pelayanan.[26] Adapun Sumber Daya Manusia yang ada di UPTSA Surabaya Pusat yakni :

[26] Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm. 33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4. 21 SDM UPTSA Surabaya Pusat dan Timur



NO	PEGAWAI SKPD	JUMLAH
1	DPMPTSP	29
2	DPBT	7
3	BPKPD	2
4	DINAS PERHUBUNGAN	2
5	DPUCKTR	10
6	DINAS TENAGA KERJA	1
7	DKRTH	1
8	DINAS KESEHATAN	1
9	BANK JATIM	2
	TOTAL	55

NO	PEGAWAI SKPD	JUMLAH
1	DPMPTSP	28
2	DPBT	5
3	BPKPD	2
4	DINAS PERHUBUNGAN	2
5	DPUCKTR	9
6	DINAS TENAGA KERJA	4
7	DINAS KESEHATAN	1
8	DINAS PENDIDIKAN	1
9	DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA	1
	TOTAL	53

Adapun aplikasi *E-Performance* yakni sistem manajemen kinerja yang digunakan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan penilaian prestasi kinerja. Adapun yang dinilai dalam sistem ini yakni berdasar prinsip-prinsip seperti objective, transparan, partisipatif, akuntabel. Dengan adanya *e-performance* ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja serta sistem karier kerja PNS di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu aplikasi ini berguna untuk mendukung proses pembangunan dan pelayanan publik di Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4. 22 Tampilan Halaman Aplikasi e-performance

Hal tersebut juga dikemukakan oleh Ibu Herlina Widiyaningrum selaku Kepala Seksi *E-Gov* dinas Kominfo Kota Surabaya yakni :

> *"Kota Surabaya sudah sejak lama menerapkan pelayanan online e-gov seperti aplikasi SSW yang dipakai masyarakat untuk mengurus perizinan dan Non perizinan dan sebagainya. Selain itu Pemerintah Surabaya juga mempunyai aplikasi E-Performance yang mana gunanya aplikasi tersebut untuk menilai kinerja para aparatur negara/birokrat di lingkup Kota Surabaya. Penilaian yang dilakukan berdasarkan akuntabilitas, partisipatif serta transparansi pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya."*[27] Ibu Herliana Widiyaningrum - Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-gov*).

f) Serve rather than steer

Melayani daripada mengarahkan. Prinsip ini memberikan tekanan pada peran serta fungsi pimpinan dalam organisasi. Peran

[27] Herliana Widiyaningrum. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Wawancara pada Tanggal Pukul : 08.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pimpinan dalam *New Public Service* adalah *"shared leadership"* yang mana pimpinan hendak berbagi dengan bawahannya dalam pengambilan keputusan. Para pegawai dan petugas di Mal Pelayanan Publik Siola yang mana terdiri dari berbagai Dinas, maka setiap Dinas mempunyai tugas pokok dan fungsi masing-masing. Fungsi pimpinan di setiap dinas adalah mengarahkan pegawai agar melaksanakan tugas sesuai bidangnya. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Mochammad Fahmi, Staff Data UPTSA Surabaya.

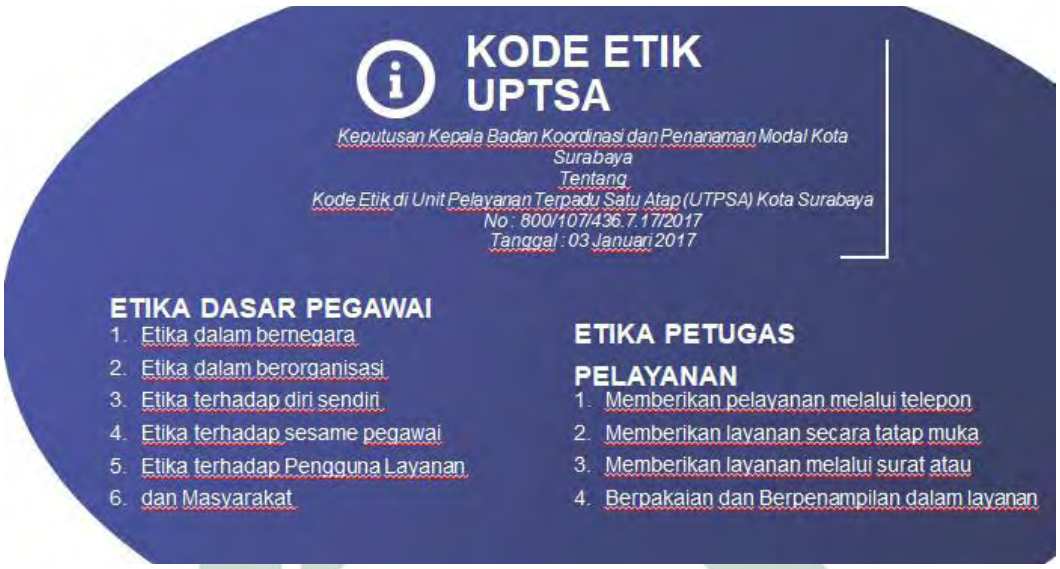
> *"UPTSA ini dipimpin oleh Kepala Unit yang mana dalam pelaksanaannya berada dibawah tanggung jawab Kepala Daerah melalui Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Ada jobdesk UPTSA yang terinci dalam struktur organisasi."*[28] Bapak Mochammad Fahmi – Staff Data UPTSA Surabaya Pusat

Seluruh pegawai yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Harus menjalankan Kode Etik yang telah ditetapkan oleh Kepala Badan Koordinasi dan Penanaman Modal Kota Surabaya.

[28] Mochammad Fahmi R. Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Pusat. Pukul. 10.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4. 23 Kode Etik UPTSA



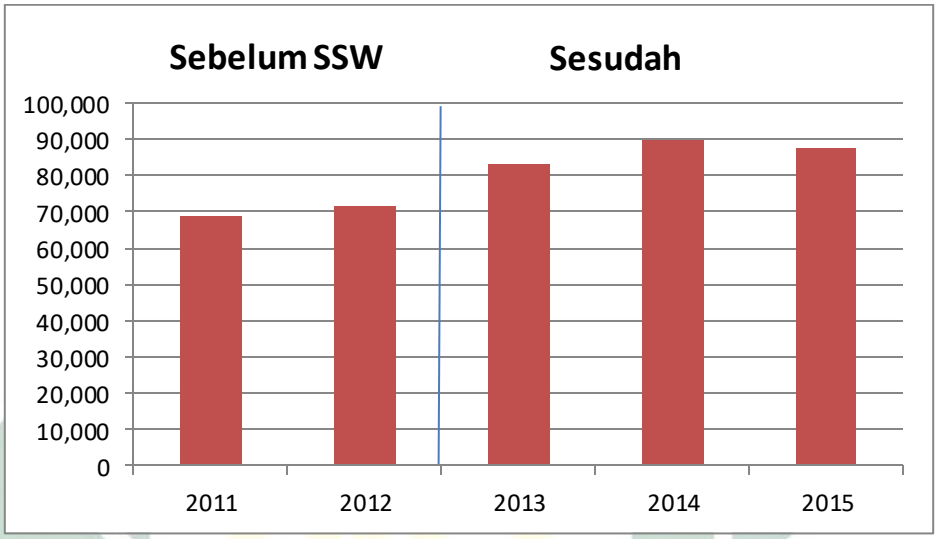
g) Value people, not just productivity

Menghargai manusia bukan sekedar produktivitas memberi penekanan pada bagaimana cara pemimpin menilai hasil kinerja bawahannya. Menghormati pelayanan publik ideal yakni menilai bawahan berdasarkan harkat dan martabat manusia.

Dalam penerapan pelayanan publik berbasis online saat ini sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan pemimpin dalam memberikan arah saran dan kritik kepada pegawai bawahannya di setiap Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) serta saling koordinasi dengan staf-staf bawahan di setiap SKPD. Saling bekerjasama, komunikasi serta koordinasi yang baik mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan perizinan dan non perizinan yang ada di Mal Pelayanan Publik Siola dapat diakses melalui *Surabaya Single Window*. Dapat kita lihat jumlah berkas masuk sebelum dan sesudah adanya *Surabaya Single Window* mulai tahun 2011-2015.



Sumber : Pemerintah Kota Surabaya Dinas Penanaman Modal dan PTSP. 2018

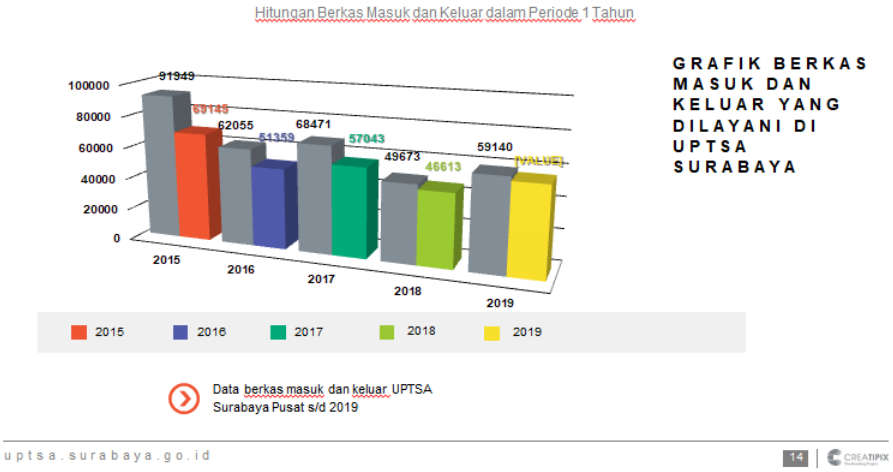
Dari data diatas dapat dianalisis bahwa perbandingan jumlah berkas yang masuk pada tahun sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Surabaya Single Window* (SSW) pada tahun 2011 sampai 2012 mengalami peningkatan terhadap jumlah berkas yang masuk namun tidak terlalu signifikan. Setelah adanya SSW diawal tahun 2013 mengalami peningkatan yang cukup signifikan meskipun di tahun 2015 mengalami penurunan. Meski mengalami penurunan namun jumlah berkas yang masuk lebih banyak daripada tahun sebelum diluncurkan aplikasi SSW. Terbukti dengan adanya pemanfaatan teknologi informatika dalam pemerintahan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara efektif dan efisien mengatasi permasalahan konvensional sebagai upaya pengembangan organisasi. Selain itu ketepatan waktu penyelesaian yang saat ini lebih cepat tergantung jenis izin yang diajukan masyarakat.

Adapun berkas masuk dan keluar yang dilayani di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Pusat yakni sebagai berikut :

Gambar 4.24 Berkas Masuk dan Keluar UPTSA Surabaya Pusat



Sumber : uptsa.surabaya.go.id

Dengan adanya hal tersebut maka implementasi pelayanan berbasis online ini seperti *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sudah bisa dikatakan dapat berjalan dengan baik.

Menurut Denhardt ada 3 paradigma dalam manajemen publik salah satunya adalah Paradigma *New Public Service* yang mana dalam hal ini pelayanan yang berbasis online (*e-government*) adalah salah satu dari wujud inovasi dari pelayanan publik. Dengan perkembangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

teknologi yang semakin berkembang mendorong pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi *e-government*. Adapun teori yang digunakan dalam menjelaskan penelitian ini adalah *New Public Service* (NPS) yang diusung oleh Robert B Denhardt dan Janet V. Denhart.

Pelayanan *New Public Service* memiliki teori yang menopang yakni teori demokrasi yang menjunjung persamaan hak warga negara. Dalam pelaksanaan dan pengaplikasian dari *New Public Service* saat ini banyak dilakukan oleh instansi pemerintah khususnya Kota Surabaya Sebagai penyelenggara pelayanan publik. Para penyelenggara pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Hal tersebut dijelaskan dalam prinsip-prinsip yang telah dikemukakan oleh Denhardt yaitu "service citizens not customer, seek the public interest, value citizenship over entrepreneurship, strategically act democratically recognise that accountability is not simpel, serve rather than steer, value people not just productivity.

Penerapan *New Public Service* dapat kita amati dalam pelaksanaan *Smart City* atau kota pintar yang sudah dilaksanakan di berbagai wilayah. Seperti Kota Surabaya saat ini sudah mengaplikasikan *New Public Service* yang memudahkan masyarakat seperti akses Wifi di Taman, *E-Lampid, E-Budgeting* serta aplikasi, website dan layanan pengaduan lain yang ada di Kota Surabaya. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Ibu Herlina Widianingrum, S.T, M.T

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"Sudah sejak lama Surabaya menerapkan e-government dan juga telah memberikan akses kemudahan bagi masyarakat seperti layanan WiFi gratis yang ada di seluruh tempat publik seperti taman, sentra kuliner dan UMKM di Kota Surabaya. Untuk wifi gratis bisa langsung diakses masyarakat karena connect tanpa password di Taman seluruh kota surabaya."*[29] (Ibu Herlina Widianingrum, S.T, M.T - Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-gov*) Kominfo Surabaya)

Yang kedua terkait implementasi *new public* service di bidang pelayanan kesehatan seperti adanya *e-health* bagi masyarakat yang ingin mendaftar berobat ke Puskesmas atau Rumah sakit yang dibawah naungan Pemerintah Kota Surabaya. Serta memberikan penilaian dari masyarakat untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat setelah menggunakan pelayanan kesehatan baik itu pelayanan melalui BPJS Kesehatan. Yang ketiga pelayanan di bidang perizinan di Kota Surabaya dengan berbasis pada konsep *new public service* yang mengutamakan pemberian pelayanan prima pada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga terdapat interaksi antara pengguna dengan pemerintah sehingga saling menguntungkan keduanya.

Pelayanan publik sebagai sarana dalam mengartikulasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik. Nilai-nilai *good governance* seperti efektivitas, efisiensi, tidak diskriminatif, adil dan akuntabel bisa diterapkan dalam bentuk pelayanan publik. Seiring

[29] Ibu Herlina Widianingrum, S.T, M.T - Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-gov) Kominfo Surabaya. (Wawancara dilakukan pada Hari Kamis, 6 Mei 2021) Pukul : 08.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berjalannya zaman teknologi semakin berkembang lalu muncullah inovasi pelaksanaan pelayanan publik yakni dengan menggunakan teknologi. Terdapat 3 indikator yang digunakan dalam mengukur pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* yakni : 1. Transparansi (keterbukaan) 2. Efektivitas dan efisiensi 3. Responsivitas (daya tanggap). Dari ketiga indikator tersebut dalam implementasinya secara langsung dapat dirasakan dan dialami secara langsung oleh masyarakat pada pelayanan publik yang ada di Siola. Apabila dalam pelayanan perizinan menerapkan ketiga indikator tersebut dengan baik, maka akan tercipta pelayanan yang berkualitas yang setelah itu akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

Kemudian peneliti mengambil beberapa informan yang dengan tujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik Siola. Berdasarkan hasil penelitian bahwa transparansi yang ada pada pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Siola telah diterapkan dengan baik terlihat dari tersedianya informasi secara rinci baik pada web, ataupun informasi pada papan informasi yang disediakan di Mal Pelayanan Publik sehingga masyarakat yang mengurus perizinan tidak mengalami kebingungan mengenai tata cara pendaftaran sampai dengan pembayaran karena semua proses memudahkan pengguna pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh ibu Herlina bahwa :

> *"Iya mbak Mal Pelayanan Publik Siola itu tempat pengurusan perizinan maupun non perizinan di lingkup*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *Kota Surabaya. Saat ini Siola juga melakukan pelayanan melalui online. Yang mana dalam aplikasi Surabaya Single Window itu sudah dijelaskan secara transparansi terkait waktu penyelesaian perizinan, biaya yang dikeluarkan masyarakat. Jadi Surabaya saat ini sudah melakukan pelayanan publik secara prima, yakni dengan adanya asas transparansi itu tadi."*[30] Ibu Herliana Widiyaningrum - Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-gov*) Kominfo Surabaya

Indikator responsivitas aparatur pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Siola telah diterapkan dengan baik. Dapat dilihat dari daya tanggap pada pengaduan pelayanan apabila masyarakat mengalami kesulitan atau permasalahan dalam mengakses pelayanan.

Staf Data UPTSA Surabaya mengatakan bahwa pihaknya dan para pegawai juga selalu siap melayani masyarakat yang mengalami kesusahan :

> *"Kami selalu sigap mbak dalam membantu keluhan dan kesulitan dari masyarakat terkait aplikasi ini. Dahulunya memakai Loket mandiri namun bisa terjadi penumpukan orang yang ada di komputer yang telah disediakan itu. Jadi kami tidak memakainya lagi karena harus adanya sosial distancing untuk menghambat laju persebaran covid-19"* [31] Bapak Mochammad Fahmi – Staf Data UPTSA

Efektivitas dan efisiensi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Siola telah diterapkan dengan baik. Dilihat dari ketersediaan sumberdaya yang memiliki kompetensi dalam menunjang pelayanan perizinan di

---

[30] Ibu Herlina Widianingrum, S.T, M.T - Kepala Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-gov) Kominfo Surabaya. (Wawancara dilakukan pada Hari Kamis, 6 Mei 2021) Pukul : 08.00 WIB

[31] Mochammad Fahmi R. Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Pusat. (Wawancara Dilakukan Pada Tanggal 4 Juni 2021Pukul. 10.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Siola, selain itu dilakukannya monitoring dan evaluasi pelayanan untuk menjaga kualitas pelayanan selama 6 bulan sekali, kemudian dalam pembagian tugas, pokok dan fungsi aparatur sudah jelas, sehingga tidak tumpang tindih wewenang yang akan mengganggu pelayanan yang diberikan.

Pemerintah Kota Surabaya memiliki inovasi di bidang pelayanan publik yakni Surabaya Single Window (SSW) yang diluncurkan pada 14 Maret 2013 dengan latar belakang adanya permasalahan pelayanan, sistem perizinan yang kurang transparan, waktu penyelesaian yang lama. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan pelayanan publik di Surabaya semakin efisien dan efektif.

a) Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas layanan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti dapat dilihat pada lima dimensi berikut :[32]

1) *Reliability*

Kemampuan memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.

2) *Responsiveness*

Kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

[32] Sedarmayanti. 2000. *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju. Hlm 204

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) *Assurance*

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah serta peduli terhadap masyarakat.

4) *Emphaty*

Kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

5) *Tangibles*

Penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Aparat pemerintah dapat menjadikan dimensi di atas sebagai pedoman dalam pelayanan publik yang berkualitas. Birokrasi pemerintah memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu publik yang dilayani agar sesuai dengan asas Pelayanan Publik yaitu : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

Para pegawai di Mal Pelayanan Publik Siola sudah menerapkan Standar pelayanan publik mulai dari Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Yang mana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semua telah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Siola mengatakan bahwa :

> *"Mall pelayanan publik di Kota Surabaya dirasa sudah sangat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan dikarenakan pelayanan dalam satu gedung. Denah dan desain penataan lokasi ruang pelayanan Mall pelayanan publik yang sangat simple dan mudah dipahami oleh masyarakat awam sekalipun, sehingga hanya dalam satu tempat dan satu gedung, masyarakat bisa mengakses pelayanan dan berbagai macam produk layanan."*[33]. Bapak Mochammad Fahmi – Staf Data UPTSA Surabaya Pusat

Selama ini, pelayanan satu atap hanya menyediakan satu macam produk layanan atau beberapa yang sejenis dalam satu instansi saja. Namun di Mall pelayanan publik Siola terdapat beberapa instansi penyedia layanan yang berada dalam satu gedung, sehingga produk layanan yang diberikan sangat banyak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Riska Febriana ia mengatakan :

> *"Pelayanan yang serba online sekarang memudahkannya dalam mengurus perizinan. Proses pelayanannya cepat dan selesai dalam waktu tertentu. Untuk mengakses layanan juga mudah tidak perlu ke berbagai lokasi kantor yang berbeda, cukup ke satu lokasi saja. Proses pelayanan juga sederhana sehingga lebih efisien waktu dan biaya dalam proses pelayanan."*Riska Febriana – Pengunjung MPP Siola

[33] Mochammad Fahmi R. Staf Data Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Pusat. Pukul. 10.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4. 25 Suasana Wawancara di Mal Pelayanan Publik

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Adapun Faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi pelaksanaan pelayanan publik berbasis online di Mal Pelayanan Publik Siola

a. Faktor Pendukung

1. Faktor Kesadaran Aparatur

Faktor kesadaran aparatur menjadi sumber keseriusan, dedikasi dan disiplin atas kesungguhan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat. Sehingga hasil tugas pokok dan fungsi yang diharapkan dapat memenuhi standar operasional penyelenggaraan pelayanan publik. Kesadaran para aparatur yang ada di MPP Siola sudah terlihat dengan adanya evaluasi dan pembinaan yang dilakukan secara rutin sehingga memperkuat kesadaran akan tugas pokok dan fungsi masing-masing OPD. Dengan adanya evaluasi para

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pegawai termotivasi untuk bekerja dengan sungguh-sungguh agar jika menemukan permasalahan segera dapat diatasi.

2. Faktor Aturan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Faktor regulasi merupakan motor penggerak kedua bagi terselenggaranya pelayanan publik. Aturan adalah alat penting untuk semua tindakan dan perbuatan dari pegawai sebagai petugas pelayanan aturan. Aturan-aturan ini juga merupakan indikator apakah seseorang atau kelompok membuat kemajuan atau tidak. Dalam memberikan pelayanan publik, instansi telah memahami dan melaksanakan aturan yang ditetapkan dalam SOP dan Standar Pelayanan (SP) sebagai pedoman dalam proses pelayanan publik.

3. Faktor Organisasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pembagian kerja antar organisasi dalam penyelenggaraan berbagai pelayanan publik dilakukan sesuai tanggung jawab masing-masing organisasi. Pelaksanaan di setiap jenis pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Siola dilihat secara sistematis, masing-masing bidang/divisi menjalankan tugasnya masing-masing serta saling bekerjasama dan berkoordinasi untuk melaksanakan berbagai pelayanan publik di MPP Siola secara cepat, tepat dan berkualitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Faktor Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat yang utama dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi di setiap OPD. Di Mal Pelayanan Publik Siola ini sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai mulai dari ruang tunggu hingga toilet yang ramah bagi penyandang disabilitas. Selain itu belum adanya ruang bermain bagi anak (*playground*) serta ruang laktasi dan menyusui bagi ibu-ibu yang membawa anak ketika melakukan perizinan di MPP Siola.

Adapun elemen-elemen sukses dalam *management E-government* Keberhasilan *Surabaya Single Window* juga didasarkan pada 8 elemen sukses yang dikemukakan oleh Indrajit dalam management proyek *e-government* yakni:[34]

1) *Political Environment*

Dalam penerapannya SSW mempunyai tipe *Top Down Project* (TDP). Yang mana kebijakan tersebut diimplementasikan oleh dinas komunikasi dan informatika yang berasal dari pimpinan atau pemerintah kota terkait pelayanan publik yang berbasis *e-government* melalui sistem *Surabaya Single Window* yang melibatkan berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah.

[34] Indrajit, Richardus Eko (2005). *E-Government in action*. Yogyakarta:Andi Offset. Hlm. 37-39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) *Leadership*

Hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan pimpinan masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait untuk berkoordinasi dengan staf-staf bawahan masing-masing SKPD. Mereka bekerja sama, berkomunikasi dan berkoordinasi memberikan pelayanan kepada masyarakat Surabaya untuk mewujudkan visi dan misi memberikan pelayanan yang terbaik. Seluruh pimpinan di setiap OPD juga berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan yang terbaik untuk mengurangi praktek KKN.

3) *Planning*

Penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal itu didukung oleh sistem berupa pengembangan yang dahulunya menggunakan sistem manual ke sistem online dan keterampilan layanan semua karyawan dalam melayani masyarakat. Seluruh SKPD terkait bersama-sama merencanakan peningkatan sistem dan layanan dengan mengadakan rapat koordinasi setiap minggu atau bahkan bila dibutuhkan.

4) *Stakeholders*

Stakeholders adalah semua pihak pimpinan maupun staf di semua SKPD. Partisipasi masyarakat termasuk investor pengguna *Surabaya Single Window* semakin membaik dikarenakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

banyaknya masyarakat yang semakin maju dan mengetahui bagaimana memanfaatkan dan menggunakan program tersebut.

5) *Transparency or visibilitas*

Semua informasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang termuat dalam portal *Surabaya Single Window* yang dapat diakses secara 24 jam dimanapun dan kapanpun melalui situs : https://ssw.surabaya.go.id/ semua data yang dibutuhkan harus di upload serta waktu, biaya, monitoring berkas juga bisa diakses oleh pemohon secara mandiri melalui portal tersebut. Selain itu ketika berkas sudah jadi pemohon akan menerima email.

6) *Budgets*

Untuk penerapan *Surabaya Single Window* berasal dari APBD. Aplikasi ini mampu mewujudkan efisiensi anggaran karena prosesnya lebih praktis dalam membangun sebuah sistem database. Aplikasi ini juga mempercepat pelayanan sekaligus *paperless* sehingga mengurangi budget pembelian alat tulis dan kertas.

7) *Technology*

Penerapan aplikasi SSW ini menggunakan platform *windows* yang relatif mudah dikembangkan dan dipakai oleh pengguna. Sistem yang ada di UPTSA Kota Surabaya juga dilengkapi dengan layar informasi *touch screen*, aplikasi online, cctv, hingga *free wifi*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8) *Innovation*

Kota Surabaya membuat *mapping* sistem dan database pelayanan terpadu. Selain itu membangun sistem SSW sesuai dengan alur kerja pelayanan terpadu. Inovasi lainnya membuat alur kerja SSW beserta manajemennya, membangun sistem serta pelatihan bagi SDM pengelola sistem sehingga mampu menguasai sistem, mempermudahkan pelayanan serta memberikan info kepada masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan segala sesuatu yang memiliki sifat menghambat atau bahkan menghalangi terjadinya sesuatu. Adapun faktor penghambat yang masih sering ditemukan dalam pelayanan yang berbasis online yakni :

1) Kendala teknis berupa error jaringan dan listrik mati yang terkatang mengakibatkan pengiriman data-data pemohon dari UPSA ke Satuan Kinerja Pemerintah Daerah menjadi sedikit terganggu.
2) Kurangnya pendampingan dan pengadaan pelatihan pada kalangan berumur dan kalangan yang Gaptek ataupun melek IT.
3) Kurangnya persiapan terhadap fasilitas penunjang program SSW seperti jaringan internet yang stabil sehingga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memudahkan masyarakat Surabaya dalam mengakses aplikasi tersebut.

4) Kurangnya panduan program informasi secara lengkap dalam penggunaan aplikasi SSW yang di share di Internet/media social

D. Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis data yang diperoleh dilapangan makan peneliti akan menjelaskan terkait temuan penelitian yang akan dijelaskan dalam tabel dibawah ini yakni :

No.	Hasil Temuan	Keterangan
1.	Mal perizinan pertama di Indonesia	Diresmikan oleh Menpan RB dan menjadi model nasional serta dijadikan *pilot project* dalam pembangunan Mal Pelayanan Publik di kota-kota yang lainnya.
2.	Surabaya meraih penghargaan Kemenpan-RB dalam Top 99 Sistem Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik)	Ada 3 inovasi pemerintah Kota Surabaya yakni 6 in 1 meliputi akte lahir, kematian, perkawinan, perceraian, surat pindah datang dan pindah keluar secara online. Kedua Inovasi Tahu Panas (tak takut kehujanan dan tak takut kepanasan) merupakan kegiatan perbaikan rumah yang tidak layak huni melalui program

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		rehabilitasi sosial. Ketiga. Inovasi Pahlawan Ekonomi dan Pejuang Muda
3.	Realisasi pelayanan publik yang berbasis online sudah dilaksanakan sejak 2017	Berdasarkan hasil wawancara dengan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) layanan online ada sejak tahun 2017 yakni Surabaya Single Window. Yang mana masyarakat dapat mengurus perizinan dan non perizinan melalui aplikasi tersebut.
4.	Inovasi *E-kios* raih penghargaan Inovasi dan Teknologi (Inotek) pada tahun 2015 oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Jawa Timur.	Program *e-kios* adalah kesatuan program yang mengintegrasikan *Surabaya Single Window, E-health* dan *E-lampid*. Biasanya *e-kios* ini biasanya berada di Kecamatan, Kelurahan, puskesmas, rumah sakit.
5.	Sikap petugas Mal Pelayanan Publik yang jutek dan tidak ramah	Viral foto petugas Linmas yang berjaga di depan pintu masuk Siola diketahui sedang makan pentol saat melayani masyarakat dan dinilai kurang ramah pada tanggal 11 Juni 2021 pukul 12.58
6.	Belum tersedianya ruang bermain anak (*playground*) serta ruang laktasi	Masyarakat khususnya para orangtua yang mengurus perizinan dengan membawa anak-anak membutuhkan ruang khusus anak seperti *playground*, ruang laktasi bagi ibu menyusui.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Sehingga dapat menciptakan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
7.	Masyarakat belum sepenuhnya memahami pelayanan yang berbasis online (*e-government)* yang ada di Mal Pelayanan Publik Siola	Berdasarkan hasil temuan di lapangan membuktikan bahwa pemahaman masyarakat terkait layanan *e-government* dalam mengurus perizinan di Kota Surabaya masih tergolong rendah, terutama masyarakat dengan usia tua. Maka Pemerintah dapat melakukan sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil diatas peneliti menyimpulkan bahwa :

Dalam upaya mencapai visi menjadi kota pintar (*smart city*), Pemerintah Kota Surabaya menerjemahkan penerapan pelayanan berbasis online (*e-gov*) ke dalam berbagai bentuk aplikasi dan sistem yang tentunya harus menunjang berbagai elemen masyarakat. Pada dasarnya konsep *smart city* adalah sebuah konsep yang mengintegrasikan kebutuhan kebutuhan masyarakat dengan berbagai dimensi, baik dimensi teknologi, dimensi manusia dan dimensi institusional. Penerapan pelayanan publik berbasis online sebagai salah satu komponen utama perwujudan *smart city* di Kota Surabaya sejauh ini sudah berjalan sangat maksimal. Dapat dilihat pada pelaksanaan layanan perizinan online dituangkan di dalam sistem *Surabaya Single Window* (SSW) yang mana sistem itu bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Surabaya maupun luar Kota Surabaya dalam melakukan proses mengajukan perizinan secara online tidak perlu lagi datang ke UPTSA. Pelaksanaan SSW ini sudah berjalan tujuh tahun dari awal peluncuran sistem ini di tahun 2013.

SSW sangat membantu masyarakat dalam pelayanan perizinan secara mudah, cepat, dan transparan serta tidak perlu datang ke kantor karena dapat dilaksanakan secara online, dan kecepatan dalam menyelesaikan proses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perizinan sudah melebihi angka waktu yang ditargetkan serta layanan SSW ini melayani berbagai jenis perizinan dari dinas lainnya di Kota Surabaya. Selanjutnya dilihat dari kriteria efisiensi, sistem SSW sudah dikatakan cukup efisien dilihat dari sistem ini sangat membantu masyarakat dalam menghemat waktu serta biaya dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan di rumah secara online.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan publik berbasis online di Mal Pelayanan Publik Siola yakni faktor pendukung dan penghambat. Adapun faktor pendukung antara lain yakni faktor kesadaran aparatur, faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor organisasi dalam pelayanan publik serta faktor sarana dan prasarana. Selain itu terdapat faktor Keberhasilan dalam *Surabaya Single Window* yakni :

1) *Political Environment*. Yang mana dalam penerapannya SSW mempunyai tipe *Top Down Project* (TDP).
2) *Leadership*. Seluruh pimpinan di setiap OPD juga berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan yang terbaik untuk mengurangi praktek KKN.
3) *Planning*. Pergantian sistem dari manual ke online, serta mengadakan rapat koordinasi disetiap bulan atau bahkan bila dibutuhkan dalam mengembangkan pelayanan prima
4) *Stakeholders*. Semua pihak baik pimpinan disetiap OPD termasuk investor sera masyarakat pengguna pelayanan publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) *Transparency or visibilitas*. Semua informasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang termuat dalam portal *Surabaya Single Window*. Pemohon juga dapat melihat waktu, biaya dan memonitoring berkas ketika sudah upload data.
6) *Budgets*. Untuk penerapan *Surabaya Single Window* berasal dari APBD.
7) *Technology*. Penerapan aplikasi SSW ini menggunakan platform *windows* yang relatif mudah dikembangkan dan dipakai oleh pengguna.
8) *Innovation*. Inovasi dalam membuat alur kerja SSW beserta manajemennya, membangun sistem serta pelatihan bagi SDM pengelola sistem sehingga mampu menguasai sistem, mempermudahkan pelayanan serta memberikan info kepada masyarakat.

Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi pelayanan publik yang berbasis online yakni :

1) Kendala teknis berupa error jaringan dan listrik mati yang terkatang mengakibatkan pengiriman data-data pemohon dari UPSA ke Satuan Kinerja Pemerintah Daerah menjadi sedikit terganggu.
2) Kurangnya pendampingan dan pengadaan pelatihan pada kalangan berumur dan kalangan yang Gaptek ataupun melek IT.
3) Kurangnya persiapan terhadap fasilitas penunjang program SSW seperti jaringan internet yang stabil sehingga memudahkan masyarakat Surabaya dalam mengakses aplikasi tersebut.
4) Kurangnya panduan program informasi secara lengkap dalam penggunaan aplikasi SSW yang di share di Internet/media sosial

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

Demi tercapainya tujuan pelayanan publik berbasis online yang mengedepankan asas-asas pelayanan publik yang prima maka diperlukan hubungan yang seirama dari semua aspek baik masyarakat, pelaksana pelayanan serta pimpinan di semua SKPD. Maka ada beberapa saran sebagai berikut :

1) Perlu adanya pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat akan kesadaran dan pentingnya keakuratan data saat melakukan pelayanan berbasis online seperti upload berkas dalam pengajuan pelayanan perizinan dan non perizinan
2) Kemampuan sumber daya manusia perlu ditingkatkan dari semua SKPD yang terlibat. Selain itu pemerintah Kota Surabaya juga perlu meningkatkan SDM masyarakatnya agar semakin paham dalam mengurus pelayanan perizinan dan non perizinan secara online melalui *Surabaya Single Window*
3) Menggiatkan sosialisasi di tingkat Kelurahan/Kecamatan terkait pelayanan publik yang bisa diakses melalui online
4) Peningkatan kerjasama antar SKPD untuk mempercepat proses penyelesaian perizinan maupun non perizinan.
5) Penyediaan sarana dan prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik terkait tempat bermain anak, *babycare* dan ruang laktasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Ahmad Ainur Rohman dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program sekolah Demokrasi.

Bayu Surianingrat. 1992. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : PT Rineka Cipta

Boyd Cohen. 2013. What Exactly a Smart City?. https://www.boydcohen.com/smartcities.html. Diakses pada tanggal 26 Februari 2020 Pukul 12.00

C.A Bintang. Analisis Strategi Penataan Permukiman dan Infrastruktur di Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Saintis* Vol. 14 Nomor 1, April 2014 70-81 ISSN: 1410-7783

Dadang Suwana, dkk. 2021. *Mal Pelayanan Publik Percepatam Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Dr. Lijan Poltak Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi).* Jakarta : Bumi Aksara.

Erna Setijaningrum. 2017. I*novasi Kebijakan Pelayanan Publik*. *Best Practice di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press.

Hanafi Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktek Pemberitaan dan Otonomi Daerah* Jakarta: PT. Grasindo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

I Putu Agus Pratama. 2014 *Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya*. Bandung: Informatika

Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Government in action.* Yogyakarta:Andi Offset.

Inu Kencana Syafiie. 2008. *Sistem Pemenrintahan Indonesia (Edisi Revisi)*. Bandung: Refika Aditama.

_____. 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Refika Aditama.

Irham Fahmi. 2013. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta. Hlm 9

Joko Widodo. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Mardiasmo. 2006. Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu sarana *Good Governance*. *Jurnal Akuntansi Pemerintah*. Vol 2 Hlm 23

Miles,Mattew B dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*. *Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta. Universitas Indonesia Press. 2007.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Muliarto, H. 2015. *Konsep Smart City Smart Mobility*. Bandung: Institut Teknologi Bandung..

Nanang Bagus, Ryka Puspita. 2017. Reformasi Birokrasi yang Terintegrasi dalam *New Public Service* Guna mewujudkan pemerintahan yang Kuat dan Bersih. *REFORMASI* e-ISSN 2407-6864 Volume 7 No. 2.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

R. Albino, Vito. Berardi, Umberto Dkk. 2015. Smart Cities: Definitions, Dimensions. Performance, and Initiatives. *Journal of Urban Technology*. Vol.1, pp.3-21.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Ramlan Surbakti. 2010. *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Grasindo. Hlm 33

Renyowijoyo Muindro. 2010. *Akuntansi Sektor Publik*. *Edisi Kedua*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Rianto Adi. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta : Granit.

Rustini Wiriaatmadja. 2004. Dimensi Hukum Pengawasan Terhadap BUMN yang Menjual Sahamnya di Pasar Modal (Go Public) dalam Rangka Menunjang Perekonomian Nasional. Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung.

Senipah Faisal, 1995. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Sedarmayanti. 2000. *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.

_____. *Good Governance "Kepemerintahan yang Baik", Bagian kedua Edisi Revisi*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Elfabeta.

Supangkat, Suhono H; et al. 2015. *Pengenalan dan Pengembangan Smart City*. Bandung: e-Indonesia Intiatives.

Taufiqurokhman dan Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tanggerang Selatan: UMJ Pres.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Warsito utomo. 2003. *Dinamika Administrasi Publik Analisis Empiris Seputar Isu-isu Kotemporer dalam Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Bekerjasama dengan Program Magister Administrasi Publik UGM.

Sumber Internet :

http://bappeko.surabaya.go.id/informasi-publik/item/58-rpjmd-2016-2021

http://dpm-ptsp.surabaya.go.id/

https://www.bps.go.id/publication/2019

https://surabayakota.bps.go.id/

https://surabaya.go.id/KecamatanGenteng

https://uptsa.surabaya.go.id/

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online atau daring. Dilansir dari https://www.gooogle.com/amp/s/kbbi.web.id/implementasi.html.

Ombudsman.go.id. Jumlah Laporan di Surabaya Tertinggi. 2019. https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--jumlah-laporan-di-surabaya--tertinggi.

Tita Meydhalifah. "120 Kata-Kata Motivasi Belajar, Mendorongmu Meraih Mimpi." *Brilio.Net*. Last modified 2021. https://www.brilio.net/wow/40-kata-kata-motivasi-belajar-mendorongmu-meraih-mimpi-191022h.html.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id