

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DAN SINGLE WINDOW DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI UPTSA SIOLA

Yulita Anida Almas
yulitaanidaalmas@yahoo.co.id
Andayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the implementation of good government governance and single window e-government principles in improving the performance of public service organization and the effect of implementation of Siola One-Stop Integrated Service Unit, Surabaya. While, those principles were participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus oriented, fairness, effectiveness and efficiency, accountability and strategic vision. The research was descriptive-qualitative. Moreover, the informants were consist of Secretariat Staff, Service Staff and Information Staff as well as people who had experience in licensing, furthermore, the instruments in data collection techniques started from data reduction, data presentation and ended by drawing conclusion. The research result showed Siola One-Stop Integrated Service Unit, Surabaya had well-implemented on nine principles according to United Nations Development Program (UNDP) due to announcement of services and facilities which were provided. Besides, the implementation of single window e-government had proceeded in accordance with support of socialization, capacity which connected between regional organization and values that had important role in improving the performance of public service organization. However, there were people who still continued to choose face to face service. In brief, the number of increasing files which could be resolved quickly; was the effect of well-implementation.

Keywords: good government governance, single window, organization's performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip *good government governance* dan *e-government single window* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik serta dampak implementasi pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola Kota Surabaya. Prinsip yang digunakan pada penelitian ini adalah partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, informan terdiri dari Staf Sekretariat, Staf Pelayanan dan Staf Informasi serta masyarakat yang memiliki pengalaman pengurusan perizinan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara, teknik analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola Kota Surabaya telah mengimplementasikan dengan baik sembilan prinsip menurut *United Nations Development Program* (UNDP) dengan adanya maklumat pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan. Implementasi *e-government single window* telah berjalan sesuai dengan adanya dukungan sosialisasi, kapasitas yang dapat menghubungkan antara organisasi perangkat daerah serta nilai yang berperan penting dalam peningkatan kinerja organisasi pelayanan publik, namun masih terdapat masyarakat yang tetap memilih pelayanan secara tatap muka langsung. Peningkatan jumlah berkas yang dapat terselesaikan dengan cepat adalah dampak implementasi yang telah dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci: good government governance, single window, kinerja organisasi.

PENDAHULUAN

Good Governance merupakan isu yang menonjol dalam pengelolaan administrasi publik dan mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan

berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara di mana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dalam berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber sosial, budaya, politik dan ekonomi.

Tata kelola organisasi adalah hal yang sangat penting karena dapat membantu suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Manossoh (2015:778) menyatakan bahwa *good government governance* merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh sektor pemerintah. Safrijal *et al.* (2016:177) menyatakan bahwa *local government* (pemerintah daerah atau lokal) dalam praktik penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *good governance*. Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat ditampilkan dalam pencapaian kinerja sebagaimana komitmen yang telah ditetapkan. Tuntutan pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan adalah sejalan dengan kemajuan tingkat pengetahuan serta pengaruh globalisasi. Birokrasi pemerintah menempati posisi penting dalam pembangunan karena dapat menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Rosyada (2016:103) menyatakan bahwa pemerintah yang didekatkan dengan yang diperintah atau rakyat akan dapat mengenali apa yang menjadi kebutuhan, permasalahan, keinginan dan kepentingan serta aspirasi rakyat secara baik dan benar, karena kebijakan yang dibuat akan dapat mencerminkan apa yang menjadi kepentingan dan aspirasi rakyat yang akan dilayaninya.

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini sangat membantu seluruh aspek kehidupan masyarakat. Informasi dapat menyebar dengan cepat untuk sampai ke masyarakat dan teknologi dapat diakses dengan mudah secara *online*. Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* telah banyak daerah yang menerapkannya dalam pelayanan publik. Penerapan *e-government* di Indonesia masih memiliki kendala dengan adanya beberapa daerah yang kekurangan akan fasilitas sehingga pengembangannya masih belum dirasakan dengan maksimal dan masih terdapat masyarakat yang belum merasakan akan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Pemahaman *e-government* yang dikemukakan oleh kelembagaan pemerintah memberikan pemahaman bahwa kelembagaan yang menggunakan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan kemudahan fasilitas pelayanan, memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Pelayanan publik untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif karena masyarakat masih memberikan tuntutan sebagai tanda ketidakpuasan. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menurut Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 8 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik bahwa organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Masyarakat pada umumnya mengidentifikasi birokrasi sebagai proses yang berbelit-belit, waktu yang lama, biaya yang banyak dan pada akhirnya menimbulkan keluhan kesah bahwasannya birokrasi sangat tidak adil dan tidak efisien. Dengan adanya hal ini, pemerintah mencoba mengembalikan rasa percaya masyarakat kepada organisasi sektor publik dan memperbaiki kinerja dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam *good governance* agar organisasi sektor publik dapat menunjukkan perkembangan yang baik dan meningkatkan kualitas kerjanya dalam melayani masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan Gedung Siola menjadi Mall Pelayanan Publik sehingga masyarakat tidak melupakan gedung bersejarah tersebut. Pemerintah Kota Surabaya memberikan kemudahan dalam hal perizinan dan non perizinan untuk masyarakat melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Telah beroperasi selama empat tahun sejak 15 juli 2015 berbagai macam cara untuk meningkatkan kualitas Mall Pelayanan

Publik khususnya Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap telah dilakukan Pemerintah Kota Surabaya salah satunya dengan cara perekrutan pegawai kontrak untuk membantu Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sering pulang hingga larut malam untuk menemui pemohon izin. Pegawai yang telah memadahi dengan fasilitas dan teknologi yang semakin canggih seharusnya dapat meningkatkan kinerja organisasi yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah juga harus berjalan dengan baik agar peningkatan yang terjadi pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Kota Surabaya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good government governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola? (2) Bagaimana implementasi *e-government single window* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola? (3) Bagaimana dampak implementasi prinsip-prinsip *good government governance* dan *e-government single window* dalam kinerja organisasi pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola? dan tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) Mengetahui bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good government governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola (2) Mengetahui bagaimana implementasi *e-government single window* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola (3) Mengetahui bagaimana dampak implementasi prinsip-prinsip *good government governance* dan *e-government single window* dalam kinerja organisasi pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola.

TINJAUAN TEORITIS

Good Government Governance

Good Governance berasal dari induk bahasa eropa yaitu *governance* dan diadopsi oleh bahasa inggris menjadi *govern* yang berarti *steer* (menyetir atau mengendalikan) dan dalam bahasa inggris, *good governance* berasal dari dua kata yang berarti *good* adalah baik dan *governance* adalah tata pemerintahan yang baik atau pengelolaan pemerintahan yang baik. *Governance* adalah suatu wacana mengenai tata kelola yang ideal bagi pemerintahan.

World Bank, 1992 (dalam Kasemin, 2015:33) memberikan definisi dari *governance* adalah sarana kekuasaan negara yang digunakan untuk mengatur sumber daya ekonomi dan sosial dalam pembangunan masyarakat (*the way state power is used in managing economic and social resource for development of society*). Pengertian lain dari *United Nations Development Program* (UNDP), *good governance* yaitu "*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affairs at all levels*". Menurut definisi *United Nations Development Program* (UNDP) tata kelola pemerintah mempunyai tiga kaki, yaitu *economic*, *political*, dan *administrative*. *Economic governance* meliputi proses-proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi aktivitas ekonomi di dalam negeri dan interaksi diantara penyelenggara ekonomi. *Political governance* adalah proses-proses pembuatan keputusan untuk formulasi atau penyusunan kebijakan. *Administrative governance* adalah sistem implementasi proses kebijakan.

United Nations Development Program, 1997 (dalam Suaib, 2016:157) merumuskan prinsip atau karakteristik *good governance*, sebagai berikut: (1) Partisipasi (2) Aturan Hukum (3) Transparansi (4) Daya Tanggap (5) Berorientasi konsensus (6) Keadilan (7) Efektivitas dan Efisiensi (8) Akuntabilitas (9) Visi Strategis.

Electronic Government

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam suatu sistem elektronik adalah penggunaan sistem komputer secara luas yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, prosedur standar, sumber daya manusia dan substansi informasi yang mencakup input, proses, output, penyimpanan dan komunikasi. Realitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan memunculkan istilah *electronic government (e-government)* yang dalam beberapa kasus berhasil memberikan banyak nilai positif yang menggembirakan. Dewi dan Mudjahidin (2014) menyatakan bahwa *electronic government* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan sistem informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. *World Bank, 2012* (dalam Samsudin dan Muslihudin, 2018:11) memberikan definisi bahwa *e-government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi seperti *wide area network, internet* dan *mobile computing* oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Surabaya Single Window

Pada tanggal 14 Maret 2013, Pemerintah Kota Surabaya memprakarsai program perizinan terpadu secara *online* yang bernama *Surabaya Single Window (SSW)* dengan dasar hukum Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya. Program *Single Window* dianggap menjadi pendobrak sistem pelayanan perizinan yang lama dan berbelit. Mekanisme ini otomatis memangkas jangka waktu proses perizinan menjadi lebih cepat. Rentang waktu penyelesaian dalam *Single Window* beragam, mulai dari hitungan jam hingga 40 hari tergantung jenis izin yang diajukan. Program-program yang dapat diurus melalui *Single Window* berjumlah 20 program, yaitu layanan pendidikan, perhubungan, penanggulangan bencana, cipta karya dan tata ruang, perdagangan dan perindustrian, koperasi, perpustakaan, perizinan lingkungan hidup, kebersihan dan ruang terbuka hijau, bina marga dan pematusan, pemadam kebakaran, kependudukan catatan sipil, ketenagakerjaan, budaya dan pariwisata, kesehatan, pengelolaan bangunan dan tanah, pemuda dan olahraga, layanan sosial, pertanian dan ketahanan pangan, perpajakan, dan badan kesatuan politik dan perlindungan masyarakat.

Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Uha (2013:212) menjelaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kinerja perseorangan dalam organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi.

Organisasi

Hery (2018:1) menjelaskan bahwa organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi organisasi yang serupa juga diuraikan oleh Sulaksono (2015:1) organisasi adalah kesatuan susunan yang terdiri dari sekelompok orang yang mempunyai tujuan yang sama, dicapai secara lebih efektif dan efisien melalui tindakan secara bersama-sama, di mana dalam melakukan tindakan itu ada pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab bagi setiap personal yang terlibat di dalamnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan Publik

Mindarti (2016:1) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maryam (2016:2) menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi, pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (1) Pelaksanaan pelayanan (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat (3) Pengelolaan informasi (4) Pengawasan internal (5) Penyuluhan kepada masyarakat (6) Pelayanan konsultasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif, karena penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan suatu obyek, fenomena atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Rukajat (2018:4) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka karena pada prinsipnya penelitian kualitatif untuk memahami obyek yang diteliti secara mendalam. Penelitian ini akan mendalami kinerja organisasi terkait pelayanan publik dan mengevaluasi atas kinerja yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Objek penelitian yang digunakan adalah implementasi-prinsip-prinsip *good governance* dan *e-government single window* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Lokasi penelitian terletak pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap di Jl. Tunjungan No. 1-3, Surabaya, Jawa Timur. Gambaran yang akan diamati berupa peningkatan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dan *e-government single window* agar sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya dan apa alat yang digunakan. Jenis sumber data adalah mengenai dari mana data diperoleh dan dalam penelitian ini data yang diambil merupakan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung saat dilapangan dengan melakukan pengamatan atau observasi terhadap gejala-gejala yang dapat diamati saat melakukan penelitian serta melakukan wawancara dengan informan yang telah dipilih.

Satuan Kajian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang artinya perlu menjelaskan satuan kajian dari satuan terkecil objek penelitian dan diharapkan dapat memberikan kemudahan peneliti untuk mengklasifikasikan data, memberikan fakta dan informasi berupa gambaran sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan pada saat penelitian. Satuan kajian pada penelitian ini adalah kualitas hasil kerja, kuantitas, kerjasama, inisiatif dalam memberikan pelayanan, dan pertanggungjawaban atas pelayanan yang telah diberikan.

Teknik Analisis Data

Sugiyono (2012:89) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis, data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Data yang telah diperoleh akan direduksi atau disederhanakan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan sehingga menjadi informasi yang bermakna, penyajian data berupa sekumpulan informasi dalam bentuk naratif dan penarikan kesimpulan sebagai jawaban permasalahan yang ada sebagai tahap akhir dalam analisis data.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola Kota Surabaya terletak di Jl. Tunjungan No. 1-3, Genteng, Surabaya, Jawa Timur. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat maka perlu pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Pemerintah Kota Surabaya membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap sejak 5 november 2007 dan hingga saat ini telah terbagi menjadi dua kantor pelayanan yakni terletak di Surabaya Timur dengan melayani 132 jenis perizinan yang terdiri dari 12 organisasi perangkat daerah dan sejak 15 juli 2015 terdapat Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap di Surabaya Pusat dengan melayani 148 jenis perizinan yang terdiri dari 19 organisasi perangkat daerah. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap memberikan kemudahan dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat dengan memberikan fasilitas pelayanan secara *online* yang dapat diakses oleh seluruh warga di manapun dan kapanpun melalui portal *Surabaya Single Window*.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap memiliki dasar hukum dalam pembentukan sebagai berikut: (1) Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2010 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya (2) 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 Kota Surabaya. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan membagi beberapa zona atau loket pelayanan sebagai berikut:

- a. Zona O: Pelayanan untuk masyarakat lanjut usia dan difabel
- b. Zona P: Pelayanan untuk konsultasi teknis
- c. Zona Q: Pelayanan untuk pengurusan perizinan dan non perizinan mandiri
- d. Zona R: Pelayanan untuk pengambilan berkas
- e. Zona S: *Customer Service*
- f. Zona T: Pelayanan untuk konsultasi teknis
- g. Zona U: Pelayanan untuk pengaduan
- h. Zona V: Pelayanan untuk konsultasi teknis
- i. Zona W: Pelayanan untuk Pajak Bumi dan Bangunan
- j. Zona X: Pelayanan untuk Pembayaran Retribusi Bank Jatim

Visi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap

Visi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah melaksanakan pelayanan prima dengan cerdas kepada masyarakat melalui penguatan kelembagaan dalam pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat, menumbuhkan citra yang baik pada masyarakat dengan memberikan dan menciptakan suatu formula teknis pelayanan menjadi semakin transparan yang dapat memberikan kepastian atas waktu dan biaya pengurusan

perizinan serta melalui penyederhanaan perosedur perizinan guna mendukung iklim investasi yang kondusif sehingga dapat meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi.

Misi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap

Misi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya adalah melaksanakan tertib administrasi dengan pemberian akses yang lebih mudah dan luas kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, mengembangkan sistem pelayanan berbasis informasi teknologi demi terwujudnya transparansi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap.

Motto Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap

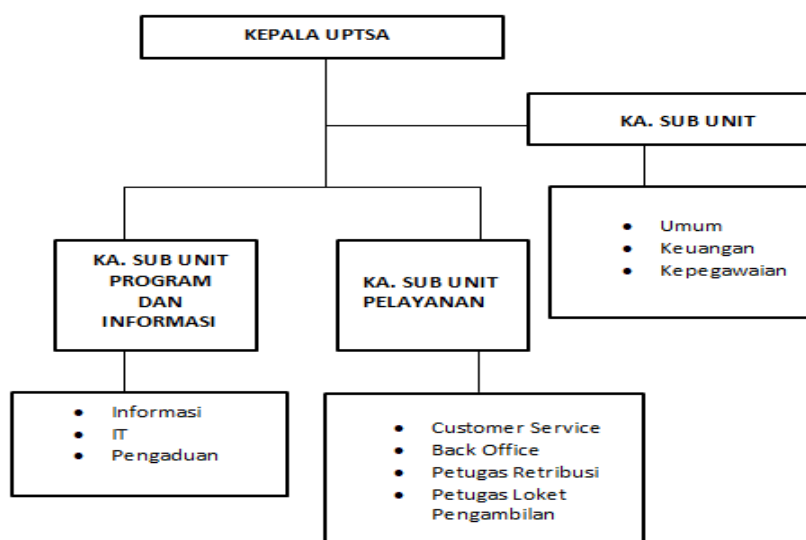
Organisasi sektor publik memiliki semboyan atau simbol yang disebut motto untuk dijadikan motivasi dan semangat dalam mencapai tujuan utama. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap memiliki motto yang berbunyi “Terdepan dalam Layanan Administrasi Perizinan.”

Maklumat Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap

Maklumat pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan serta menjadi salah satu bukti kesungguhan pemberian layanan publik untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maklumat pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah melayani dengan santun, memproses layanan secara cermat, memberikan kemudahan pelayanan secara *online*, meningkatkan layanan secara berkesinambungan berdasarkan saran dan masukan, memproses izin sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku, tidak meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun dan apabila tidak menepati maklumat pelayanan maka siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap

Berikut ini adalah Struktur Organisasi dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya:



Gambar 1
Struktur Organisasi
Sumber: Paparan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Tahun 2019

Data Informan Penelitian

Data informan penelitian menjelaskan deskripsi informan yang menjadi sumber data utama dalam penelitian, dalam deskripsi informan terdapat nama informan, jabatan atau kepentingan informan dan masa kerja di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. Berikut adalah daftar deskripsi informan penelitian mengenai implementasi prinsip-prinsip *good government governance* dan *e-government single window* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola Kota Surabaya sebagai berikut:

Tabel 1
Data Spesifikasi Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Masa Kerja
1	Moch. Anugrah Satriyo K	Staf Sekretariat DPMPTSP	3 Tahun
2	Moch. Fachmi R	Staf Pelayanan UPTSA Siola	5 Tahun
3	Arief Firmansyah S	Staf Informasi UPTSA Siola	2 Tahun
4	Kiki	Masyarakat Pengajuan SKRK	
5	Emi	Masyarakat Pengajuan SIUP	

Sumber: Peneliti, 2020

PEMBAHASAN

Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Government Governance* Partisipasi (*Participation*)

Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan atau kebijakan serta kritik dan saran dalam peningkatan pelayanan publik yang dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung. Partisipasi memberikan kebebasan berasosiasi dan berbicara yang membuat masyarakat memiliki peranan penting untuk perbaikan kinerja organisasi sektor publik. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menerapkan partisipasi sesuai dengan salah satu nilai maklumat pelayanan yaitu, meningkatkan layanan secara berkesinambungan berdasarkan saran dan masukan. Informasi yang diperoleh dari observasi didukung dengan pernyataan yang sesuai melalui wawancara dengan Moch. Fachmi R selaku Staf Pelayanan:

“Masyarakat memiliki hak suara yang sama terkait yang datang langsung ke lokasi dapat memberikan kritik dan saran melalui indeks kepuasan masyarakat yang telah kita sediakan dan untuk yang tidak datang ke lokasi dapat melalui *e-government single window* mengenai puas atau tidak puasnya terhadap pelayanan yang telah diberikan. Setiap satu bulan atau tiga bulan selalu kita adakan rekapitulasi untuk evaluasi dan diserahkan kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.”

Pendapat tersebut mendapatkan tambahan penjelasan yang disampaikan oleh Anugrah Satriyo selaku Staf Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Karena suara atau aspirasi yang disampaikan melalui kolom komentar di sosial media saja juga termasuk masukan dan menjadi bahan laporan evaluasi bagi keputusan dan kebijakan kami kedepannya.”

Hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa sekecil apapun aspirasi dan keluhan yang disampaikan masyarakat akan menjadi bahan evaluasi dan partisipasi dari masyarakat

melalui aspirasi dan suara yang diberikan melalui loket kepuasan masyarakat, *e-government single window* dan media sosial berperan penting dalam peningkatan kinerja organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Kerangka hukum harus dilaksanakan dengan adil tanpa pandang bulu dan hak asasi manusia adalah hal yang utama. Pelayanan publik memiliki ketentuan sanksi tertulis hingga pembebasan dari jabatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 54 tentang Ketentuan Sanksi Pelayanan Publik. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap telah menerapkan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku dengan peringatan yang telah diberikan dalam salah satu nilai maklumat pelayanan yaitu, apabila tidak menepati maklumat pelayanan harus siap menerima sanksi sesuai dengan perundangan yang berlaku. Perhatian masyarakat terkait penyelewengan pengurusan perizinan dan non perizinan diperhatikan dengan baik oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Bentuk pengawasan yang dilakukan mendapatkan penjelasan dari informan Anugrah Satriyo selaku Staf Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya:

“Terkait penyelewengan pengurusan itu sebenarnya tidak ada, karena pengurusan harus mengikuti alur atau prosedur pengurusan yang sudah ditetapkan. Bentuk pengawasan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ini masih masuk dalam evaluasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena masih dibawah naungannya. Evaluasi selalu kita lakukan setiap tiga bulan sesuai dengan masa kontrak pegawai, karena semua sudah tertulis dikontrak dan kalau ada yang melakukan penyelewengan langsung kita hentikan kontraknya.”

Penjelasan mengenai bentuk pengawasan juga mendapatkan tambahan mengenai upaya yang dilakukan hingga sanksi yang diberikan sebagai berikut:

“Setiap pelanggaran atau penyelewengan pasti memiliki sanksi, mulai dari teguran dan sanksi tertulis juga pasti ada. Hal kecil seperti terlambat sudah pasti masuk evaluasi kinerja walaupun ada batasan keterlambatan sekitar lima belas menit tapi tetap saja terlambat satu menit sama dengan terlambat lima belas menit. Upaya kita untuk mencegah penyelewengan tersebut dengan saling mengingatkan dengan maklumat pelayanan yang ada karena setiap penyelewengan memiliki sanksi dan yang paling berat hingga kriminalitas langsung pemberhentian atau pelepasan jabatan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap mengikuti aturan hukum sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku terkait sanksi yang akan diperoleh apabila terjadi pelanggaran atau penyelewengan yang dilakukan oleh organisasi sektor publik.

Transparansi (*Transparency*)

Transparansi dalam penelitian ini yaitu melihat kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai biaya, ketepatan waktu, prosedur dan persyaratan pengurusan perizinan dan non perizinan. Berikut adalah hasil wawancara mengenai kemudahan akses dalam memperoleh informasi mengenai pengurusan perizinan dan non perizinan yang disampaikan oleh Arief Firmansyah selaku Staf Informasi:

“Kita memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya dalam

pengurusan perizinan semuanya sudah jelas ada mind map kita sampaikan melalui Surabaya Single Window. Apabila masih ada yang kurang paham atau mungkin ada masyarakat bertanya langsung ke lokasi kita juga ada loket informasi yang akan memberikan penjelasan yang dibutuhkan.”

Terkait biaya dan jangka waktu pengurusan perizinan semuanya terbuka dan mudah untuk mendapatkan informasinya sesuai dengan penjelasan Anugrah Satriyo selaku Staf Sekretariat:

“Semua informasi pasti kita sampaikan langsung termasuk perubahan yang ada sudah kita sampaikan dan langsung update di Surabaya Single Window. Penjelasan mengenai biaya juga kita jelaskan dan waktu juga ada tetapi untuk biaya sendiri kita sudah rata-rata gratis kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan retribusi. Jangka waktu pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) itu satu hari selesai bahkan tiga jam atau satu jam saja bisa selesai itu pengurusan paling cepat dan untuk yang paling lama ada layanan pengurusan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) yang lengkap untuk industri, pembangunan apartemen dan hotel itu maksimal empat puluh hari.”

Transparansi terkait prosedur pengurusan, biaya dan kejelasan waktu ternyata telah terealisasi dengan baik seperti penjelasan Emi, salah satu masyarakat yang telah selesai pengurusan perpanjangan Surat Izin Usaha Perdagangan:

“Semua sudah dijelaskan dengan baik. Saya sedang pengurusan perpanjangan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) usaha konstruksi daerah Sutorejo semuanya kan sudah online saya sudah masukkan semua berkasnya dan sudah berhasil verifikasi itu saya kira belum jadi akhirnya saya datang langsung ini ternyata itu sudah jadi.”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan menyatakan bahwa transparansi sudah diterapkan dengan sebaik-baiknya dan dirasakan oleh masyarakat yang sedang mengurus perizinan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap atau responsivitas antara organisasi sektor publik dan masyarakat harus terjalin baik sehingga dapat mempelancar proses pelayanan. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan Moch. Fachmi R selaku Staf Pelayanan terkait tindak lanjut Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menanggapi aspirasi, keluhan dan masukan masyarakat sebagai berikut:

“Kita punya evaluasi mingguan untuk pengaduan, apabila pengaduan yang masuk mendesak pasti langsung kita selesaikan. Disini ada tiga kategori pengaduan yaitu, kategori pertama pengaduan ringan yang dapat kita selesaikan langsung saat pengaduan, kategori kedua pengaduan yang membutuhkan koordinasi dengan dinas terkait perizinan yang sedang diurus dan untuk kategori ini penyelesaiannya sekitar dua atau tiga hari, kategori ketiga adalah pengaduan berat yang membutuhkan rapat bersama organisasi perangkat daerah terkait yang kita ajukan melalui Dinas Penanaman Modal. Kategori berat membutuhkan waktu maksimal satu minggu penyelesaian.”

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya memiliki tanggung jawab terkait pengurusan perizinan apabila terdapat kendala atau keterlambatan dengan penjelasan tambahan yang disampaikan sebagai berikut:

“Untuk keterlambatan pengurusan kita usahakan tidak akan terjadi keterlambatan karena kita memiliki batasan minimal dan maksimal waktu penyelesaian sehingga tidak bisa melebihi waktu yang telah ditetapkan. Adapun kendala dalam pengurusan biasanya terkait kekurangan berkas yang disiapkan pemohon dan kita selalu memberikan notifikasi atau pemberitahuan terkait kekurangan tersebut.”

Penjelasan daya tanggap masyarakat terkait pemahaman persyaratan dan prosedur pengurusan perizinan diperoleh dari informan Arief Firmansyah selaku Staf Informasi:

“Sebetulnya masyarakat itu mudah memahami prosedur dan persyaratan yang harus disiapkan tetapi ada rasa kurang yakin kalau tidak bertanya langsung ke lokasi jadi ada beberapa masyarakat yang menanyakan prosedur dan persyaratan yang sudah mereka baca di single window atau ada beberapa masyarakat yang sebetulnya harus membawa foto ukuran berapa tapi memaksa foto ukuran lain itu kan tetap tidak bisa.”

Daya tanggap organisasi sektor publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap sudah diterapkan dengan baik meskipun daya tanggap masyarakat masih cukup kurang karena ada rasa kurang percaya terhadap sektor pemerintahan.

Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menerapkan prinsip ini dengan adanya sarana dan prasana yang telah disiapkan demi kepentingan masyarakat dan organisasi perangkat daerah dalam pengurusan perizinan dan non perizinan melalui *online* maupun *offline*. Sarana dan prasarana yang telah disediakan memberikan kemudahan kepada masyarakat, hal ini dijelaskan oleh Moch.Fachmi R selaku Staf Pelayanan:

“Setiap keputusan kebijakan atau perubahan prosedur pasti dari aspirasi masyarakat yang telah disampaikan kepada kami baik melalui loket indeks kepuasan masyarakat di depan ataupun melalui media online sehingga kami terus memperbaiki apa yang kurang. Sarana dan prasarana yang kita sediakan juga sudah lengkap, terdapat loket mandiri di depan dan petugas yang telah disediakan apabila masyarakat masih kurang paham dengan prosedur yang ada. Fasilitas kita juga lengkap kita sediakan komputer sampai alat scan yang bisa digunakan masyarakat.”

Pihak pemerintahan dan masyarakat memiliki kepentingan yang berbeda sehingga dengan adanya penerapan orientasi konsensus dapat menjadi penengah agar tercapai kepentingan antara keduanya. Kebijakan atau prosedur dengan prinsip berorientasi konsensus yang telah ditetapkan oleh pemerintah memiliki dampak positif untuk perkembangan masyarakat.

Keadilan (*Equity*)

Prinsip keadilan menerapkan kesetaraan hak dan kedudukan dalam memberikan aspirasi untuk perkembangan pelayanan publik dan kesejahteraan kehidupan masyarakat. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap tidak membeda-bedakan aspirasi pemohon baik laki-laki

ataupun perempuan keseluruhan aspirasi dan keluhan akan direkapitulasi dan ditanggapi dengan baik sesuai dengan pernyataan informan Moch. Fachmi R selaku Staf Pelayanan:

“Semua keluhan atau aspirasi kita tanggapi sesuai dengan prosesnya dan urutannya, tidak berdasarkan gender karena semuanya sama. Di Unit Pelayanan terpadu Satu Atap ini terdapat loket difabel dan loket lansia, memang kita bedakan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pengurusan.”

Tidak ada dominasi antara laki-laki ataupun perempuan dalam sumber daya manusia yang dimiliki Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Pemohon pengurusan perizinan yang hadir di lokasi berdasarkan hasil observasi menyatakan bahwa tidak sedikit pemohon perempuan yang datang, seluruh warga mendapatkan hak dan kesempatan yang sama untuk memberikan aspirasi serta keluhan untuk peningkatan pelayanan.

Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Efektivitas dan efisiensi merupakan terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab. Sumber daya manusia Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya memahami prinsip-prinsip *good government governance* dengan adanya maklumat pelayanan yang telah ditetapkan, sosialisasi kepada pegawai juga dilakukan agar pemahaman prinsip tersebut dapat menyeluruh dan merata. Fasilitas penunjang yang telah disediakan dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga memberikan hasil pelayanan yang cepat dan tepat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan hasil wawancara dengan Moch. Fachmi R selaku Staf Pelayanan sebagai berikut:

“Kita memahami prinsip *good government governance* dengan adanya maklumat pelayanan kita selalu mengutamakan hak masyarakat untuk mendapatkan kepastian waktu, biaya, persyaratan hingga prosedur terkait bagaimana pelayanan langsung ke loket atau online. Sosialisasi kan sering dilakukan agar seluruh divisi saling memahami job description dan kita ada agenda rabuan untuk sosialisasi kepada pegawai terkait informasi terbaru dan perubahan persyaratan.”

Sosialisasi terkait informasi terbaru dan perubahan juga diberikan kepada masyarakat agar tidak terjadi salah paham antara organisasi sektor publik dan masyarakat, tetapi masih ada beberapa masyarakat yang sudah mengetahui sosialisasi yang diberikan namun tetap memilih pelayanan secara langsung seperti yang disampaikan oleh Kiki, masyarakat yang sedang mengurus Surat Keterangan Rencana Kota sebagai berikut:

“Saya sebetulnya mengetahui kalau sekarang bisa dikases melalui online, tapi saya mending datang langsung saja soalnya menurut saya lebih mudah dan tidak ribet pokoknya berkas persyaratan saya bawa lengkap.”

Pencapaian hasil kinerja adalah salah satu nilai efektivitas dan efisiensi yang diperhatikan oleh Unit Pelayanan Terpadu satu atap Kota Surabaya dalam pemberian pelayanan perizinan dan perizinan sesuai dengan yang dijelaskan oleh Anugrah Satriyo selaku Staf Sekretariat:

“ Kalau pencapaian hasil kinerja kita selalu data karena salah satu penilaian sasaran mutu setiap tiga bulanan, kita tidak menghitung berapa banyak berkas yang masuk karena organisasi non profit tetapi kita menghitung

berapat cepat berkas yang dapat kita selesaikan. Target kita jumlah berkas selesai harus beda tipis dengan berkas yang masuk sehingga waktu penyelesaian dapat tergolong cepat, karena setiap bulan jumlah berkas yang masuk berbeda-beda.”

Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menjadi salah satu hal penting yang diperhatikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hal itu dijelaskan oleh Anugrah Satriyo selaku Staf Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“ Kalau untuk kurang lebihnya kita selalu evaluasi, apabila ada yang kurang kita perbaiki bersama dan yang baik kita ambil untuk saling sharing. Menurut saya, kita ini dalam kerja tidak membedakan atasan bawahan dan pegawai non pegawai karena kita disini diputar posisinya untuk saling memahami job description setiap divisi. Karena untuk pemberdayaan sumber daya manusia disini memang diharuskan merata untuk mengantisipasi setiap masalah ringan agar tidak menjadi besar. Kita ada pelatihan beauty class, attitude dan cara memberikan pelayanan yang sesuai standar untuk kenyamanan masyarakat. Secara kuantitas kebutuhan sumber daya manusia disini sudah dirasa cukup, karena kalau memang disini terlalu banyak kita tarik ke Dinas Penanaman Modal dan kalau kurang kita juga bisa menambahkan atau rolling dari atas ke bawah tapi juga tidak bisa seenaknya menambah pegawai karena semuanya sesuai dengan pagu dan organisasi perangkat daerah terkait.”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menyatakan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki Unit Pelayanan terpadu Satu Atap Siola Kota Surabaya berjumlah 73 pegawai yang terdiri dari berbagai dinas terkait perizinan dan non perizinan dengan persentase 67% pegawai negeri sipil dan 43% pegawai kontrak, berbeda tipis dengan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Timur yang memiliki 74 pegawai dengan persentase 63% pegawai negeri sipil dan 47% pegawai kontrak. Efektivitas dan efisiensi terkait pemanfaatan sumber daya yang tersedia telah terealisasi dengan optimal meskipun terdapat beberapa masyarakat yang masih tetap tidak menggunakan atau memanfaatkan dengan baik. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia terkait pemahaman prinsip-prinsip *good government governance* yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menjadi bagian penting yang selalu diperhatikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan dengan adanya maklumat pelayanan yang menjadi tolok ukur hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang prima.

Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban keputusan dalam pemerintahan (*state*), sektor swasta (*private sector*) dan masyarakat madani (*civil society*) kepada publik dan lembaga-lembaga yang berkepentingan. Akuntabilitas dalam penelitian ini yaitu melihat bagaimana Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menerapkan mekanisme pertanggungjawaban sesuai tugasnya, bagaimana akurasi dan kelengkapan informasi yang disampaikan kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan perizinan dan keikutsertaan masyarakat dalam menilai kesuluruhan kegiatan yang telah dilakukan oleh organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan Arief Firmansyah selaku Staf Informasi sebagai berikut:

“Informasi yang kita berikan terkait prosedur dan persyaratan melalui media online dapat dipertanggungjawabkan ketika datang langsung ke lokasi, karena kita selalu update informasi dan perubahan. Tetapi, tetap saja ada beberapa masyarakat yang datang langsung kemari hanya untuk memastikan prosedur dan persyaratan. Penilaian hasil kinerja kami juga menurut masyarakat yang memberikan penilaian kepuasan di loket indeks kepuasan masyarakat yang sudah disediakan, karena bentuk evaluasi kami berupa laporan kinerja setiap satu bulan atau tiga bulan yang di serahkan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setiap tiga bulan.”

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, informasi yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap sudah cukup jelas, tetapi masih terdapat beberapa informasi yang membuat masyarakat kurang paham seperti yang dijelaskan oleh Emi, masyarakat yang selesai mengurus perpanjangan Surat Izin Usaha Perdagangan:

“Informasinya sudah cukup jelas, berkas-berkas yang saya upload juga melalui online. Tapi saya bingung pas habis saya upload ngga lama itu dapat pemberitahuan kalau verifikasi berhasil terus saya tunggu dua harian belum ada pemberitahuan lagi, saya tidak tau sudah selesai apa belum pengurusan saya. Akhirnya saya datang langsung ke lokasi menanyakan sampai dua hari belum ada kabar, ternyata pemberitahuan verifikasi berhasil itu surat saya sudah selesai.”

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa akurasi informasi telah diberikan secara baik dan keikutsertaan masyarakat dalam menilai kinerja dapat menjadi evaluasi dalam meningkatkan pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.

Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Visi Strategis melihat bagaimana Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya mengantisipasi masalah yang akan terjadi untuk selalu meningkatkan pelayanan dalam bidang perizinan dan non perizinan serta target yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Upaya mengantisipasi masalah dan target pelayanan pada masa yang akan datang dijelaskan oleh Anugrah Satriyo selaku Staf Sekretariat:

“Target kita yang pertama berkurangnya keluhan yang masuk dan menghindari keluhan yang ringan berubah menjadi besar. Target kedua tentunya lebih cepat lagi dalam pelayanan, serta meningkatnya rasa ingin belajar masyarakat terhadap perkembangan teknologi, karena segembar-gembornya kita terkait informasi terbaru apabila masyarakat sendiri tidak ingin belajar maka pesan kita tidak akan sampai. Target selanjutnya untuk masyarakat yang datang langsung lebih sedikit karena bisa mengakses secara online. Upaya kita di masa yang akan datang dengan itu tadi, cepat respon dengan keluhan kecil agar tidak menjadi besar.”

Masyarakat memiliki harapan pula untuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya kedepannya, seperti yang disebutkan oleh informan Emi:

“Saya waktu mengurus dan tanya-tanya pegawainya ramah dan sabar, semoga selalu seperti ini. Informasi yang diberikan mungkin bisa lebih diperjelas lagi, karena mungkin yang sudah berumur seperti saya kurang memahami kalau informasinya hanya verifikasi berhasil saya kira kan belum jadi punya saya.”

Harapan yang senada disampaikan oleh Kiki, masyarakat yang sedang mengurus Surat Keterangan Rencana Kota sebagai berikut:

“Pegawainya baik-baik, saya kan lebih suka bertanya dan datang langsung ke sini pas tanya-tanya itu penjelasannya juga lengkap semoga saja selalu seperti ini. Semoga selalu sabar juga melayani masyarakat yang lebih memilih pengurusan secara langsung daripada online.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, organisasi sektor publik dan masyarakat memiliki tujuan yang sama demi pelayanan publik yang prima. Organisasi sektor publik memiliki upaya atas setiap masalah yang akan terjadi di masa yang akan datang dengan memperhatikan keluhan dan aspirasi yang diberikan masyarakat. Masyarakat yang memiliki pengalaman dalam pengurusan perizinan dan non perizinan telah merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, sehingga harapan mereka kedepannya Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya dapat terus mempertahankan pelayanan dan mengalami peningkatan dari saat ini.

Implementasi E-Government Single Window

Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan electronic government dengan cara mengadopsi salah satu program yang dimiliki oleh Pemerintah Pusat yaitu Indonesia National Single Window yang merupakan sistem nasional Indonesia yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian dan pemorsesan data secara tunggal. Program single window berdasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya. Keberhasilan program *Surabaya Single Window* dapat terealisasi dengan baik dengan dukungan yang diberikan pemerintah melalui sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Arief Firmansyah selaku Staf Informasi:

“Sosialisasi yang diberikan Pemerintah Kota Surabaya melalui pelatihan-pelatihan e-government pada setiap kecamatan yang ada di Kota Surabaya, kita juga ada agenda hari jum’at melakukan sosialisasi kepada masyarakat di Kapas Krampung Plaza mengenai informasi dan perubahan terbaru. Masyarakat terkadang berfikir kalau pengurusan perizinan itu tidak seberapa penting padahal setiap sosialisasi kita sampaikan keuntungan yang bisa diperoleh dengan mengurus perizinan, mungkin omset yang dimiliki hanya sedikit dapat dibantu Pemerintah, kalau misalnya tidak memiliki tempat atau sumber daya manusia kita sediakan fasilitas kantin di kantor ini yang menjual produk-produk usaha mikro kecil menengah. Dukungan dari pemerintah juga dengan tersedianya alat-alat yang ada di kantor ini, ada loket mandiri yang sampai disediakan alat scan yang bisa digunakan masyarakat.”

Sebelum adanya *Surabaya Single Window* masyarakat memilih menggunakan biro jasa dalam pengurusan perizinan seperti yang disampaikan Informan Emi yang telah selesai mengurus perpanjangan Surat Izin Usaha Perdagangan:

“ Dulu kantorku menggunakan biro jasa kalau mengurus surat izin ini, sekarang sudah bisa online, sekarang jadinya mandiri upload berkas sendiri jadi ya sudah tidak pakai biro jasa.”

Electronic Government Single Window memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan perizinan karena satuan perangkat kerja daerah saling terhubung dalam satu sistem dengan kapasitas yang dapat memproses perizinan secara bersamaan sehingga

sistem ini memiliki nilai berarti untuk kemudahan masyarakat dalam pengurusan dan peningkatan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh Anugrah Satriyo selaku Staf Sekretariat:

“Adanya single window dalam bidang perizinan dan non perizinan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat karena semuanya sudah jelas disitu, penjelasan dan informasi apapun sudah terbuka bisa dipantau bersama sehingga masyarakat dapat mengakses dimanapun dan kapanpun. Biasanya kita harus datang langsung ke dinas terkait, tetapi sekarang bisa diakses melalui online. Pegawai kita juga merasakan manfaatnya sekali karena saling terhubungnya satu sama lain dengan sistem yang ada, akses lebih mudah dan waktu lebih cepat.”

Salah satu nilai maklumat pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yaitu, memberikan kemudahan layanan secara *online* telah terealisasi secara optimal dengan dukungan sosialisasi yang dilakukan secara berkala dan sarana prasarana yang telah disediakan di lokasi, karena mengantisipasi warga yang tidak memiliki alat penunjang untuk memproses perizinan secara *online*. Kinerja organisasi semakin meningkat dengan adanya *Surabaya Single Window*, organisasi perangkat daerah saling terhubung dan penyelesaian dapat dilakukan secara bersamaan.

Dampak Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Government Governance* dan *E-Government Single Window* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya telah melaksanakan implementasi prinsip-prinsip *good government governance* secara optimal dengan ditetapkan maklumat pelayanan yang memiliki nilai-nilai hak masyarakat terkait pelayanan perizinan dan non perizinan. Dampak dari implementasi yang telah dilaksanakan secara optimal yaitu meminimalisir biro jasa yang dapat membuat resah masyarakat, masyarakat mengetahui pentingnya mengurus perizinan dan kinerja organisasi dalam pelayanan sesuai dengan visi yang telah ditetapkan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Setiap perubahan atau implementasi yang dilakukan sektor pemerintah mempunyai faktor pendukung yang menjadi penunjang keberhasilan dan faktor penghambat yang menjadi keluhan dari masyarakat. Faktor pendukung yang diberikan untuk keberhasilan implementasi dijelaskan oleh Informan Arief Firmansyah selaku Staf Informasi:

“Jumlah sumber daya dan fasilitas yang telah memadai menjadi faktor pendukung bagi kami untuk memberikan pelayanan sesuai maklumat yang tersedia. Kita juga dibekali pelatihan-pelatihan serta rolling divisi yang membuat kita semakin paham dengan setiap tugas masing-masing. Perubahan yang kita lakukan pasti didampingi dengan fasilitas yang diberikan, contohnya apabila masyarakat tidak memiliki advice untuk mengakses single window disini kita sediakan komputer lengkap dengan alat scan dan didampingi petugas juga. Sekarang juga masyarakat yang bertanya langsung sering membawa laptop, jadi setelah dijelaskan mereka langsung mencoba.”

Faktor penghambat tidak dapat dihindari dalam setiap perubahan, karena kapasitas masing-masing masyarakat dalam memahami juga berbeda, hal tersebut dijelaskan oleh Anugrah Satriyo selaku Staf Sekretariat:

“Paling utama masih terdapat beberapa masyarakat yang gagap akan teknologi, tetapi mungkin itu memang lumrah terjadi karena setiap orang kan beda-beda tidak semuanya memiliki handphone canggih dan pemohon disini rata-rata kan sudah ibu-ibu dan bapak-bapak yang terkadang handphonenya masih tipe lama jadi itu yang masih faktor utama. Kedua adalah rasa kurang percaya terhadap keluarga sendiri dalam pengurusan perizinan, sehingga ada beberapa masyarakat yang lebih suka pelayanan secara verbal hingga rela bolak-balik datang langsung hanya untuk sekedar bertanya kepada petugas. Karena kita sering menanyakan pemohon yang mungkin mengurus sendirian, biasanya sudah mencatat persyaratan terus lupa bawa nanti balik lagi kan jadinya ribet kalau tidak ada yang mendampingi.”

Dampak dari implementasi prinsip-prinsip *good government governance* dan *e-government single window* dalam meningkatkan kinerja organisasi yaitu meningkatnya keseimbangan antara berkas masuk dan berkas keluar setiap tahunnya sesuai dengan target yang diharapkan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, hal tersebut dijelaskan oleh Anugrah Satriyo selaku Staf Sekretariat:

“Dengan adanya maklumat pelayanan maka masyarakat mempunyai rasa aman dan nyaman dalam pengurusan perizinan serta memahami pentingnya pengurusan perizinan. Surabaya Single Window sangat memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan pelayanan kami, karena penyelesaian dapat berlangsung secara bersamaan dengan cepat dan jumlah berkas keluar tidak jauh berbeda dengan berkas yang masuk.”

Sektor Pemerintah selalu memberikan inovasi dalam hal peningkatan pelayanan karena memiliki keinginan untuk mengembalikan rasa percaya masyarakat terhadap organisasi sektor publik. Faktor pendukung dan faktor penghambat tidak dapat terlepas dari berhasil atau tidaknya sebuah perubahan, hubungan antara sektor pemerintah dan masyarakat juga memiliki keterkaitan yang erat. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya telah berhasil mencari upaya untuk mengatasi setiap hambatan yang terjadi sehingga implementasi yang dilaksanakan dapat berjalan secara optimal.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai implementasi prinsip-prinsip *good government governance* dan *e-government single window* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola Kota Surabaya, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut: (1) Prinsip *good government governance* telah diimplementasikan dengan baik dalam bentuk maklumat pelayanan yang mengutamakan masyarakat, hal tersebut dilihat pada kinerja sumber daya manusia dan fasilitas yang telah memadai dibuktikan dengan evaluasi secara periodik, *rolling* divisi, agenda sosialisasi pegawai dan pembagian loket sesuai dengan kebutuhan (2) *E-government Single Window* telah diimplementasikan dengan baik, hal tersebut telah dibuktikan dengan pelatihan pada tingkat kecamatan, agenda sosialisasi masyarakat serta sarana dan prasarana yang telah tersedia pada loket mandiri (3) Dampak implementasi dapat meningkatkan kinerja organisasi dengan penyelesaian jumlah berkas yang lebih cepat dan lebih meningkat pada setiap tahunnya sehingga selisih berkas masuk dan berkas keluar dapat berkurang.

Saran

Saran yang dapat diberikan bagi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya dan bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya adalah: (1) Pemerintah Kota Surabaya diharapkan memperhatikan sarana dan prasarana yang telah tersedia, sehingga senantiasa memberikan kenyamanan dalam pengurusan dan memberikan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat terkait pentingnya pengurusan perizinan (2) Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja organisasi sesuai dengan prinsip *good governance* dan maklumat pelayanan untuk tahun-tahun berikutnya, sehingga masyarakat kembali memiliki rasa percaya kepada organisasi sektor publik (3) Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap diharapkan dapat memberikan sosialisasi berkala terkait *electronic government single window* dalam lingkup yang lebih kecil seperti kelurahan atau memberikan sosialisasi kepada tingkat mahasiswa sehingga generasi muda lebih memahami pentingnya memiliki usaha pribadi dan pengurusan perizinan (4) Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan memperluas dari segi *e-government single window* lebih mendalam untuk mengetahui secara luas kekurangan dalam penerapan *e-government* (5) Menambah jumlah informan masyarakat sehingga mendapatkan data yang lebih luas dan hasil yang lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, L.A. dan Mudjahidin. 2014. Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Window Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Model Government Adoption Model. *Jurnal Teknologi Infomrasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember* 3(2): 210-215.
- Hery. 2018. *Perilaku Organisasi*. Cetakan Pertama. PT Grasindo. Jakarta.
- Kasemin, K. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Edisi Pertama. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Manossoh, H. 2015. Implementasi Sistem Akuntansi Pemerintahan dalam Mewujudkan Good Government Governance pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 15(5): 777-789.
- Maryam, N.S. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* 6(1): 1-18.
- Mindarti, L.I. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Cetakan Pertama. Universitas Brawijaya Press. Malang.
- Rosyada, A.A. 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan* 4(1): 102-114.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Qualitative Research Approach*. Cetakan Pertama. Deepublish CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Safrijal., M.N. Basyah, dan A. Hasbi. 2016. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah* 1(1): 176-191.
- Samsudin, I. dan M. Muslihudin. 2018. Impementasi Web Government Dalam Meningkatkan Potensi Produk Unggulan Desa Berbasis Android. *Jurnal Sistem Informasi* 1(2): 10-16.
- Suaib, M.R. 2016. *Pengantar Kebijakan Publik dari Administrasi Negara: Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Good Governance Hingga Implementasi Kebijakani*. Cetakan Pertama. Calpulis. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatid dan R & D*. Alfabeta. Cetakan Kesembilanbelas. Bandung.
- Sulaksono, H. 2015. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Cetakan Pertama. Deepublish CV Budi Utama. Yogyakarta.

Uha, I.N. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja: Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Kencana. Depok.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.