

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA

Rizky Chintyawati
rizky.cynthia@yahoo.com
Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research is meant to evaluate the performance of public service management on Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Timur which is located on Jalan Menur no 31C Surabaya. This research is conducted at UPTSA Kota Surabaya which is a public service institution which is formed by local government of Surabaya to provide fast, easy, and transparent services to public. This research uses qualitative descriptive research. The determination of informant technique is done by using purposive sampling since this research is intended to seek for in depth information from the people who know a lot about the focus of this research. The informant of this research is the UPTSA officers who have authorities in giving the required information. The result of this research shows that the performance of UPTSA is in accordance with the indicators which have been stated in the PERMENPAN No 001 of 2015 about the evaluation guideline of public service management which includes the standard of public service which has been carried out in accordance with the prevailing regulations, the service announcement which has been formulated and has been carried out properly, community satisfaction survey has been conducted periodically in every 6 months, the complaint management is established and carried out properly but it requires improvement and additional of complaint management officer, and public services information system which has been made based on the law but it has not been implemented properly so efforts are required in order to implement it in accordance with the prevailing regulations

Keywords: *evaluation, performance, public service management.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Timur yang beralamat di Jalan Menur no 31C Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di UPTSA Kota Surabaya yang merupakan lembaga layanan publik yang dibentuk oleh pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, mudah dan transparan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling karena penelitian ini hendak menggali informasi secara mendalam dari orang yang sangat mengetahui fokus penelitian. Informan dari penelitian ini adalah petugas UPTSA yang berwenang dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kinerja UPTSA telah sesuai dengan indikator yang telah di sebutkan dalam PERMENPAN No 001 tahun 2015 tentang pedoman evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan publik yang telah dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku, maklumat pelayanan yang di rumuskan dan dilaksanakan dengan baik, survey kepuasan masyarakat yang dilakukan secara periodik yaitu dalam jangka waktu 6 bulan sekali, pengelolaan pengaduan dibentuk dan dilaksanakan dengan baik namun perlu adanya perbaikan serta penambahan petugas pengelolaan pengaduan, dan sistem Informasi Pelayanan Publik yang telah dibuat berdasarkan undang-undang namun belum di implementasikan dengan baik sehingga perlu upaya untuk menerapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, penyelenggara pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia selama ini belum optimal, masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan pemerintah. Masyarakat juga sulit memperkirakan kapan pelayanan tersebut dapat diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan, harga bisa berbeda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga maupun waktu yang seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat selaku konsumen pelayanan sehingga banyak masyarakat yang kemudian enggan berhadapan dengan pemerintah.

Masalah pelayanan publik yang umumnya dihadapi oleh Pemerintah Kota saat ini adalah berkaitan dengan kinerja pegawai yang dinilai kurang *reponsive* terhadap kebutuhan masyarakat, yakni standar pelayanan yang diberikan masih sangat minim dan jauh dari harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang sentiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang pemerintahan yaitu pelayanan perijinan yang dilaksanakan secara terpadu dalam satu atap oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 yang mengalami perubahan menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 24 Tahun 2009, serta mengalami perubahan kedua kali menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 40 Tahun 2009 dan kemudian dirubah lagi untuk ketiga kali menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2010. Tujuan dari Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yaitu sebagai berikut : (1) Untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik khususnya pelayanan perijinan. (2) Memberikan penguatan kelembagaan dalam pemberian layanan perijinan kepada masyarakat. (3) Menumbuhkan citra yang baik di masyarakat dengan memberikan pelayanan perijinan prima. (4) Menciptakan suatu formula teknis pelayanan perijinan kepada masyarakat sehingga proses perijinan menjadi semakin transparan yang pada gilirannya memberikan kepastian atas waktu dan biaya pengurusan perijinan. (5) Penyederhanaan prosedur perijinan guna mendukung iklim investasi yang kondusif pada akhirnya dapat meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi, PAD (Pendapatan Asli Daerah) dan pembangunan di Kota Surabaya secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Sebagai organisasi layanan publik milik Pemerintah Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perijinan dan non perijinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik, yang digunakan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung

jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas maka penelitian ini mengambil objek Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan dengan cara menganalisis beberapa instrument penilaian berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu : (1) sistem pelayanan publik (2) maklumat pelayanan (3) hasil survey kepuasan masyarakat (4) pengelolaan pengaduan (5) sistem informasi pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja unit pelayanan publik terkait dengan pelayanan perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya berdasarkan PERMENPAN NO. 001 Tahun 2015? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja unit pelayanan publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya berdasarkan PERMENPAN NO. 001 Tahun 2015

TINJAUAN TEORETIS

Organisasi sektor publik

Organisasi sering dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Menurut Mahsun (2006:1). Bidang kesehatan, pendidikan, keamanan dan transportasi adalah contoh sektor publik. Oleh karena area sektor publik sangat luas, maka dalam penyelenggaraannya sering diserahkan ke pasar, namun pemerintah tetap mengawasinya dengan sejumlah regulasi. Bahkan beberapa bidang sektor publik dikelola dengan menggunakan sumber pendanaan dari sumbangan atau dana amal (*charities*). Menurut Mahsun (2006:7), sektor publik eksis karena dibutuhkan. Jadi kebenaran sektor publik di tengah masyarakat tidak bisa dihindarkan (*inevitable*). Masyarakat membutuhkan regulasi yang mengatur pemakaian barang-barang publik (*public goods*). Dalam perkembangannya, sektor publik sangat berperan dalam pengaturan public goods tersebut sehingga dapat didistribusikan kepada segenap masyarakat secara adil dan merata.

Sektor Publik

Sektor publik seringkali dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum (Mahsun, 2006:7) Bidang kesehatan, pendidikan, keamanan dan transportasi adalah contoh sektor publik. Oleh karena area sektor publik sangat luas, maka dalam penyelenggaraannya sering diserahkan ke pasar, namun pemerintah tetap mengawasinya dengan sejumlah regulasi. Bahkan beberapa bidang sektor publik dikelola dengan menggunakan sumber pendanaan dari sumbangan atau dana amal (*charities*).

Kinerja

Kata kerja berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing “prestasi” yang dapat pula berarti hasil kerja. Menurut Mangkunegara dalam Wikipedia, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut pendapat Mahsun (2006:25)

Kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan atau dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam strategic planing suatu organisasi. (Mahsun,2006:25). Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun sekelompok individu. Kinerja dapat diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat dikeahui karena tidak ada tolok ukurnya.

Indikator kinerja

Menurut Bastian (2006:267) indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*).

Syarat-syarat indikator kinerja

Menurut Bastian (2006:267) syarat-syarat indikator kinerja yang berlaku untuk semua kelompok kinerja adalah sebagai berikut: (a) Spesifik, jelas, dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi. (b) Dapat diukur secara objektif baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan yang sama. (c) Relevan; indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan. (d) Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran, hasil, manfaat, serta dampak. (e) Harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan atau penyesuaian pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan. (f) Efektif; data atau informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah, dan dianalisis dengan biaya yang tersedia.

Peran Indikator Kinerja

Publikasi indikator kinerja melayani berbagai tujuan dasar, yang salah satunya adalah menjamin pertanggungjawaban organisasi sektor publik (agen). Stewart dalam Bastian (2006:268) menyarankan pertanggungjawaban dapat dijaga dengan dua kondisi yaitu: (1) Agen harus memberikan perhitungan kinerja pelaku. (2) Pelaku harus mampu menangani agen dalam perhitungannya

Pertanggungjawaban publik merupakan pertimbangan utama bagi tiap kelompok yang ingin mengendalikan kinerja pelayanan publik. Kerangka pertanggung jawaban yang utama adalah pemikiran yang diperlukan dalam proses akuntabilitas publik. Jika pola pertanggung jawaban gagal memenuhi kriteria, maka manajer menjadi ragu untuk menggunakan sumber daya secara efisien.

Tujuan Pengukuran Kinerja

Tujuan pokok pengukuran kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam pencapaian sasaran organisasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar menumbuhkan hasil dan tindakan yang diinginkan (Mulyadi, 2001:420)

Manfaat Indikator Kinerja

Manfaat indikator kinerja adalah (1) Kejelasan tujuan organisasi. (2) Mengembang persetujuan pengukuran aktivitas. (3) Keuntungan proses produksi harus di pahami lebih jelas. (4) Tersediannya perbandingan kinerja dari organisasi yang berbeda. (5) Tersediannya fasilitas setting of target untuk penilaian organisasi dan individual manager sebagai bagian dari pertanggung jawaban organisasi kepada pemilik saham.

Pengukuran Kinerja

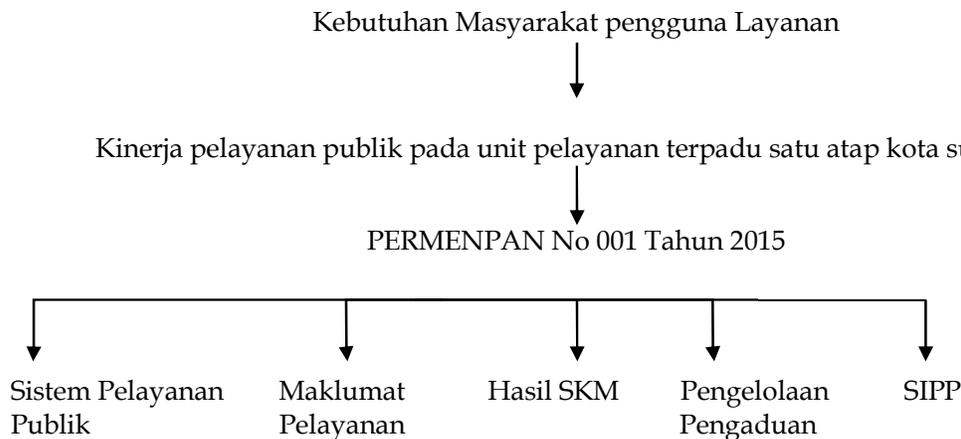
Pengukuran kinerja menurut Robertson (dalam Mahsun:2006) adalah suatu proses penilaian kemajuan perusahaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi pengguna sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan), hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan. Pengukuran kinerja merupakan langkah awal dari proses perbandingan industri. Fenomena yang diukur harus menjadi model proses produksi. Perbandingan industri seringkali merupakan langkah pengujian model, dimana pengolahan *input* sektor publik akan menghasilkan *output* yang mampu mempengaruhi lingkungannya.

Pelayanan Publik

Menurut PERMENPAN Nomor 001 Tahun 2015, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kinerja unit pelayanan publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Rerangka Penelitian

Berdasarkan tinjauan teoritis maka rerangka pemikiran dapat dikemukakan sebagai berikut:



Gambar 1: Rerangka Pemikiran

Metode Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini jenis penelitiannya adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang menggunakan data berupa kalimat tertulis atau lisan, fenomena, perilaku, peristiwa-peristiwa, pengetahuan dan objek studi yang dapat diamati oleh peneliti. Analisis deskriptif adalah suatu jenis penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung dengan memberikan gambaran yang sesuai dengan kenyataan ataupun fakta-fakta yang ada pada saat diadakan penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Penelitian ini adalah jenis penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan memberikan gambaran sesuai fakta-fakta yang ada pada saat dilakukannya penelitian sesuai dengan pertanyaan yang berkaitan dengan materi yang akan diteliti.

Gambaran dari Objek Penelitian

Objek yang digunakan oleh peneliti adalah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang termasuk dalam lingkup sektor publik yang bertempat di jalan Menur 31C Surabaya dan masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. Sebagai Instansi pelayanan publik dalam bidang pelayanan kepada masyarakat. Dengan periode pengamatan pada tahun 2015

Teknik pengumpulan Data

Dikarenakan jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus dimana peneliti datang dan mengamati secara langsung obyek yang diteliti dan digunakan sebagai sumber data, maka penelitian ini tidak melakukan pengambilan sampel. Dan teknik yang digunakan adalah purposive sampling. Dimana teknik ini dilakukan untuk menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber yang berkompeten yaitu dengan menetapkan informan kunci yang dipercaya mampu memberikan informasi yang tepat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dari arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti terhadap objek yang diteliti. Adapun data primer tersebut diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

Penelitian ini didasarkan pada pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan dengan cara : (a) Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, langsung kepada pihak-pihak yang terkait. (b) Observasi merupakan metode pengambilan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang berkaitan dengan objek penelitian. (c) Dokumentasi Pengumpulan data dengan cara mengutip dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. (d) Studi Kepustakaan yaitu dengan mempelajari dan mengumpulkan literatur-literatur yang berisi konsep dasar dan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

Satuan Kajian

Satuan kajian merupakan satuan terkecil objek penelitian yang diinginkan peneliti sebagai klasifikasi pengumpulan data. Dalam penelitian ini yang menjadi satuan kajian adalah: (a) Kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan. Kinerja unit pelayanan publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (b) Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Didalam PERMENPAN No. 001 Tahun 2015 terdapat Lima indikator evaluasi pelayanan publik, antara lain: (1) sistem pelayanan publik. (2) Maklumat Pelayanan, (3) Hasil Survey Kepuasan Masyarakat, (4) Pengelolaan Pengaduan, (5) Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang diperoleh sehingga dapat memberikan keterangan yang lengkap dan benar agar pihak lain lebih mudah memperoleh gambaran mengenai sifat (karakteristik) objek dari data tersebut. Pengelolaan data dilakukan dengan cara menganalisis tiap indikator penilaian yang terdapat dalam PERMENPAN No. 001 Tahun 2015 dengan rincian sebagai berikut: (1) Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (2) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. (3) Hasil Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komperhensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. (4) Pengelolaan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelahan konfrimasi, klarifikasi, penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan. (5) Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sejarah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pemerintah Kota Surabaya

Pelayanan publik merupakan bagian penting yang menentukan daya tarik suatu Daerah untuk menjadi tujuan investasi. Citra perizinan yang mengemuka saat ini adalah lambat, berbelit dan berbiaya tinggi. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, mudah dan terjangkau oleh masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA).

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah lembaga non struktural yang memberikan pelayanan publik di Pemerintah Daerah, dibawah koordinasi Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal (BKPPM). Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap. UPTSA Kota Surabaya telah

melaksanakan kegiatan di bidang pelayanan masyarakat sejak tanggal 5 Nopember 2007 dengan melayani 90 jenis pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa pelayanan publik, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut perlu di berikan standart normal yang ditetapkan agar pelayanan publik yang baik tersebut dapat tercapai. Lembaga UPTSA di dirikan sebagai bentuk komitmen pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan dan terjangkau kepada masyarakat kota surabaya. UPTSA sebagai salah satu organisasi layanan milik pemerintah kota surabaya, selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan dibidang perijinan dan non perijinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan. UPTSA diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik, yang digunakan pada prinsi-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

Standar pelayanan yang ditetapkan oleh UPTSA berdasarkan Permenpan RB nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan dan berdasarkan pada SK. KA.BKPPM Nomor :503/1429/436.7.5/2013. Selain berdasarkan pada kedua dasar hukum tersebut, penetapan standar pelayanan pada UPTSA juga memiliki Standar Operasional Prosedur(SOP).

Pelaksanaan standar pelayanan pada UPTSA yang berkualitas bukan hanya pada produk layanan yang sudah baik, melainkan juga pada sumber daya manusia nya juga memiliki integritas tinggi dan selalu mengikuti diklat yang digunakan sebagai pelatihan dalam meningkatkan kualitas diri sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik pula. Peningkatana kualitas sumber daya manusia di UPTSA dilakukan dengan cara pelayanan prima, public speaking dan perbaikan penampilan dan kepribadian.

Tabel 1
Komponen Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
(Standar Pelayanan)

Komponen penilaian	Indikator	Kondisi di lapangan	Kriteria
Standar pelayanan	a) Standar pelayanan yg sudah ditetapkan	Sesuai dengan Permenpan RB nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan dan berdasarkan pada SK. KA.BKPPM Nomor : 503/1429/436.7.5/2013	Sudah dilaksanakan dan berjalan dengan baik
	b) Pelaksanaan standar pelayanan	Standar pelayanan untuk semua jenis pelayanan mengacu pada Perwali surabaya no 28 tahun 2013	Sudah dilaksanakan dan berjalan dengan baik
	c) Kesenambungan perbaikan	Di buktikan dengan adanya perbaikan sistem dan sarana prasarana pelayanan	Sudah terlaksana dengan baik

Sumber: Data primer diolah, 2016

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa standar pelayanan UPTSA Kota Surabaya sudah terlaksana dengan baik, Hal ini menunjukkan bahwa kinerja UPTSA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ada yakni berdasarkan pada Permenpan RB nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan dan berdasarkan pada SK. KA.BKPPM Nomor : 503/1429/436.7.5/2013 dan juga pada peraturan walikota surabaya no 28 tahun 2013 bahwasannya standart pelayanan yang sudah ditetapkan telah berjalan dengan baik dengan bukti banyak berkas masuk yang telah dapat diselesaikan dengan cepat. Kemudian pelaksanaan dari standar pelayanan yang dibuat tersebut juga telah berjalan dengan baik yaitu berupa pelayanan yang tidak memakan banyak waktu dan tidak berbelit-belit merupakan salah satu tanda adanya pelaksanaan pelayanan dengan baik. Kesenambungan perbaikan pelayanan publik dibuktikan dengan adanya perbaikan sistem dan sarana prasaran pelayanan secara terus menerus sehingga pelaksanaan pelayanan pada UPTSA terus membaik.

Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standart pelayanan.

Bunyi maklumat pelayanan UPTSA adalah sebagai berikut: (a) melayani dengan santun, (b) Memproses layanan secara cermat, (c) Memberikan kemudahan pelayanan secara online, (d) Meningkatkan layanan secara berkesinambungan berdasarkan saran dan masukan, (e)

memproses izin sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku, (f) Tidak meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun, (g) Apabila tidak menepati maklumat pelayanan siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Dalam implementasinya UPTSA memberikan pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan maklumat yang telah di buat hal ini dibuktikan dengan adanya proses pelayanan yang cepat serta penurunan keluhan dari masyarakat setiap tahunnya.

Tabel 2
Komponen penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
(Maklumat Pelayanan)

Komponen penilaian	Indikator	Kondisi lapangan	Kriteria
Maklumat pelayanan	a) Adanya pernyataan maklumat	Ada,dan diterapkan dengan baik	Sudah baik
	b) Aplikasi/pelaksanaan maklumat	Dilaksanakan dengan baik, dan sesuai dengan janji maklumat pelyanan	Sudah baik

Sumber : data primer diolah, 2016

Dari tabel diatas, diketahui bahwasannya untuk komponen maklumat pelayanan UPTSA sudah baik, dikarenakan pada kondisi lapangan, pernyataan maklumat dibuat dan diterapkam dengan baik sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja UPTSA dalam merumuskan serta melaksanakan maklumat pelayanan sudah baik.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komperhensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik

Survey Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kinerja UPTSA dalam hal pelayanan publik di surabaya. survey kepuasan masyarakat dilakukan UPTSA secara periodik 6 bulan sekali sehingga dalam satu tahun terdapat laporan yang menyatakan Indeks kepuasan masyarakat dalam 2 semerter.

Tabel 3
Komponen Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
(Hasil Survey Kepuasan Masyarakat)

Komponen Penilaian	Indikator	Kondisi lapangan	Kriteria
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	Pelaksanaan SKM	Dilaksanakan secara periodik yakni 6 bulan sekali dan adanya laporan hasil SKM tersebut	Baik, dengan nilai pada semester 1 tahun 2014 yaitu 71,17. Semester 2 tahun 2014 yaitu 75,42 kemudian pada tahun 2015 semester 1 mendapatkan nilai 73,13 dan semester 2 pada tahun 2015 yaitu 72,34

Sumber : data primer diolah,2016

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa kinerja UPTSA dalam pelaksanaan SKM telah berjalan dengan baik, dengan bukti dilakukannya survey setiap 6 bulan sekali yang didapatkan hasilnya sebagai berikut yaitu: pada tahun semester 1 tahun 2014 yaitu 71,17. Semester 2 tahun 2014 yaitu 75,42 kemudian pada tahun 2015 semester 1 mendapatkan nilai 73,13 dan semester 2 pada tahun 2015 yaitu 72,34.

Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaan konfirmasi, klarifikasi, penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku. Dalam penanganan pengaduan, dibutuhkan pengelolaan yang tepat dan efektif agar hal-hal yang menjadi keluhan pelanggan dapat ditangani dengan segera dan tepat. Prosedur pengaduan dibuat dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan dari masyarakat dapat ditangani secara cepat dan tepat sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Petugas pengaduan pada lembaga UPTSA ada 2 orang untuk mengurus setiap keluhan yang masuk pada UPTSA. Pengaduan masyarakat bisa dilakukan melalui media center yang telah disediakan UPTSA. Dasar hukum yang mengatur tentang pengelolaan pengaduan yaitu UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 36 dan 37 tentang mekanisme pengelolaan pengaduan dan peraturan presiden no 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Tabel 4
Komponen Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
(pengelolaan Pengaduan)

Komponen Penilaian	Indikator	Kondisi lapangan	Kriteria
Pengelolaan pengaduan	a) Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan	Ada, dan sesuai dengan undang-undang no 25 tahun 2009 dan peraturan presiden no 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Sudah baik, namun perlu adanya perbaikan
	b) Mekanisme pengelolaan pengaduan	Ada, dan dikelola dengan baik	Baik dan sudah jelas alurnya
	c) Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik	Ada, dan dilaksanakan namun masih perludi tingkatkan	Sudah baik namun perlu adanya peningkatan kembali

Sumber: data primer diolah, 2016

Dari tabel tersebut dapat di ketahui bahwasannya komponen penanganan pengaduan berada pada kriteria yang cukup baik, namun perlu adanya peningkatan terutama dalam penambahan jumlah petugas penanganan pengaduan via telepon hal ini dikarenakan kurang adanya tanggapan melalui telepon, hal lain yang perlu ditingkatkan yaitu pada pembaharuan serta pemberian tanggapan setiap keluhan yang ada baik secara langsung maupun secara tidak langsung (melalui website).

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.

Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Sistem pengelolaan informasi diperlukan untuk mempermudah pengguna layanan dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Keberadaan sistem informasi pelayanan

publik ini berdasarkan pada Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan pemerintah daerah kota surabaya No 04 tahun 2014 tentang penyelenggara pelayanan publik. UPTSA menyediakan banyak fasilitas pelayanan elektronik yang selalu diperbaharui dan berfungsi untuk memberikan informasi yang lengkap melalui media. Misalnya pada website UPTSA kota surabaya (uptsa.surabaya.go.id) yang selalu diperbaharui informasinya agar pengguna layanan dapat mendapatkan informasi dengan mudah. Selain itu, fungsi lain dari informasi pelayanan secara elektronik adalah membantu mempermudah kinerja layanan unit pelayanan publik dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan yang ada.

Dalam implementasinya meskipun SIIP ini sudah dibentuk dan di buat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelayan publik, namun pada kenyataannya hal ini tidak dimanfaatkan oleh semua masyarakat Kota Surabaya. Kelemahan dari sistem ini tidak semua masyarakat Kota Surabaya mengetahui yang namanya E-sapa warga. Kelemahan lain dari sistem ini adalah bahwa sistem ini tidak langsung memberikan solusi namun hanya bersifat menampung semua keluhan

Tabel 5
Komponen Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
(Sistem Informasi Pelayanan Publik)

Komponen Penilaian	Indikator	Kondisi lapangan	Kriteria
Sistem informasi pelayanan publik	a) Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP	Berdasarkan UU No 25 tahun 2009	Ada dan sudah dilaksanakan
	b) Mekanisme SIPP	Ada dan dilaksanakan, namun masih perlu perbaikan	Baik, perlu adanya perbaikan
	c) Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik	Ada, namun tidak lengkap dan perlu adanya pembaharuan setiap saat	Baik, perlu adanya pembaruan setiap saat

Sumber : data primer diolah, 2016

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwasannya komponen SIPP sudah baik, namun perlu adanya peningkatan perbaikan sistem terutama pada mekanisme pelaksanaan serta pada pembaharuan updating informasi melalui media elektronik bisa melalui facebook, twitter maupun website sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat yang ingin mengetahui tentang pelayanan publik yang ada. Selain itu masyarakat perlu diberikan sosialisasi atau pemahaman tentang mekanisme SIPP karena tidak semua masyarakat Surabaya mengetahui penggunaan internet jadi masyarakat kebingungan untuk mengakses informasi tentang UPTSA melalui internet, sehingga perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat untuk memanfaatkan informasi pelayanan yang ada di UPTSA agar semua kalangan masyarakat dapat memanfaatkan dan menikmati fasilitas pelayanan publik yang ada.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan yaitu: (1) PERMENPAN No 001 Tahun 2015 Merupakan pedoman penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik yang digunakan untuk mengukur kinerja Unit Pelayanan pada Lembaga Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. (2) Dalam PERMENPAN No 001 Tahun 2015 terdapat 5 indikator yaitu: (a) Standar Pelayanan Publik, (b) Maklumat Pelayanan (c) Survey Kepuasan Masyarakat, (d) Pengelolaan Pengaduan, (e) Sistem Informasi Pelayanan Publik. (3) Hasil pengukuran kinerja Unit pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dengan menggunakan PERMENPAN No 001 tahun 2015 dapat dinyatakan efektif, dan memberikan penilaian obyektif dan transparan serta menyeluruh untuk Unit Pelayanan yang ada. (4) Dari 5 komponen yang dinilai, terdapat tiga komponen yang dianggap memiliki nilai maksimum, yang artinya kinerja UPTSA telah memenuhi standar yang telah ditentukan. Komponen tersebut yang meliputi: (a) Standar pelayanan, (b) Maklumat pelayanan, (c) Survey Kepuasan Masyarakat. (5) Dari lima komponen yang dinilai terdapat dua komponen yang perlu untuk mendapatkan perbaikan secara menyeluruh yaitu : (a) Pengelolaan pengaduan, (b) Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran-saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut: (1) UPTSA Kota Surabaya harus selalu responsif tanggap terhadap perkembangan regulasi yang berlaku. Sehingga UPTSA dapat memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. (2) UPTSA harus mempertahankan kinerja yang telah maksimal ini yaitu standar pelayanan, maklumat serta survey kepuasan masyarakat yang telah sesuai dengan PERMENPAN No 001 tahun 2015. (3) UPTSA diharapkan lebih bisa untuk memberikan informasi ter *update* baik secara langsung maupun informasi secara *online* yang diupdate pada *twitter, facebook* maupun *website*. Sehingga diharapkan pengelolaan pengaduan dan sistem informasi pelayanan publik dapat disajikan dengan baik serta dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Edisi ketiga. Penerbit Erlangga Jakarta
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Pertama BPPE, Jogjakarta
- Mardiasmo, 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi. Yogyakarta
- Mulyadi, 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta
- Moleong, J. Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Jakarta 18 Juli 2009
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2015. *Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik*. Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara. Jakarta 2 Januari 2015
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Jakarta 18 September 2014

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Organisasi Pelayanan Terpadu satu Atap*. Kota Surabaya. Surabaya 8 Mei 2007