

# **Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Online Dengan Surabaya *Single Window* di Kota Surabaya (Studi Kasus: UMKM Kecamatan Bulak Kota Surabaya)**

**Nanda Febriyanti**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*  
Surel: nandafebri6898@gmail.com

**Zakariya**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*  
Surel: zakariya@untag-sby.ac.id

**Teguh Santoso**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*  
Surel: teguh@untag-sby.ac.id

## **Abstrak**

*UMKM merupakan badan usaha yang terdiri dari usaha mikro kecil menengah, keberadaannya sangat berpengaruh dalam menyerap tenaga kerja di Indonesia. Ada beragam jenis usaha yang ada di UMKM seperti UMKM yang ada di Bulak Surabaya yang mayoritas menjual aneka olahan hasil laut, produk unggulan UMKM ini adalah olahan keripiki laut dan kerajinan tangan. Lokasi yang strategis dan berdekatan dengan pantai Kenjeran olahan seafood di wilayah ini berkembang dengan pesat. Namun, perkembangan bisnis yang pesat tidak diimbangi dengan SIUP sebagai izin usaha perdagangan. Pemkot Surabaya harus melakukan inovasi untuk meningkatkan ketertiban dalam penyelenggaraan perizinan, yang mana salah satu programnya adalah Surabaya Single Window yang bertujuan untuk mempermudah semua proses perizinan. Namun, ada beberapa faktor yang menghambat kualitas SSW. Penelitian ini menggunakan Teori Kualitas dari Tjahjono yang memiliki lima indikator diantaranya (1) Ketepatan Waktu, (2) Ketepatan Pelayanan, Kesopanan dan keramahan saat memberi pelayanan, (4) Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, dan (5) Kenyamanan Konsumen. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menyebutkan indikator belum terpenuhi dengan baik, menemukan faktor penghambat dari SSW, serta minimnya pengetahuan dari SDM yang membuat program ini kurang dimanfaatkan di UMKM Bulak Surabaya.*

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SIUP, Surabaya Single Window, UMKM***

## **Pendahuluan**

UMKM adalah suatu badan usaha yang dimiliki oleh peorangan tercantum diusaha mikro, diusaha kecil, serta diusaha menengah. Seiring berjalannya waktu, UMKM terus berkembang dan memiliki jumlah yang semakin banyak di Indonesia. Berdasar Rudjito, UMKM ialah bisnis mempunyai andil substansial diperekonomian Indonesia, dari segi lapangan kerjanya yang terwujud meskipun disegi total upayanya (Azqiara, 2019). Adanya UMKM ini banyak sekali menyerap tenaga kerja di Indonesia dan mampu bertahan saat terjadi krisis moneter.

Hal berikut teratur UU dinomor 20 ditahun 2008 perihal Usaha Mikro, Kecil, bahkan Menengah memuat segenap wujud berkorelasi serupa UMKM. Dalam hal pelayanan, Pemerintah memegang tugas penting untuk senantiasa mengedepankan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Sesuai dengan Undang – Undang di atas Pemerintah Indonesia berkewajiban memberikan pelayanan dalam bentuk perijinan kepada para pelaku UMKM dengan baik dan tidak mempersulit bagi yang ingin mengurus perijinan. Dengan terus berkembangnya usaha UMKM, Pemerintah sebagai lembaga penjamin kesejahteraan masyarakat turut mengambil andil dalam melindungi adanya UMKM di Indonesia. Peran Pemerintah disini adalah sebagai pendamping para UMKM untuk mendapatkan fasilitas dan pelayanan dari Negara dengan baik dan adil. (Indonesia, Pemerintah Republik, 2008)

Hasil survei Enciety yang turut terlibat mengembangkan UKM dalam program PE (Pahlawan Ekonomi) dan PM (Pejuang Muda), pada 2016 lalu mencatat, ada sebanyak 365.071 UKM yang tersebar di 31 Kecamatan di Surabaya. Artinya, dikuantitas itupun, prediksi 2 persennya sudah memiliki ijin usaha. Hingga 2018, tercatat sejumlah 9.500 unit Usaha Kecil Menengah (UKM) di Surabaya yang telah bergabung dalam program Pahlawan Ekonomi (PE) dan Pejuang Muda (PM). Salah satu faktornya, karena pelaku UKM tak tahu dan menganggap sulit proses pengurusan perijinan di Surabaya. Karena itulah, melewati Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pemkot menggelar penyuluhan perijinan secara berkala dan jemput bola (Perdana, 2018). Masih banyaknya UMKM yang belum memiliki surat ijin usaha menjadikan Pemerintah sulit untuk melakukan koordinasi terkait hal – hal mengenai UMKM karena banyaknya yang belum terdaftar. (Laporan Denza Perdana, 2018).

Demi mewujudkan adanya pelayanan satu pintu berdasar UU dinomor 20 ditahun 2008 perihal usaha mikro, kecil, maupun menengah, Pemkot di Surabaya menrealisasikan dengan adanya Program Surabaya Single Window (SSW) yang lebih mempermudah dan menjadikan masyarakat lebih peduli terhadap pentingnya memiliki ijin usaha. SSW ialah disalah satunya fasilitas penanganan perijinan Pemkot terkonsolidasi selaku online. Rencana berikut bermaksud guna meringankan servis perijinan teruntuk masyarakatnya bersama dipihak Pemkot. Strategi semacam inipun ialah sebagian wujud aktualisasi dipemerintahan elektronik jenjang Pemda. Eksploitasi media diteknologi serta diinformasi oleh Pemda agar bisa mengoptimalkan layanan umumnya demi masyarakatnya. Pemkot Surabaya melalui Perda dinomor 1 ditahun 2010 perihal Pengelolaan Bisnis Di Sektor Perdaganganannya Maupun Perindustriannya memuat ketentuan perijinan di bidang perdagangan sebagaimana di sebutkan dalam Pasal 5 sampai dengan Pasal 10. Adanya Program *Surabaya Single Window* (SSW) ini belum banyak dimanfaatkan baik oleh masyarakat khususnya seluruh pelaksana di UMKM. Masih banyak dari pelaksananya tidak mengetahui adanya Program *Surabaya Single Window* (SSW) untuk kebutuhan perijinan usaha mereka. Dengan adanya hal ini, peneliti tertarik untuk memaparkan kualitas Program *Surabaya Single Window* (SSW) untuk mempermudah kebutuhan perijinan usaha para pelaku UMKM dengan mengambil studi di UMKM Kecamatan Bulak Kota Surabaya. (Surabaya, 2010).

Berdasarkan latarbelakang di atas, bahwasannya rumusan masalah dipenelitian berikut ialah: “Bagaimana kualitas dari adanya inovasi pelayanan di bidang perijinan dengan Program *Surabaya Single Window* (SSW) di dalam kepengurusan surat ijin usaha (SIUP) UMKM?” Tujuan dipenelitian berikut ialah guna Mendeskripsikan kualitas dari adanya inovasi pelayanan di bidang perijinan dengan *Surabaya Single Window* (SSW) di dalam kepengurusan surat ijin usaha (SIUP). Adapun penelitian ini diharapkan memiliki manfaat diantaranya:

1. Hasilnya dipenelitian berikut sanggup membagikan pengkontribusi ilmu guna mengembangkan servis pemerintah khususnya kepada para pelaku UMKM.
2. Diharapkan bisa sebagai objek pengevaluasian dipemerintah dalam memberikan servis kepada masyarakat.
3. Dapat meningkatkan pengetahuan dan selaku perantara dipembelajaran secara jelas disebabkan bisa mengimplementasikan pengetahuan yang diperoleh selama diperkuliahan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian berikut memakai metode deskriptif kualitatif. Peneliti memilih metode tersebut karena berdasarkan dengan rumusan masalah yang mendeskripsikan kualitas dari adanya inovasi pelayanan publik di sektor perizinan usaha UMKM dengan menggunakan *Surabaya Single Window*. Lokasi penelitian di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya serta UMKM Kecamatan Bulak Surabaya. Digunakannya teknik *purposive sampling* untuk teknik penentuan informan. Diteknik pengumpulan datanya dilakukan dengan mewawancarai secara terstruktur serta menggunakan *interview guide*, sedangkan penarikan keabsahan datanya memakai triangulasi. Analisis datanya memakai pereduksian data, dipenyajian data serta dipenarikan kesimpulan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Dipenelitian berikut, penulis menggunakan teori dari Tjiptono. Menurut menurut Tjiptono (1995) ada 5 indikator guna mengevaluasi pengkualitasan dipelayanan publik ialah:

#### **1) Ketepatan waktu pelayanan**

Diketepatan waktunya termuat makna bahwasannya pengaktualan dipelayanan rakyat mampu terselesaikan sesuai jangka waktu yang sudah ditetapkan. Dengan kata lain, mampu memberi layanan yang disepakati secepatnya, berakurat serta terpuaskan. Kemampuan diharuskan berdasar keinginan konsumennya berupa diketepatan waktunya, dipelayanan sama teruntuk seluruh pelanggannya.

Hasil penelitian diperoleh penulis menunjukkan bahwa, dalam akurasi waktu dipelayanan pemrograman SSW telah baik. Hal tersebut dikarenakan estimasi waktu yang diberikan sesuai dan tepat waktu penyelesaiannya. Informan dari penulis merasa cukup akan ketepatan waktu yang diberikan oleh UPTSA Kota Surabaya.

## **2) Akurasi Pelayanan**

Pada indikator akurasi pelayanan, yang harus dicapai adalah bagaimana pelayanan public dapat memberikan pelayanan dengan minim kesalahan. Akurasi pelayanan dapat membuat masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas dan cukup untuk sebuah pelayanan publik.

Dari penelitian yang sudah penulis lakukan, diperoleh hasil bahwa informan belum pernah terjadi kesalahan yang dilakukan oleh Surabaya Single Window dalam kepengurusan SIUP. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan dengan Program Surabaya Single Window sudah minim dari kesalahan.

## **3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.**

Sopan santun merupakan sebuah etika dalam pelayanan publik yang harus dijunjung tinggi oleh setiap pelayanan publik. Kesopansantunan wajib diimplementasikan dimanapun selaku pelaksana dipelayanan, tindakan sopan ialah prasyarat dalam melakukan layanan. Pada penelitian sudah penulis laksanakan, diperoleh hasil bahwasannya petugas UPTSA perizinan online sudah menerapkan sopan santun kepada masyarakat yang akan mengurus perizinan. Petugas siap melayani jika masyarakat mengalami kesulitan menggunakan prosedur perizinan secara online.

## **4) Kemudahan mendapatkan pelayanan**

Dalam hal dimudahkannya mendapatkan layanan ini dimaknai ialah pelayan publik mampu membantu melayani masyarakat, serta memiliki fasilitas pendukung seperti computer. Hal tersebut bertujuan guna membantu kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat.

Hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa pihak UPTSA Kota Surabaya telah siap melayani masyarakat yang datang dan mengalami kesulitan akan penggunaan program Surabaya Single Window. Pada UPTSA sudah menyediakan pula fasilitas berupa komputer sebagai media konsultasi bagi masyarakat yang merasa kesulitan akan penggunaan Program Surabaya Single Window.

Diperoleh hasil pula bahwa Program Surabaya Single Window ini sudah baik dan mudah untuk digunakan. Namun, belum seluruhnya SDM dapat menggunakan dan memanfaatkan Program Surabaya Single Window ini dengan baik. Mungkin diperlukan pelatihan atau sosialisasi yang lebih akan program ini kepada masyarakat khususnya pelaku UMKM yang tidak jarang asing terhadap program tersebut.

## **5) Kenyamanan konsumen**

Dalam hal kenyamanan konsumen, kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan lah yang menjadi tolak ukur sebuah kualitas pelayanan publik. Keberhasilan sebuah pelayanan publik sangat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat selaku pengguna pelayananan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian pelaku UMKM Kecamatan Bulak merasa sudah cukup puas terhadap Program Surabaya Single Window ini. Namun, ada beberapa pelaku UMKM pula yang merasa masih kesulitan dalam penggunaan Program Surabaya Single Window. Kesulitan ini dikarenakan rendahnya pengetahuan SDM dan kurang pendampingan agar masyarakat dapat menggunakan

program ini dengan baik. Sosialisasi yang kurang dirasakan menjadi faktor sebagian pelaku UMKM belum bisa menggunakan program ini dengan baik.

Berdasar hasilnya dipenelitian yang diperoleh penulis, makanya penulis bisa menganalisis bahwa Program *Surabaya Single Window* sudah berjalan dengan baik untuk melayani kepengurusan SIUP secara online. Program ini membantu pendaftaran SIUP dari jarak jauh dengan meminimalisir mobilitas. Namun, masih terdapat faktor penghambat yang menjadikan Program *Surabaya Single Window* ini masih belum bisa dimanfaatkan secara keseluruhan oleh semua masyarakat khususnya pelaku UMKM.

### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang penulis lakukan dengan judul “Inovasi Pelayanan Perijinan Siup (Surat Ijin Usaha Perdagangan) Umkm Berbasis Online (Studi Kasus: UMKM Kecamatan Bulak Kota Surabaya)” adalah sebagai berikut:

- 1) Pemrograman SSW sudah berjalan lancar serta sanggup memberi keuntungan bagi masyarakatnya. Pelaku UMKM Kecamatan Bulak Kota Surabaya sebagai objek penelitian merasakan manfaat program ini karena dapat meminimalisir mobilitas mereka dalam proses pengurusan SIUP. Progress dalam kepengurusan SIUP juga dapat dipantau di halaman web *Surabaya Single Window* secara online.
- 2) Dari 5 indikator yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik pada Program *Surabaya Single Window* diperoleh hasil yaitu sebagai berikut:
  - a) Ketepatan waktu pelayanan; sudah tercapai karena estimasi kepengurusan SIUP menggunakan Program *Surabaya Single Window* sudah tepat.
  - b) Akurasi pelayanan; ketepatan dalam melayani juga dirasa baik karena tidak adanya kesalahan dalam proses pengurusan SIUP menggunakan Program *Surabaya Single Window*.
  - c) Kesopanan dan keramahan saat melayani; sebagai sebuah etika pelayanan publik sopan santun telah diterapkan oleh petugas dalam membantu kesulitan masyarakat menggunakan Program *Surabaya Single Window*.
  - d) Kemudahan mendapatkan pelayanan; kemudahan pelayanan sudah didukung dengan ketersediaannya komputer sebagai media konsultasi bagi masyarakat yang masih merasakan kesulitan dalam menggunakan Program *Surabaya Single Window*.
  - e) Kenyaman konsumen; Program *Surabaya Single Window* sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus SIUP. Namun, masih dapat dijumpai pelaku UMKM yang masih belum bisa menggunakan Program *Surabaya Single Window* karena beberapa faktor diantaranya: pengetahuan SDM yang rendah, kurang adanya sosialisasi program, dan kurang pendampingan dalam pelaksanaan program.

- 3) Tersedia aspek dijadikan penunjang serta penghalang pelaku UMKM mengurus SIUP menggunakan Program *Surabaya Single Window*. Faktor yang menjadi pendukung adalah membantu pelaku UMKM bisa mendaftarkan SIUP secara online dan jarak jauh dengan meminimalisir mobilitas mereka. Aspek penghalangnya ialah minimalnya bersosialisasi serta pendampingan sehingga tidak secara merata pelaku UMKM bisa memanfaatkan program ini dengan baik.

### Saran

Dari simpulan diatas, penulis bisa memberikan saran bahwa perlunya dilakukan sosialisasi dan pendampingan secara menyeluruh oleh pihak pemerintah perihal berikut Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya guna Program Surabaya Single Window. Masyarakat semakin aktif sendiri dalam kepengurusan pengajuan baru maupun perubahan SIUP dengan memanfaatkan Program *Surabaya Single Window*.

### Daftar Pustaka

- Azqiara. (2019, Januari 31). *ID Pengertian*. Retrieved Oktober 1, 2019, from <https://www.idpengertian.com/pengertian-umkm-secara-umum-dan-menurut-para-ahli-lengkap/>
- Denhardt, J. V. (2003). *The New Public Service : Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E.Sharpe.
- Denhardt, K. G. (1988). *The ethics of Public Service*. Westport Connecticut: Greenwood Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia, K. R. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indonesia: Kementerian Republik Indonesia.
- Indonesia, Pemerintah Republik. (2008). *Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2008*. Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.
- Laporan Denza Perdana. (2018, Agustus 28). *suarasurabaya.net*. (L. D. Perdana, Editor) Retrieved September 25, 2019, from [suarasurabaya.net: http://ekonomibisnis.suarasurabaya.net/news/2018/208866-Masih-Banyak-Pelaku-UKM-di-Surabaya-yang-Tidak-Tahu-Mengurus-Izin-Usaha](http://ekonomibisnis.suarasurabaya.net/news/2018/208866-Masih-Banyak-Pelaku-UKM-di-Surabaya-yang-Tidak-Tahu-Mengurus-Izin-Usaha)
- Moenir, H. A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, V. .. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. *Service Quality*, 2015-220.
- Ratminto, A. d. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar .
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan,dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Supriyono. (2003). *Mengukur Faktor-Faktor dalam Proses Pengeringan*. Jakarta: Gramedia.
- Surabaya, P. K. (2010). *Peraturan Walikota Nomor 35 Tahun 2010*. Surabaya: Pemerintah Kota Surabaya
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Yogi, L. (2007). *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Zauhar, S. (2005). Administrasi Pelayanan Publik Sebuah Perbincangan Awal Malang. *Jurnal Administrasi Negara FIA Brawijaya*.