TUGAS AKHIR – DK 184802

IMPLEMENTASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA SURABAYA MELALUI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)

IMROATUL AZIZAH

08211440000029

Dosen Pembimbing

Ardy Maulidy Navastara, ST. MT.

Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Arsitektur, Desain dan Perencanaan
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2019

TUGAS AKHIR – DK 184802

IMPLEMENTASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA SURABAYA MELALUI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)

IMROATUL AZIZAH
08211440000029

Dosen Pembimbing
Ardy Maulidy Navastara, ST. MT.

Departement Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Arsitektur, Desain dan Perencanaan
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2019

FINAL PROJECT – DK 184802

IMPLEMENTATION OF BUILDING PERMITS IN SURABAYA CITY THROUGH UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)

IMROATUL AZIZAH
08211440000029

Advisor
Ardy Maulidy Navastara, ST. MT.

Departement Of Urban And Regional Planning
Faculcity Of Architect, Design, And Planning
Sepuluh Nopember Institute of Technology
2019

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PELAYANAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA SURABAYA MELALUI UNIT PELAYANAN SATU ATAP (UPTSA)

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota
pada
Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Arsitektur, Desain dan Perencanaan
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

IMROATUL AZIZAH
NRP. 08211440000029

Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir:

Ardy Maulidy Navastara, ST., MT.
NIP. 197902022008121001

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
FAKULTAS ARSITEKTUR, DESAIN, DAN PERENCANAAN
DEPARTEMEN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

SURABAYA, JANUARI 2019

IMPLEMENTASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KOTA SURABAYA MELALUI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)

Nama Mahasiswa : Imroatul Azizah
NRP : 08211440000029
Departemen : Perencanaan Wilayah dan Kota
Dosen Pembimbing : Ardy Maulidy Navastara, ST. MT.

ABSTRAK

Kota Surabaya dengan predikat Surabaya Smart City tercermin dari pelaksanaan tatanan pemerintahannya. Perizinan sebagai salah satu bentuk gerbang perkembangan kota tidak luput dari pemanfaatan teknologi. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk perizinan yang berfungsi sebagai alat untuk mengatur tatanan kota menjadi lebih teratur dan bentuk kepastian hukum bagi masyarakat. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya dilakukan dengan mengakses sistem Surabaya Single Window sehingga lebih transparan dan terintegrasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah. Didukung dengan masyarakat yang sadar akan pentingnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang tergabung pada Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dan petugas yang terlatih, tidak menjadikan seluruh bangunan di Kota Surabaya memiliki Izin Mendirikan Bangunan.

Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut sistem, mengeksplorasi potensi dan permasalahan serta penilaian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan batasan proses dilakukan melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) di Kota Surabaya. Potensi dan Permasalahan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan menggunakan analisis deskriptif kualitatif terhadap sample pemohon

Izin Mendirikan Bangunan, serta analisis isi terhadap Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya. Sedangkan proses penilaian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan didapatkan dari hasil analisis kepuasan masyarakat dengan teknik skoring.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sangat memuaskan berdasarkan peraturan di Kota Surabaya, dengan potensi berupa Fasilitas yang memadahi, Transparan, Petugas Cepat Tanggap, Petugas ramah, Adanya Notifikasi Pemberitahuan, Proses Cepat dan Berada di Satu Tempat. Meskipun demikian, masyarakat Kota Surabaya masih belum sepenuhnya memahami pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya khususnya terkait detail klausul persyaratan, dan tahapan pelaksanaan serta adanya sistem yang eror dalam tahap pengunggahan data.

Kata Kunci*—Izin Mendirikan Bangunan, Tahapan Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Surabaya Single Window.*

IMPLEMENTATION OF BUILDING PERMITS IN SURABAYA CITY THROUGH UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)

Name : Imroatul Azizah
SRN : 08211440000029
Department : Urban and Regional Planning
Advisor : Ardy Maulidy Navastara, ST. MT.

ABSTRACT

Surabaya City is as a predicate of Surabaya Smart City that can be seen from the implementation of its governance structure which involved the role of Information and Communications Technology (ICT). A Permits is one of a rule for development city that using of technology. Izin Mendirikan Bangunan / Building Permits is one of the permits that functions as a tool to regulate the city in order to be more organized and a form of legal certainty for the community. In fact, the implementation of Building Permits in Surabaya City was carried out by accessing of Surabaya Single Window system so that it was more transparent and integrated between the Regional Work Units, and it is supported by the community who were aware of the importance of Information and Communications Technology (ICT) in Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) and trained staffs, the system does not make all buildings in Surabaya City have Building Permits.

This research was carried out by identifying service activities according to the system, exploring the potencies and problems that were applied during the implementation of Building Permits with process of restrictions that carried out through Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) in Surabaya City. The potencies and problems for Permits Building were based on qualitative descriptive analysis that are conducted with questionnaires on samples of Building Permits applicant respondents in Surabaya City and the process of clarification to Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang and

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap as the responsible people by conetent analysis. Meanwhile, the process of evaluating Building Permits were based on the results of public satisfaction analysis by scoring techniques.

This research resulted in the finding that Building Permits in Surabaya was very satisfactory based on the regulations in the City of Surabaya, with the potential of adequate facilities, Transparent, Quick Response Officers, Friendly Officers, Notification, Fast Processes and in One Place. Even so, the people of Surabaya City still did not fully understand the implement of Building Permits in Surabaya City specifically related to the details of the clauses of requirement; the stages of implementation and also the existence of an error system in the data upload stages.

Keywords *— Izin Mendirikan Bangunan, Implementation Stages of Building Permits, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Surabaya Single Window.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Implementasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)" dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir yaitu:

1. Allah SWT yang memberikan segala kebaikan untuk memudahkan penulis mulai dari survei hingga sidang akhir untuk berjuang lebih giat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kelaurga yang senantiasa berdoa kepada Allah SWT setiap harinya dengan ikhlas demi kelancaran dan kesuksesan penulis.
3. Bapak Ardy Maulidy Navastara, ST. MT. selaku dosen pembimbing yang sangat membantu dalam memberikan kritik dan saran sejak seminar hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
4. Teman-teman "Apisdorsata" PWK ITS 2014 yang banyak membagikan pengetahuan dan pengalamannya serta membantu penulis dalam mencari solusi atas masalah yang seringkali ditemui terutama untuk Desy, Qonitah, Sherly, dan Lusi.
5. Teman-teman lain yaitu Nana, dan Rieza yang telah membantu dalam memberikan semangat, dan motivasi terhadap penyelesaian tugas akhir ini.
6. Instansi terkait yaitu Bakesbangpol-Linmas Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya, dan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya yang telah membantu proses survey dan pengumpulan data.

Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan masukan informasi serta wacana yang bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat secara umum terkait Implementasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan(IMB) di Kota Surabaya.

Surabaya, 28 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Dan Sasaran 5
1.4 Ruang Lingkup 6
1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah Studi 6
1.4.2 Ruang Lingkup Pembahasan 9
1.5 Manfaat Penelitian 9
1.5.1 Manfaat Teoritis 9
1.5.2 Manfaat Praktis 9
1.6 Kerangka Berpikir Penelitian 10
1.7 Sistematika Penulisan 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Smart Goverment 13

2.2 Good Governace 14
2.3 Pelayanan Publik 16
2.4 Evaluasi 17
2.5 Sistem Surabaya Single Window (SSW) 21
2.6 Studi Terkait 27
2.7 Sintesa Pustaka 33
BAB III METODE PENELITIAN 45
3.1 Pendekatan Penelitian 45
3.2 Jenis Penelitian 45
3.3 Variabel Penelitian 46
3.4 Populasi Dan Sampel 50
3.5 Metode Pengumpulan Data 51
3.6 Metode Analisis 52
3.6.1 Mengidentifikasi Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ; 53
3.6.2 Mengidentifikasi Potensi dan permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB); 53
3.6.3 Menilai Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). 55
3.7 Tahapan Penelitian 58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 61
4.1 Gambaran Umum Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan 61
4.1.1 Unit Pelayanan terpadu Satu Atap (UPTSA) 61

4.1.2 Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya 67

4.1.3 Gambaran Umum Sampling Responden 89

4.2 Mengidentifikasi Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ; 93

4.3 Mengidentifikasi Potensi dan permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB); 96

4.3.1 Potensi 96

4.3.2 Permasalahan dan Klarifikasi 98

4.4 Menilai Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)..... 129

4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 129

4.4.2 Hasil Analisa Skoring 131

BAB V KESIMPULAN 135

5.1 Kesimpulan 135

5.2 Rekomendasi 136

DAFTAR PUSTAKA..... 138

Jurnal / Buku / Tugas Akhir/Thesis/Disertasi / Berita 139

Dokumen Pemerintah 142

Lampiran 1 Design Survei 145

Lampiran 2 Kriteria Pemilihan Responden..... 147

Lampiran 3 Lembar Kuisioner 151

Lampiran 4 Pedoman Wawancara 155

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap Input 159

Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap Proses 161
Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap Output..... 163
Lampiran 8 Hasil Rekapitulasi Kuisioner Responden 165
Lampiran 9 Hasil Rekapitulasi Responden dan Hasil Skoring 172
Lampiran 10 Transkrip wawancara dengan UPTSA..... 175
Lampiran 11 Transkrip wawancara dengan DCKTR..... 202
BIOGRAFI PENULIS..... 210

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Pendekatan Evaluasi Keputusan Teoritis..... 18
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu 27
Tabel II.3 Sintesa Pustaka..... 33
Tabel III.1 Variabel Penelitian masing masing sasaran..... 46
Tabel III.2 Variabel , Definisi Operasional, Kriteria dan Penilaian Penelitian 47
Tabel III.6 Metode Pengumpulan Data 52
Tabel IV.1 Tugas Sub Unit yang ada di UPTSA..... 63
Tabel IV.2 Tahapan Pelaksanaan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya melalui UPTSA..... 93
Tabel IV.3 Transkrip Konfirmasi Permaslaahan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui UPTSA..... 101
Tabel IV.4 Hasil Analisa Skoring..... 134

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Peta Ruang Lingkup Wilayah Studi 7
Gambar I.2 Skema Kerangka Berpikir Penelitian 10
Gambar II.1 Tampilan Awal Website Surabaya Single Window .. 23
Gambar II.2 Pilihan Perizinan Paket 24
Gambar II.3 Pilihan Perizinan Parsial 25
Gambar II.4 Kesesuaian Rencana Penggunaan Lahan Kota Surabaya dengan Bangunan Pemohon 25
Gambar IV.1 Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya 62
Gambar IV.2 Peta Lokasi UPTSA Kota Surabaya 65
Gambar IV.3 Kondisi Pelayanan Perizinan di UPTSA Pusat..... 67
Gambar IV.4 Kondisi Pelayanan Perizinan di UPTSA Timur..... 67
Gambar IV.5 Contoh Gambar Rancang Bangun..... 79
Gambar IV.6 Alur Pelayanan IMB di Kota Surabaya 82
Gambar IV.7 Penetapan Indeks Terintegrasi 87
Gambar IV.8 Grafik Tingkat Pendidikan Sampel Pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)..... 89
Gambar IV.9 Grafik Pekerjaan Sampel Pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)..... 90
Gambar IV.10 Persebaran Sampling Responden Pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)..... 91
Gambar IV.11 Diagram Radar Nilai Skoring Per Variabel pada Tahap Input 131
Gambar IV.12 Diagram Radar Nilai Skoring Per Variabel pada Tahap Proses..... 132
Gambar IV.13 Diagram Radar Nilai Skoring Per Variabel pada Tahap Output..... 133

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Definisi dari California Institute of Smart Community, dilihat dari sudut pandang kelembagaan, Kota Pintar (Smart City) merupakan suatu kota di mana masyarakat terdiri dari Pemerintah, kalangan bisnis dan penduduk yang memahami akan teknologi informasi dan membuat keputusan yang didasarkan pada teknologi informasi, sehingga dalam tata kelola yang dilakukan dibutuhkan partisipasi pada pengambilan keputusan, pelayanan publik, pemerintah yang transparan dan perspektif politik. (Nurmandi, 2014). Dalam menunjang kota pintar tentunya dibutuhkan smart government (pemerintah yang pintar) sebagai implementator dalam pelaksanaan smart city. Kota Pintar tidak akan berhasil terbangun tanpa adanya campur tangan visi misi yang kuat dari setiap pemangku kepentingan (stakeholder) pembangunan untuk bersama sama dalam mewujudkannya. Salah satu langkah awal dalam merencanakan Kota Pintar adalah memastikan adanya tekad yang kuat dari kepala daerah yang menjabat untuk mewujudkan Kota Pintar. (Ahmadjayadi, et al., 2016) Salah satu yang menjadi penunjang pemerintah yang cerdas (Smart government) adalah adanya tatanan e-government yang baik. Manfaat dikembangkannya e-government adalah sebagai langkah pengembangan tata kelola pelayanan publik dengan cara menghubungkan kebutuhan subjek yang menerima pelayanan, yakni Pemerintah dan seluruh lapisan masyarakat. Poin penting pada pelaksanaan e-goverment adalah bagaimana informasi dan pelayanan publik dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat menggunakan bantuan sarana teknologi, informasi dan komunikasi. Apabila point tersebut tercapai, maka diharapkan pelayanan e-goverment dapat mendukung

pelaksanaan kepemerintahan yang baik (Good Governance). (Setyadiharja, 2017).

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah melaksanakan konsep Smart City dalam menjalankan pemerintahannya. Demi mewujudkan Surabaya Smart City, Pemerintah Surabaya mengupayakan pengembangan Smart Goverment dalam tata pemerintahannya. Pembangunan Kota Surabaya menuju Smart city ini telah dimulai dari pembenahan kinerja pemerintah melalui bantuan teknologi sebagai alat untuk penunjang kinerja pemerintah menjadi lebih baik, cepat, dan efisien. Dengan adanya sistem pemerintahan yang seperti itu, maka diharapkan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah menjadi lebih optimal (Widyaningsih, 2013). Salah satu bentuk praktik e-goverment di Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan sistem bernama Surabaya Single Window (SSW). Surabaya Single Window (SSW) merupakan bentuk pelayanan pengurusan perizinan yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya yang terintegrasi dan juga dilakukan menggunakan sistem online. Sistem ini merupakan kerja sama antar Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dan beberapa SKPD terkait yang terhubung melalui System Informasi Management (SIM) yang dikoordinasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Sebuah sistem merupakan kumpulan komponen dimana masing masing komponen memiliki fungsi yang saling berinteraksi dan saling bergantung serta memiliki satu kesatuan dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pada prinsipnya suatu sistem memiliki komponen input, proses, dan output. (Nurida, 2008). Begitu pula dengan sistem online yang diterapkan pada pelayanan Surabaya Single Window. Kegiatan input persyaratan dapat dilakukan secara online ataupun dilakukan secara manual di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya kemudian akan dilakukan proses pada dinas dinas terkait perizinan yang dilakukan, sedangkan pengambilan berkas perizinan dapat dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya (Sapoetro, 2017).

Peluncuran Surabaya Single Window ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2013 berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya. Salah satu bentuk perizinan yang dijalankan pada Surabaya Single Window adalah Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). IMB atau yang biasa disebut Izin Mendirikan Bangunan merupakan salah satu bentuk perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan atau merawat bangunan sesuai dengan syarat administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Dengan adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat menjadikan tatanan kota menjadi lebih teratur dan sebagai bentuk kepastian hukum bagi masyarakat. Oleh karena itu pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki pengaruh penting dalam pengelolaan tata ruang kota. Adanya penerapan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui sisitem online di Kota Surabaya sendiri merupakan salah satu bentuk perwujudan dari pemerintahan Smart City yang berprinsip Good Governance, dengan tujuan mengurangi praktik ruang gerak kecurangan petugas. (AntaraNews Jatim, 2013) Sejak awal peluncuran, Pemerintah selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan perizinan melalui sistem Surabaya Single Windows. (AntaraJatim, 2013)

Perkembangan teknologi dan informasi ini menjadikan masyarakat membutuhkan segala bentuk akses jaringan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Upaya masyarakat Surabaya diwujudkan dalam pembentukkan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) sebagai agen informasi. Kelompok Informasi Masyarakat adalah wujud masyarakat yang sadar informasi dan menjadi fasilitator untuk menjembatani kesenjangan komunikasi yang terjadi antara pemerintah dengan masyarakat atau sebaliknya. Kelompok Informasi Masyarakat hadir di Kecamatan dan hampir di setiap kelurahan di Surabaya. (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Surabaya, 2016). Disamping itu Pemerintah juga memiliki kometmen untuk mengembangkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk dunia pendidikan dan Kebudayaan. Selain bentuk dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terhadap masyarakat Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya juga tidak luput memberikan perhatian pada aparat pemerintah Kota Surabaya yakni dengan mengikutsertakan 3 perwakilannya pada pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap pegawai Pemerintah Kota Surabaya di Malaysia pada tahun 2014. (JawaPos, 2014)

Dilakukannya penerapan sistem teknologi berupa Sistem Surabaya Single Window dalam pelayanan publik khususnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan tujuan pelaksanaan perizinan lebih mudah dan praktis. Meskipun terjadi peningkatan warga yang melakukan perIzinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada setiap tahunnya, akan tetapi sampai saat ini tidak semua bangunan di Kota subaya memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berbagai upaya telah dilakukann Pemerintah Kota Surabaya untuk menarik masyarakat diantaranya mempersingkat waktu pengurusan Izin Mendirikan Bangunan, bantuan gambar bidang rumah khusus untuk rumah tinggal, dan tidak adanya denda. (JawaPos, 2018). Penelitian terkait tata kelola Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) ini diperlukan sebagai salah satu bentuk evaluasi dari sisi pemerintah terhadap implementasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam rangka membuat penilaian yang berimbang pada masing masing tahapan pelayanan IMB.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan semakin berkembangnya teknologi, pelayanan Izin Mendirikan Bangunan semakin dipermudah, masyarakat dapat melakukan perIzinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) secara mudah dan praktis. Saat ini, pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya telah dilakukan dengan mengakses sistem

Surabaya Single Window sehingga lebih transparan dan terintegrasi serta didukung masyarakat yang sadar akan pentingnya Teknologi Informasi dan Komunikasi yang tergabung pada Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dan petugas yang terlatihtidak sejalan dengan kenyataanya, Faktanya, tidak seluruh bangunan di Kota Surabaya memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Bercermin dari kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan guna mengeksplorasi bagaimana Implementasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya yang dirasakan pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan batasan proses dilakukan melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) di Kota Surabaya. Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka pertanyaan yang harus dijawab dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya melalui UPTSA?

1.3 Tujuan Dan Sasaran

Tujuan penelitian adalah mengetahui kondisi Implementasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu. Adapun sasaran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah

1. Mengidentifikasi Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ;
2. Mengidentifikasi Potensi dan permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
3. Menilai Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

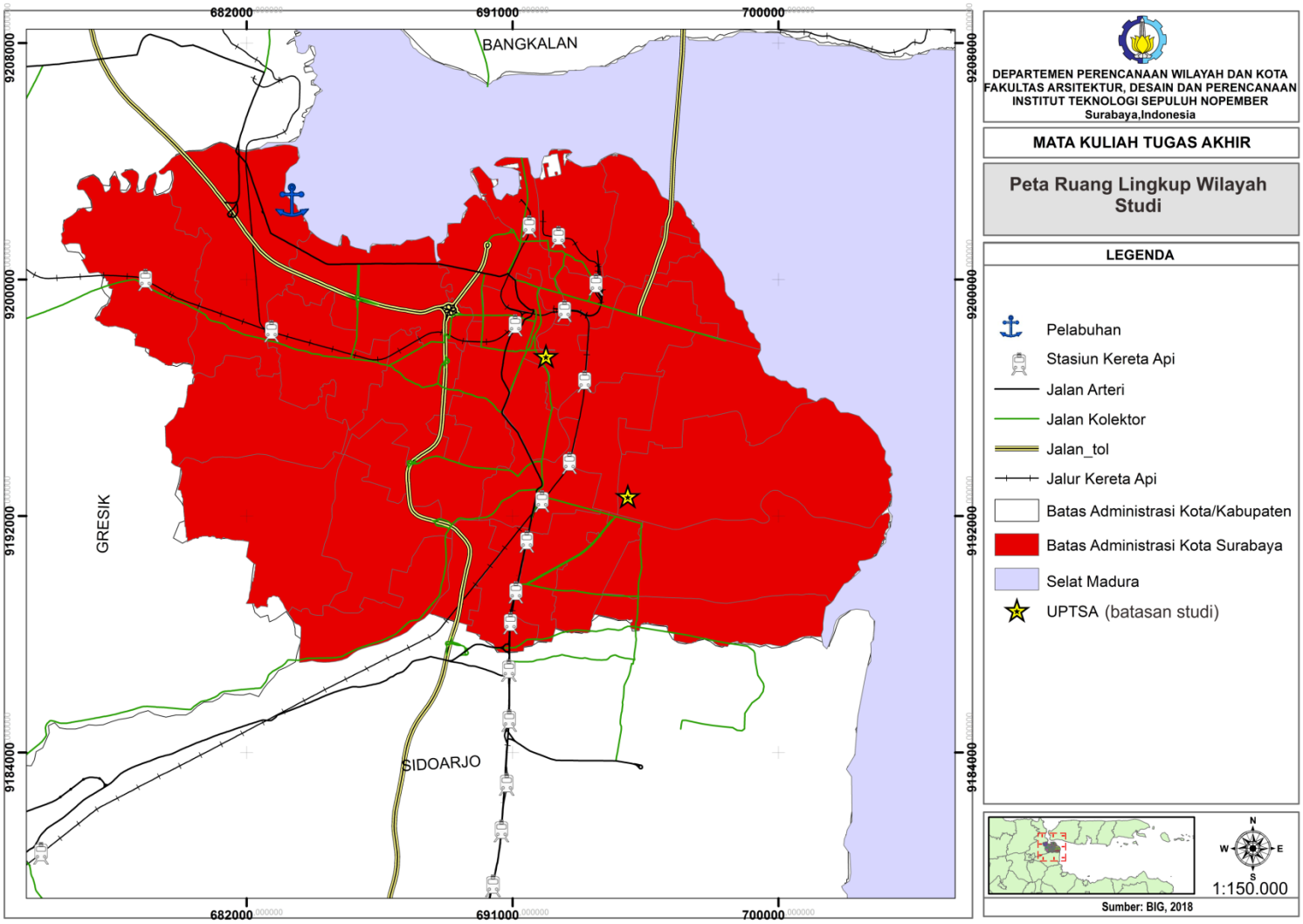
1.4 Ruang Lingkup

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah Studi

Ruang lingkup wilayah penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang secara administratif termasuk dalam wilayah Kota Surabaya dengan batas-batas sebagai berikut:

Batas Utara : Selat Madura
Batas Timur : Selat Madura
Batas Selatan : Kabupaten Sidoarjo
Batas Barat : Kabupaten Gresik

Kemudian, melakukan kegiatan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap.



Gambar I.1 Peta Ruang Lingkup Wilayah Studi
Sumber : Survey Sekunder, 2018

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

1.4.2 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup aspek studi yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini yaitu Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang merupakan pelayanan publik di Kota Surabaya dan proses Evaluasi Implementasinya dengan akses pelayanan online Surabaya Single Window melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, yakni UPTSA Pusat dan UPTSA Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk ikut berkontribusi dalam pengembangan berupa pelayanan publik berupa pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selain itu, penelitian juga bermanfaat untuk memperkaya wawasan ilmu khususnya tentang Kinerja Pemerintah.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan pelayanan publik sesuai peraturan yang telah ditetapkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat Kota Surabaya.

1.6 Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar I.2 Skema Kerangka Berpikir Penelitian
Sumber : Analisa Penulis, 2018

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi atas 5 (lima) bab utama yakni :

Bab I PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, ruang lingkup penelitian baik ruang lingkup wilayah serta ruang lingkup pembahasan, manfaat penelitian yang terdiri atas manfaat praktis dan manfaat teoritis, kerangka berpikir, serta sistematika penulisan.

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai teori-teori yang digunakan, dijadikan pedoman dalam melakukan proses analisis. Selain itu, berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi terhadap penelitian yang dilakukan.

Bab III METODE PENELITIAN

Berisi mengenai pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian yang terkait metode pendekatan, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis yang digunakan, serta tahapan analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian yang terdiri atas gambaran umum dan pembahasan. Gambaran umum menggambarkan kondisi eksisting wilayah studi. Sementara pembahasan berisi hasil analisis yang telah dilakukan untuk menjawab setiap sasaran penelitian.

Bab V KESIMPULAN

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini dan rekomendasi dari peneliti berdasarkan hasil penelitian yang didapat.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Smart Goverment

Smart city merupakan sebuah konsep perencanaan kota yang memanfaatkan adanya perkembangan teknologi yang terjadi yang menajadikan hidup lebih mudah dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi. Secara umum smart city mempertimbangkan tiga aspek utama kota yakni fisik, sosial dan ekonomi, sehingga kota dapat dikatakan smart apabila dapat memecahkan masalah dari ketiga aspek tersebut menggunakan perkembangan teknologi yang ada dan sumber daya yang dimiliki didalamnya secara efisien dan efektif. (Muliarto, 2015)

Menurut European Smart cities (2015) salah satu karaketristik Kota cerdas yang berkelanjutan adalah pemerintah dimana sebagai pemegang peranan penting dalam mewujudkan kota smart berkelanjutan melalui transparansi dan keterbukaan serta pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (good governance). Setiap unit birokrasi satuan kerja pemerintah daerah dituntut agar memiliki satu visi dalam menerapkan program kota cerdas berkelanjutan, karena penerapan teknologi dalam tata kelola pemerintahan berpotensi menghemat anggaran serta mendekatkan pelayanan publik bagi masyarakat. (Joga, 2017)

Smart Goverment merupakan suatu tatanan pemerintahan yang dikelola dengan cerdas meliputi partisipasi, pengambilan keputusan, dan tata kelola sistem pelayanan publik. Menurut Scholl dkk (2014) beberapa fokus area pada smart goverment meliputi pembiayaan/pengendalian/evaluasi, e- goverment, kemanaan dan aman, infrastruktur dan Ubiquitous high-speed connectivity, mobilitas elektrik, partisipasi dan kolaborasi, data yang terbuka, pemerintahan yang transparan dan dipercaya.

2.2 Good Governace

Menurut Koiman (2009) governance merupakan rangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan terkait. Sehingga, good governance merupakan sebuah proses pembuatan keputusan dan bagaimana keputusan tersebut diimplementasikan dengan baik. Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam pelaksanaan good governance di Indonesia. (Winarno, 2009)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil yang dimaksud dengan kepemerintahan yang baik adalah kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip – prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengartikan good Governance sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public goods and services, yang ditinjau dari segi aspek fungsional apakah pemerintahan telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang ditetapkan atau sebaliknya. (Sedarmayanti, 2012)

Sedarmayanti (2004) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama sebuah administrasi publik yang menerapkan prinsip good governance adalah

1. Akuntabilitas: adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kewajiban yang ditetapkannya.
2. Transparansi: pemerintah bersifat transparan terhadap rakyatnya terhadap kondisi yang teradi baik didalam dan diluar maanagement.
3. Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan untuk masyarakat dalam mengajukan tanggapan ataupun kritik terhadap kinerja pemerintah.

4. Aturan hukum: memiliki jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat terhadap setiap kebijakan yang dilaksanakan.

Menurut Riwanda Irmawan dalam (Rahman, 2018) Ciri – ciri pemerintahan yang baik dilihat dari dua sisi yakni secara struktural dan Tataran Nilai. Secara struktural terdiri dari slim and lean dan terwujudnya prinsip organisasi yang modern. Slim and lean artinya membentuk struktur yang menghindari kompleksitas jaringan kerja. Prinsip organisasi modern adalah adanya pembagian tugas yang jelas, pendelegasian wewenang, serta koordinasi yang tidak mematikan inisiatif dari bawah. Secara tataran nilai meliputi efisiensi dan efektifitas. Efisiensi berhubungan dengan pemaksimalan fungsi manajemen pemerintahan. Sedangkan efektifitas berhubungan dengan upaya menjawab persoalan yang benar benar ada pada masyarakat dengan menggunakan metode dan pendakatan yang benar.

Karakteristik Pemerintahan yang baik Menurut United Nation Developed Program (UNDP) (Graham, et al., 2003) adalah

1. Pengakuan Hukum dan Suara

   Pengakuan hukum dan suara yang dimaksud adalah adanya partisipasi dan Orientasi Konsesnsus. Partisipasi menunjukkan bahwa semua laki laki dan perempuan memiliki suara dalam pengambilan keputusan. Partisipasi tersebut dibangun di atas kebebasan berserikat dan berbicara serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Orientasi Konsensus diartikan sebagai tata kelola yang baik dalam memediasi kepentingan yang berbeda dalam mencapai konsensus luas mengenai apa yang menjadi kepentingan terbaik pada sasaran tersebut jika memungkinkan pada kebijakan dan prosedur.
2. Tujuan

   Tujuan yang dimaksud adalah memiliki visi/ tujuan yang strategis. Pemimpin dan masyarakatnya memiliki perspektif

yang luas dan jangka panjang dalam pemerintahan yang baik dan pengembangan sumber daya manusia, dengan pemahaman yang sama akan kompleksitas historis, budaya, sosial dan perpektif tersebut dilandasi.

3. Performa

   Performa yang dimaksud terdiri atas Ketanggapan, Efektifitas dan Efisiensi. Ketanggapan adalah institusi dan proses mencoba melayani semua pemangku kepentingan. Efektivitas dan Efisiensi adalah proses dan institusi menghasilkan kebutuhan dengan memanfaatkan sumberdaya sebaik baiknya.

4. Akuntabilitas

   Terdiri dari Akuntabilitas dan transparansi. Akuntablitas ditujukan pada pengambilan keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat. Organisasi bertanggung jawab pada publik, serta kepada pemangku kepentingan institusional. Akuntabilitas ini berbeda, bergantung pada organisasi tersebut apakah keputusannya internal atau eksternal. Transparansi dibangun diatas arus informasi yang bebas dimana semua orang yang berkepentingan dapat mengaksesnya. Informasi cukup diberikan dengan tujuan untuk memahami dan memantau.

5. Keadilan

   Keadilan dimaksudkan pada kesetaraan pada aturan hukum. Semua orang memiliki kesempatan untuk meningkatan kesejahteraan, karena kerangka hukum harus adil dan ditegaskan tanpa memihak.

2.3 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang – undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelyanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan admnistratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sehingga, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik .Izin Mendirikan Bangunan atau biasa disingkat IMB adalah sebuah izin untuk mendirikan, memperbaiki, menambah, mengubah, atau merenovasi suatu bangunan sebagai bentuk izin kelayakan menggunakan bangunan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah. Tujuan utama dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) agar design dan pelaksanaan pembangunannya sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku. (Awan, 2010)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 65 tahun 2005, Standar Pelayanan mengatur aspek input (pemasukan), proses, output (keluaran/hasil), dan atau outcome (manfaat). Begitu pula pada pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dalam mencapai outcome sebuah perIzinan pendirian suatu bangunan dibutuhkan input, proses dan tentunya SK Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai outputnya.

2.4 Evaluasi

Evaluasi dapat dikatakan sebagai penilaian manfaat suatu kebijakan / program baik yang akan, sedang atau sudah dilakukan. evaluasi biasa ditujukan untuk menilai sejauh mana tingkat keefektifan suatu program / kebijakan untuk dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Dengan kata lain evaluasi diperlukan sebagai alat untuk melihat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan /pencapaian (Dwijowijoto, 2003)

Menurut Effendi dalam Dwidjowijoto (2003) menyatakan untuk menentukan suatu program/ kebijakan berhasil atau tidak diperlukan 3 komponen evaluasi, yakni evaluasi formulasi program, evaluasi implementasi, dan evaluasi lingkungan.

Pada penelitian ini dikhususkan pada evaluasi implementasi. Evaluasi implementasi digunakan untuk menjawab pertanyaan bagaimana kinerja implementasi program dan apa yang menjadi penyebabnya. Dunn (1994) mengembangkan 3 pendekatan evaluasi implementasi yakni evaluasi semu, formal dan keputusan teoritis. Dalam penelitian ini akan digunakan metode pendekatan evaluasi keputusan teoritis.

Tabel II.1 Pendekatan Evaluasi Keputusan Teoritis

Aspek	Evaluasi Keputusan Teoritis
Pengertian	Menilai keberhasilan suatu kebijakan program/proyek yang didasarkan pada pelaku kebijakan
Asumsi	Ukuran penilaian dari pendapat pelaku kebijakan
Sumber informasi	Hasil dilapangan; Persepsi pelaku
Kriteria	Berdasarkan pelaku dan evaluator
Waktu evaluasi	Proses dan akhir kebijakan
Teknik	Brainstroming, analisis argumentasi, delphi kebijakan, analisis survei pemakai.

Sumber : (Dunn, 1994)

Menurut (Dunn, 2003) Kriteria dalam pelaksanaan evaluasi adalah efektifitas kebijakan, efisiensi dalam pelaksanaan Kebijakan, kecukupan terhadap kebutuhan, perataan dalampelaksanaan kebijakan, responsibilitas, ketepatan program.

Selain itu Administrative Operability (pelaksanaan administratif) juga dianggap penting dalam pelaksanaan evaluasi. Administrative

operability digunakan untuk meilihat beberapa elemen administtatif seperti authority yang berhubungan dengan kewenangan pelaksanaan kebijakan, institutional commitment yang melihat komitmen administrasi level atas hingga bawah, skill para pekerja yang terlibat dalam implementator kebijakan serta organization support yang berkaitan dengan fasilitas pendukung dalam pelayanan yang dilakukan. (Keban, 1995)

1. **Efektivitas**

   Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. William N. Dunn dalam bukunya yang berjudul Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua, menyatakan bahwa: Efektivitas (effectiveness) menunjukkan apakah suatu alternatif mencapai hasil yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan, dengan kata lain berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneternya. (Dunn, 2003:429).

2. **Efisiensi**

   Efisiensi terjadi apabila penggunaan sumber daya dimanfaatkan secara optimum sehingga suatu tujuan akan tercapai. William N. Dunn berpendapat bahwa: Efisiensi (efficiency) berhubungan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien" (Dunn, 2003:430).

3. **Kecukupan**

   William N. Dunn mengemukakan bahwa kecukupan (adequacy) berhubungan dengan seberapa jauh suatu tingkat

efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah (Dunn, 2003:430). Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berkaitan dengan efektivitas dengan memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

4. Perataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. William N. Dunn menyatakan bahwa kriteria kesamaan (equity) berkaitan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat (Dunn, 2003:434). Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya manfaat merata.

5. Responsifitas

Responsifitas dalam kebijakan publik berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Menurut William N. Dunn responsivitas (responsiveness) merujuk pada seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu (Dunn, 2003:437).

Keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat atas pelaksanaannya setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan. Tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dapat dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun wujud yang negatif berupa penolakan. Kriteria responsivitas menjadi penting karena

analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan) masih dianggap gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan (Dunn, 2003:437).

6. **Ketepatan**

Ketepatan mengacu pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. William N. Dunn menyatakan bahwa kelayakan (Appropriateness) adalah:

"Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substantif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut" (Dunn, 2003:499).

2.5 Sistem Surabaya Single Window (SSW)

Menurut Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik Kota Surabaya, Surabaya Single Window yang selanjutnya disingkat SSW adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Sistem perIzinan ini dilakukan secara Online dan Terpadu dengan mengakses melalui website ssw.surabaya.go.id ataupun melalui SSW mobile. SSW diremikan pada 14 Maret 2013 oleh Walokota Surabaya, Tri Rismaharini sebagai wujud respon Pemerintah Kota Surabaya yang menghendaki adanya pelayanan

perIzinan yang lebih praktis dan akuntabel. (AntaraNews Jatim, 2013)

Terdapat 158 pelayanan perIzinan yang disediakan dengan 20 dinas terlibat di dalamnya yang menjadikan UPTSA sebagai loket pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan SKRK-IMB. Pelayanan ini dapat dilakukan secara offline dan /atau online. Pelayanan SKRK dan IMB dilakukan menggunakan sistem online. Hal ini dikarenakan bentuk transparansi dan pemantauan dari Pemerintah Kota Surabaya dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sehingga baik Pemerintah maupun pemohon dapat mengetahui samapai mana proses pelayanan.

Dalam pelaksanaannya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat dilakukan secara terpisah (parsial) ataupun dengan Paket Layanan Tata Bangunan sebagai berikut :

1. SKRK – Surat Recomendasi* – IMB
2. Surat Recomendasi – IMB
3. SKRK – IMB

*) Surat Rekomendasi adalah syarat teknis yang diperlukan untuk mendirikan bangunan sebelum izin operasional Terbit. Syarat ini diterbitkan oleh SKPD terkait bergantung dengan peruntukan/fungsi bangunan. Contoh Surat Rekomendasi UKL-UPL, AMDAL, rekomendasi pengaturan lalu lintas/Andalalin, dan rekomendasi drainase.

Kelebihan dengan adanya sistem SSW :

A. Kemudahan Investasi
   - Dengan adanya SSW ini Informasi mengenai Rencana Tata Ruang Kota Surabaya dapat diakses masyarakat luas yang ingin melakukan investasi di Surabaya melalui ssw.surabaya.go.id atau petaperuntukan.surabaya.go.id sehingga tidak ada kesalahan dalam pemilihan lokasi.
   - Pemohon dapat mengajukan permohonan perizinan investasi (SKRK, Rekomendasi Teknis, IMB, HO, TDUP)

paket untuk melakukan 5 jenis perizinan hanya dengan melengkapi 1 paket persyaratan melalui ssw.surabaya.go.id

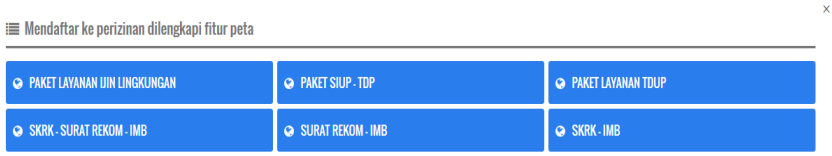
B. Kemudahan Informasi dan Bentuk Transparansi Pemerintah kepada Masyarakat

- Seluruh informasi prosedur dan persyaratan perizinan diakses melalui online melalui ssw.surabaya.go.id, sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang akurat terkait prosedur dan persyaratan perizinan
- Walikota dapat memantau alur proses berkas perizinan (mengetahui dimana letak tahapan yang mengalami keterlambatan/kendala/ berhenti
- Pemohon dapat memonitoring permohonan masing masing dengan memasukkan No. dan tahun permohonan melalui ssw.surabaya.go.id

Berikut Tampilan website SSW dan Pilihan PerIzinannya.

Gambar II.1 Tampilan Awal Website Surabaya Single Window
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018

Sebuah sistem tidak terlepas dari input, proses dan output. Input menjadi sumber sumber dari kegiatan yang akan dilakukan. Proses adalah stategi dalam pengolahan yang didapatkan dari input. Sedangkan output merupakan hasil dari pengolahan yang dilakukan ketika tahap proses. Sistem ada karena adanya pengguna. Apabila pengguna merasa puas terhadap output maka outcame / manfaat yang menjadi tujuan adanya sistem tersebut berhasil. (Hasanbasari, 2007) Sehingga, dalam pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini dapat dikategorikan menjadi tiga tahapan yakni tahapan input, proses dan output. Tahapan input merupakan tahapan awal dan pemasukan data oleh masyarakat kedalam sistem online. Tahapan ini dilakukan secara online dengan mengopload data data yang disyaratkan melalui website dengan akun masing masing pemohon. Setelah berhasil login, pemohon dapat memilih layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) secara parsial ataupun secara paket. Jika pemohon memilih secara paket maka pemohon akan dihadapkan dengan pilihan berikut ini:

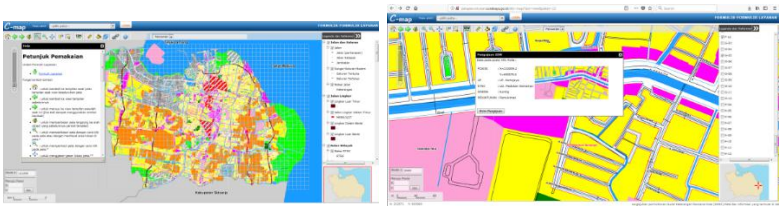


Gambar II.2 Pilihan Perizinan Paket
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018

Setelah memilih layanan perizinan yang akan dipilih pemohon akan diarahkan pada ketentuan /syarat syarat

Gambar II.3 Pilihan Perizinan Parsial
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018

Setelah itu, pemohon akan dialihkan pada tampilan peta digital kota surabaya. dimana pemohon diperlukan menklik lokasi yang akan dimohonkan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Setelah dilihat kesesuaian rencana penggunaan lahan Kota Surabaya dengan rencana bangunan pemohon pemohon akan dialihkan pada formulir online untuk mengisi informasi terkait identitas diri dan identifikasi bangunan yang akan diajukan guna mengklasifikasikan jenis Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang akan diajukan. Kemudian Pemohon dapat mengupload data data yang dibutuhkan sesuai dengan persyaratan.



Gambar II.4 Kesesuaian Rencana Penggunaan Lahan Kota Surabaya dengan Bangunan Pemohon
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018

Selanjutnya adalah tahapan proses. Setelah pemohon sukses melakukan penginputan maka Sistem dengan sendirinya akan memproses persyaratan tersebut dengan mengirimkan secara online kepada dinas dinas terkait. Segala informasi mengenai hasil permohonan perIzinan akan disampaikan melalui email dan SMS.

Selain itu, pemohon juga dapat memantau tahapan proses berlangsung melalui akun pemohon yang mengajukan. Selanjutnya adalah tahapan output. Pada tahap ini pemohon akan mendapatkan notifikasi yang menyatakan bahwa tahapan telah selesai, dan pemohon diwajibkan membayar retribusi dengan tenggat waktu 7 hari. Setelah dilakukan pembayaran maka pemohon dapat langsung mengambil Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap.

2.6 Studi Terkait

Tabel II.2 Penelitian Terdahulu

No.	Pengarang	Pembahasan	Hasil
1	(Sabila 2014)	**Judul :** Proses Pengambilan Keputusan untuk Mengatasi Masalah Pelayanan Perizinan di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya **Metode Penelitian** : Kualitatif **Teknik penentuan**	Permasalahan yang terjadi antara lain disebabkan karena banyaknya SKPD yang terlibat, pemohon yang diharuskan datang ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, koneksi internet yang bermasalah, dan kurangnya minat warga dalam mengakses Surabaya Single Window Dilihat dari perkembangannya, SSW bisa dikatakan berhasil menarik minat warga ditandai dengan adanya penambahan jumlah berkas perizinan yang masuk. Namun implementasi SSW masih dirasa

No.	Pengarang	Pembahasan	Hasil
		responden menggunakan *purposive sampling* **Teknik analisis data** menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan, triangulasi sumber (membandingkan hasil wawancara, isi dokumen dan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.	kurang memuaskan, Surabaya Single Window masih memerlukan perbaikan secara terus menerus agar memiliki daya saing dan bias menyetarakan kualitasnya dengan salah satu *Best Practice* pelayanan perizinan yaitu Singapura. Alternatif yang dikembangkan oleh DCKTR yaitu dengan mensosialisasikan lebih jelas lagi kepada masyarakat, memperkuat koordinasi dengan Dinas –Dinas terkait, menggunakan keahlian dari tenaga kontrak untuk memperbaiki jaringan internet dan menghadirkan mobil pelayanan keliling. Dengan keputusan –keputusan demikian diharapkan dapat memudahkan pengurusan perizinan di DCKTR.
2	(Chairunnisa 2015)	**Judul :** Studi Deskriptif Tentang Strategi Uptsa Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Adminstrasi	Pelayanan yang ada di UPTSA Kota Surabaya Walaupun telah memiliki pegawai yang mampu melayani masyarakat dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada reliabilitas yang dimilikinya. Kurangnya reliabilitas yang dimiliki oleh UPTSA Kota Surabaya dapat dilihat dengan

No.	Pengarang	Pembahasan	Hasil
		Perizinan Surabaya Single Window **Metode Penelitian** : Kualitatif **Teknik penentuan responden** menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling.* **Teknik analisis data** menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan, triangulasi sumber	masih banyaknya penerbitan izin yang terlambat terutama pada pelayanan SSW. Padahal produk utama dari UPTSA Kota Surabaya adalah surat izin tersebut. Hal ini mengakibatkan masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan SSW yang diberikan oleh UPTSA Kota Surabaya. Strategi dalam meningkatkan kualitas layanan : UPTSA Kota Surabaya dapat menerapkan strategy membentuk budaya organisasi yang baik dalam meiningkatkan pelayanan SSW.

No.	Pengarang	Pembahasan	Hasil
		(membandingkan hasil wawancara, isi dokumen dan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.	
3	(Andry, 2017)	**Judul :** Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mandau oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis **Metode Penelitian** : Kuantitatif	Pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan pada Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan permukiman di Kabupaten Bengkalis yang menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori cukup baik sesuai dengan teknik pengukuran yang digunakan, dimana range 35%-65% berada pada kategori cukup baik. Artinya bahwa Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan Permukiman di Kabupaten

No.	Pengarang	Pembahasan	Hasil
		Teknik penentuan responden : kuisioner, wawancara langsung dan observasi **Teknik analisis data** Survei kepuasan pegawai dan masyarakat	Bengkalis belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta tugas dan fungsi dari Dinas Tata Kota, Tata Kota dan Permukiman di Kabupaten Bengkalis tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan
4	(Baleke, 2016)	**Judul :** Implementasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Nunukan	Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Nunukan meliputi komunikasi, sumber daya manusia dan finansial, proses disposisi, birokrasi. Ditemukan faktor penghambat yakni

No.	Pengarang	Pembahasan	Hasil
		Metode Penelitian : Kualitatif **Teknik penentuan responden :** wawancara mendalam, Observasi dan Dokumentasi **Pendekatan analisis data** Analisis kualitatif	keterbatasan sumber daya manusia dan finansial, bangunan tidak sesuai dengan pola tata ruang sehingga tidak tertata dengan baik, dan bangunan melanggar Faris Sempadan Bangunan (GSB), pengetahuan/pemahaman masyarakat mengenai peraturan pemerintah tentang Izin mendirikan bangunan dan pentingnya memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Sumber: Sabila (2014), Chairunnisa (2015), Andry (2017), Baleke (2016)

2.7 Sintesa Pustaka

Untuk merumuskan variabel yang digunakan dalam penelitian Implementasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) , maka diperlukan sintesa teori dari penjabaran yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel II.3 Sintesa Pustaka

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
1	**Smart Goverment**	Scholl dkk (2014)	Fokus area pada smart goverment meliputi pembiayaan/pengendalian/evaluasi, e- goverment, kemanaan dan aman, infrastruktur dan Ubiquitous high-speed connectivity, mobilitas elektrik, partisipasi dan kolaborasi, data yang terbuka, pemerintahan yang transparan dan dipercaya.	1. *e- goverment*, 2. Kemanaan 3. pemerintahan yang transparan

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
		Sedarmayanti (2004)	4 unsur atau prinsip utama sebuah administrasi publik yang menerapkan prinsip good governance adalah Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan, Aturan hukum.	1. Akuntabilitas: 2. Transparansi:
2	**Good Governance**	Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil	Kepemerintahan yang baik adalah kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip – prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.	1. Akuntabilitas: 2. Transparansi: 3. Efisiensi, 4. Efektifitas
		Lembaga	Good Governance sebagai	1. Efektifitas

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
		Administrasi Negara (LAN)	proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services*, yang ditinjau dari segi aspek fungsional apakah pemerintahan telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang ditetapkan atau sebaliknya.	2. Efisiensi
		Riwanda Irmawan (2018)	Ciri – ciri pemerintahan yang baik dilihat dari dua sisi yakni secara struktural dan Tataran Nilai. Secara struktural terdiri dari *slim and lean* dan terwujudnya prinsip organisasi yang modern. *Slim and lean* artinya membentuk struktur yang menghindari kompleksitas	1. Efektifitas 2. Efisiensi

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
			jaringan kerja. Prinsip organisasi modern adalah adanya pembagian tugas yang jelas, pendelegasian wewenang, serta koordinasi yang tidak mematikan inisiatif dari bawah. Secara tataran nilai meliputi efisiensi dan efektifitas. Efisiensi berhubungan dengan pemaksimalan fungsi manajemen pemerintahan. Sedangkan efektifitas berhubungan dengan upaya menjawab persoalan yang benar benar ada pada masyarakat dengan menggunakan metode dan pendakatan yang benar.	
		United Nation Developed Program (2003)	Karakteristik Pemerintahan yang baik adalah Pengakuan Hukum dan Suara:	1. Responsivitas 2. Efektifitas dan Efisiensi 3. Transparan

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
			Pengakuan hukum dan suara yang dimaksud adalah adanya partisipasi dan Orientasi Konsesnsus. Partisipasi menunjukkan bahwa semua laki laki dan perempuan memiliki suara dalam pengambilan keputusan. Partisipasi tersebut dibangun di atas kebebasan berserikat dan berbicara serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Orientasi Konsensus diartikan sebagai tata kelola yang baik dalam memediasi kepentingan yang berbeda dalam mencapai konsensus luas mengenai apa yang menjadi kepentingan terbaik pada sasaran tersebut jika memungkinkan pada kebijakan dan	4. Akuntabilitas

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
			prosedur. Tujuan : Tujuan yang dimaksud adalah memiliki visi/ tujuan yang strategis. Pemimpin dan masyarakatnya memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang dalam pemerintahan yang baik dan pengembangan sumber daya manusia, dengan pemahaman yang sama akan kompleksitas historis, budaya, sosial dan perpektif tersebut dilandasi. Performa :Performa yang dimaksud terdiri atas Ketanggapan/ Responsivitas , Efektifitas dan Efisiensi. Ketanggapan/ Responsivitas adalah institusi dan	

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
			proses mencoba melayani semua pemangku kepentingan. Efektivitas dan Efisiensi adalah proses dan institusi menghasilkan kebutuhan dengan memanfaatkan sumberdaya sebaik baiknya. Akuntabilitas: Terdiri dari Akuntabilitas dan transparansi. Akuntablitas ditujukan pada pengambilan keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat. Organisasi bertanggung jawab pada publik, serta kepada pemangku kepentingan institusional. Akuntabilitas ini berbeda, bergantung pada organisasi tersebut	

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
			apakah keputusannya internal atau eksternal. Transparansi dibangun diatas arus informasi yang bebas dimana semua orang yang berkepentingan dapat mengaksesnya. Informasi cukup diberikan dengan tujuan untuk memahami dan memantau. Keadilan :Keadilan dimaksudkan pada kesetaraan pada aturan hukum. Semua orang memiliki kesempatan untuk meningkatan kesejahteraan, karena kerangka hukum harus adil dan ditegaskan tanpa memihak.	
3	**Evalaluasi**	*Dunn (1994)*	Kriteria dalam pelaksanaan evaluasi adalah efektifitas	1. Efisiensi 2. Efektivitas

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
			kebijakan, efisiensi dalam pelaksanaan Kebijakan, kecukupan terhadap kebutuhan, perataan dalam pelaksanaan kebijakan, responsibilitas, ketepatan program.	3. Responsivitas
4	**Sistem Surabaya Single Window**	Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik Kota Surabaya	Sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan.	1. Efektif dan Efisiensi
		Hasanbasari (2007)	Sebuah sistem tidak terlepas dari input, proses dan output.	Input

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
			Input menjadi sumber sumber dari kegiatan yang akan dilakukan. Proses adalah stategi dalam pengolahan yang didapatkan dari input. Sedangkan output merupakan hasil dari pengolahan yang dilakukan ketika tahap proses. Sistem ada karena adanya pengguna. Apabila pengguna merasa puas terhadap output maka outcame / manfaat yang menjadi tujuan adanya sistem tersebut berhasil.	Proses Output
5	**Pelayanan**	Peraturan	Standar Pelayanan mengatur	Input

No	Indikator	Sumber	Teori	Variabel yang Digunakan
	Publik	Pemerintah Republik Indonesia No 65 tahun 2005	aspek input (pemasukan), proses, output (keluaran/hasil), dan atau outcome (manfaat).	Proses Output

Sumber : Sintesa Penulis, 2018

Berdasarkan tabel sintesa pustaka tersebut maka variebel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Input
2. Proses
3. Output
4. e- goverment,
5. kemanaan
6. Pemerintahan yang transparan
7. Akuntabilitas:
8. Efektifitas
9. Efisiensi
10. Responsivitas

"Halaman ini sengaja dikosongkan"

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan rasionalistik. Pendekatan rasionalistik digunakan untuk membangun kebenaran teori secara empiris atau bersumber dari fakta empiris melainkan juga argumen suatu konstruksi berpikir.

Pendekatan rasionalistik umumnya digunakan dalam penyusunan kerangka konsep teoritik, dimana seluruh ilmu berasal dari pemaknaan intelektual secara logika yang ditekankan pada pemaknaan etik, dan logis dengan syarat empiri dan kondisi sosial budaya masyarakat pada lingkungan perencanaan yang berdasarkan teori yang ada.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang terlihat. Deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode campuran kualitatif-kuantitatif (mixed method). Maksud dari penelitian metode campuran adalah penelitian yang mengkombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan kuantitatif (Yaumi & Damopoli, 2014).

Tahapan dalam pelaksanaan penelitian campuran ini adalah dengan cara peneliti membuat satu rumusan masalah dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan penelitian melalui kuisioner

dan wawancara. Tahap selanjutnya adalah peneliti melakukan penelitian kualitatif. Dilanjutkan dengan melakukan analisis kuantitatif. Setelah dilakukan analisis maka akan diperoleh hasil temuan penelitian campuran yang menjawab pertanyaan pertanyaan penelitian dalam rumusan masalah (Zulfikar & Budiantara, 2014).

Sehingga dalam penelitian ini peneliti akan melakukan:

a. Analisis data kuantitatif secara kuantitatif
b. Analisis kualitatif menggunakan data kualitatif.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel merupakan karakteristik yang terdapat pada individu atau benda yang menunjukkan adanya perbedaan (variansi) nilai atau kondisi yang dimiliki (Endang Mulyatiningsih, 2011). Berdasarkan sintesa pustaka yang telah dilakukan, maka didapatkan variabel dan kriteria sebagai berikut:

Tabel III.1 Variabel Penelitian masing masing sasaran

Variabel yang digunakan pada Sasaran ke		
1	2	3
Input	Input	1. e- goverment, 2. Efisiensi 3. Responsivitas 4. Pemerintahan yang transparan
Proses	Proses	1. Efisiensi 2. Responsivitas 3. Pemerintahan yang transparan 4. Akuntabilitas
Output	Output	1. Keamanan 2. Efektivitas 3. Efisiensi 4. Pemerintahan yang transparan 5. Akuntabilitas

Sumber : Sintesa Pustaka, 2019

Berikut variabel yang digunakan beserta definisi operasional dan peniliannya

Tabel III.2 Variabel , Definisi Operasional, Kriteria dan Penilaian Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Kriteria
1	Input	Kegiatan yang menjadi sumber sumber dari tujuan kegiatan yang akan dilakukan.	-
2	Proses	Kegiatan pengolahan data / informasi dari sumber yang didapatkan pada input	-
3	Output	Kegiatan yang dilakukan dari hasil proses yang dilakukan.	-
1	Input	Pendapat / tanggapan responden terhadap Pelaksananaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut masyarakat pada tahap input	-
2	Proses	Pendapat / tanggapan responden terhadap Pelaksananaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut masyarakat pada tahap Proses	-
3	Output	Pendapat / tanggapan responden terhadap Pelaksananaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menurut masyarakat pada tahap	-

		Output	
1	*e- goverment*	Aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola pemerintah untuk keperluan penyampaiann informasi dari pemerintahke masyarakat secara online	Penggunaan Teknologi
			Keahlian petugas
			Informatif
2	Efisiensi	Kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga dan biaya)	Waktu
			Biaya
			Ketelitian
3	Responsivitas	Kemampuan birokrasi untuk mengetahui dan menangkap kebutuhan yang dirasakan oleh publik	Layanan Konsultasi
			Kesigapan petugas
4	Pemerintahan yang transparan	Mudah dalam mengakses data atau informasi yang dibutuhkan, dan rasa saling percaya.	Kemudahan Informasi
			Adanya notifikasi
1	Efisiensi	Kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya);	Waktu
			Biaya
			Ketelitian
2	Responsivitas	Kemampuan birokrasi untuk mengetahui dan menangkap kebutuhan yang dirasakan oleh publik	Layanan Konsultasi
			Kesigapan petugas
3	Pemerintahan yang transparan	Mudah dalam mengakses data atau informasi yang dibutuhkan, dan rasa saling percaya.	Informasi
			Adanya notifikasi

4	Akuntabilitas	Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kewajiban yang ditetapkannya.	Kegiatan pengecekan lapangan
			Proses Penilaian berkas
1	Kemanaan	Jaminan keamanan terhadap data data masyarakat yang diupload secara online.	Proteksi
2	Efektivitas	Kesesuaian hasil dengan tujuan yang ingin dicapai	Kesesuaian hasil
3	efisiensi	Kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya);	Waktu
			Biaya
			Ketelitian
4	Pemerintahan yang transparan	Mudah dalam mengakses data atau informasi yang dibutuhkan, dan rasa saling percaya.	Informasi
			Adanya notifikasi
5	Akuntabilitas	Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kewajiban yang ditetapkannya.	Ketetapan

Sumber : Sintesa Pustaka dan Analisa Penulis, 2019

3.4 Populasi Dan Sampel

Populasi untuk mengetahui potensi dan permasalahan serta penilaian pelayanan adalah masyarakat di Kota Surabaya yang melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya. Sedangkan Populasi untuk Konfirmasi Potensi, dan masalah adalah Dinas yang ada di Kota Surabaya.

Sampel pada penelitian ini sangat erat kaitannya dengan faktor faktor kontekstual sehingga maksud sampling yang dilakukan adalah untuk dapat menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber terkait. Tujuan dari sampling adalah menggali informasi yang nantinya akan menajdi dasar dalam proses penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan secara acak dan bertujuan (purposeful sampling).

Sehingga sebelum pelaksanaan purposeful sampling diperlukan melakukan kriteria kriteria yang ketat agar dapat memperoleh responden yang berkualitas. Lembar Kriteria responden terdapat pada lampiran 2 kriteria pemilihan responden. Berikut kriteria sampling responden dengan populasi masyarakat Kota Surabaya :

1. Berusia lebih dari 17 tahun atau sudah memiliki KTP
2. Melakukan tahapan perIzinan secara keseluruhan
3. PerIzinan yang dilakukan meliputi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. Pelayanan dilakukan melalui UPTSA Kota Surabaya, yakni UPTSA Pusat atau UPTSA Timur

Sedangkan sampling untuk populasi Dinas Kota Surabaya adalah UPTSA dan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang. Hal ini dikarenakan kedua dinas tersebut adalah dinas yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu standar dalam memperoleh data yang diperlukan dan juga merupakan prosedur yang sistematik. Oleh karena itu, metode pengumpulan data sangat berkaitan erat dengan permasalahan yang ingin dipecahkan. Dalam pelaksanaannya metode pengumpulan data dilakukan melalui survei primer dan sekunder.

Untuk mendapatkan output sasaran 1 dilakukan melalui observasi, survei sekunder / literatur mengenai kebijakan terkait dan juga wawancara. Untuk mendapatkan output sasaran 2 dilakukan melalui penyebaran kuisioner (pada lampiran 3) kepada samping responden yang telah ditentukan, yakni masyarakat Kota Surabaya yang melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui UPTSA Kota Surabaya dengan kriteria yang telah ditentukan pada lampiran 2 secara purposive sampling yang dapat dilakukan bersamaan pencarian data sasaran 3 yakni penilaian.

Setelah hasil kuisioner direkap, bedakan potensi dan permasalahan yang ditemukan pada masing masing tahapan, kemudian membuat pertanyaan pertanyaan terkait permasalahan yang ditemukan untuk dilakukan klarifikasi terhadap dinas terkait pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yakni UPTSA dan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang. Wawancara merupakan salah satu proses mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai tujuan penelitian dengan bertanya secara langsung kepada responden dengan atau tanpa menggunakan alat bantu berupa panduan wawancara (interview guide). Wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan yang telah dirumukan sebelumnya. Pertanyaan tersebut dibuat untuk mendapatkan pernyataan informasi mengenai persepsi responden (hasil kuisioner) terhadap penemuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Pertanyaan dirancang lebih fleksibel sehingga dalam wawancara dapat memperoleh pernyataan pernyataan yang terkait dengan informasi yang dibutuhkan. Meski demikian, pertanyaan yang diajukan tetap mengacu pada kerangka pertanyaan.

Tabel III.3 Metode Pengumpulan Data

No	Sasaran	Data yang dibutuhkan	Metode Pengumpulan Data
1	Mengidentifikasi Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ;	Kegiatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap	Survei Sekunder, Observasi, dan Wawancara
2	Mengidentifikasi Potensi dan permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);	Potensi dan Masalah Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berdasarkan pemohon Klarifikasi dari pihak yang berwenang	Kuisioner dan Wawancara
3	Menilai Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).	Tingkat kepuasan pemohon pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Kuisioner

Sumber : Sintesa Pustaka dan Analisa Penulis, 2019

3.6 Metode Analisis

Berikut merupakan tabel Teknik Analisa data yang berisikan sasaran penelitian, teknik analisis yang digunakan . Adapun metode analisis tersebut dilakukan berdasarkan data-data hasil survey primer maupun sekunder.

3.6.1 Mengidentifikasi Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ;

Dalam mengidentifikasi tahapan pelaksanaan pelayanan IMB dilakukan dengan analisis deskriptif. Data data yang didapatkan melalui dokumen dokumen terkait dirumuskan menjadi pengelompokan tahapan berdasarkan sebuah sistem, definisi operasional, pihak yang bertanggung jawab, lokasi pelaksanaan kegiatan, dan kegiatan pelayanan Izin Mendirikan Bangungan.

3.6.2 Mengidentifikasi Potensi dan permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);

Dalam mengidentifikasi potensi dan permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan perIzinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) digunakan Metode Analisis Deskriptif yakni metode analsis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya. (Baroroh, 2008). Sedangkan Menurut Sugiono (2009) Metode Deskriptif adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis deskriptif ini adalah dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Miles & Hiberman, 1994)

Setelah diketahui potensi dan masalah apa saja yang ditemukan menurut pemohon layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kemudian dilakukan proses konfirmasi terhadap pihak yang berwenang dalam pelaksanaan kegiatan yang terlibat didalamnya mengguakan analisis isi (conten analysis). Analisis isi adalah suatu teknik sistematis yang digunakan dalam menganalisis sebuah isis pesan dan mengolah pesan atau suatu hal untuk mengobservasi dan menganalisis isi perilaku komunikasi yang terbuka dari komunikator yang dipilih. (Kriyanto, 2006). Analisis isi kuantitatif hanya memfokuskan risetnya pada isi komunikasi yang tersurat.

Tahapan tahapan dalam melakukan analisis isi menurut Kriyanto (2006) sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah.
2. Mulai mengenal atau terlibat dengan proses dan konteks dari sumber informasi (misalnya melalui studi etnografi surat kabar atau stasiun televisi dengan observasi partisipan).
3. Mulai terlibat dengan beberapa (6-10) contoh dari dokumen yang relevan. Menyeleksi unit analisis (misalnya artikel). Unit analisis disebut juga fokus riset.
4. Membuat protokol (semacam koding form) dan membuat daftar beberapa item atau kategori untuk meng-guide pengumpulan data dan draft protokol (semacam data collection sheet).
5. Melakukan pengujian protokol dengan mengoleksi data dari beberapa dokumen.
6. Melakukan revisi terhadap protokol yang ada dan menyeleksi beberapa kasus tambahan untuk pembuatan protokol selanjutnya yag lebih halus. Hal penting dalam revisi protokol adalah menetapkan benar-benar kategorisasi yang dibuat.
7. Penentuan sampel atau korpus. Biasanya penentuan sampling ini akan bersifat theoretical sampling. Penekanan utama analisis isi kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman makna-makna, penonjolan, dan tema-tema dari pesan dan untuk memahami organisasi dan proses bagaimana direpresentasikan dalam media.
8. Koleksi data berupa pengumpulan imformasi dan banyak contoh-contoh deskriftif. Biarkan data dalam bentuk dokumen aslinya, tetapi juga masukkan data ke dalam fomat computer-text-word processing untuk memudahkan menemukan dan mengkoding teks. Ingat bahwa data kualitatif bersifat subjektif, artinya perisat terlibat dengan konsep, relevansi-relevansi, pengembangan proses dari protokol, dan logika internal terhadap kategorisasi dan pengembangan analisis selanjutnya.
9. Melakukan analisis data termasuk penghalusan konsep dan koding data yang sudah dilakukan. Membaca semua catatan

yang dibuat selama proses riset dan megulang data-data yang diperoleh selama proses berlangsung.

10. Melakukan komparasi dan kontras hal-hal yang ekstrim dan pemilihan kunci-kunci perbedaan yang muncul dalam setiap kategori atau item teks. Buatlah catatan tekstual. Tulis rangkuman singkat atau melakukan overview terhadap data yang telah terkumpul untuk setiap kategori.
11. Melakukan kombinasi antarsemua data dan contoh-contoh kasus yang ada. Dalam presentasi data ini sangat dimungkinkan mencantumkan kutipan-kutipan hasil interview atau narasi-narasi observasi yang dilakukan serta membuat ilustrasi-ilustrasi berdasarkan rangkuman protokol informasi untuk setiap kasus yang dianalisis.
12. Mengintegrasikan semua temuan data dengan interpretasi periset dan konsep-konsep kunci dalam draft atau format yang berbeda.

3.6.3 Menilai Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Dalam menilai pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan digunakan analisis kualitas layanan yang merupakan salah satu teknik pengukuran tingkat kepuasan. Untuk mengetahui kepuasan seseorang perlu dilakukan pengubahan data kualitatif menjadi kuantitatif. Inilah yang menjadi dasar pengukuran kepuasan konsumen. Serangkaian pertanyaan disusun menggunakan skala pemeringkatan (rating scale) dengan menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala untuk mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai objek tertentu. (Santoso, 2005)

Dalam penelitian ini skala likert diguankan dalam membantu penilaian pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit

Pelayanan Terpadu Satu Atap dengan menggunakan variabel yang sudah ditentukan sebelumnya.

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert

Skala Pengukuran (Skor)	Tingkat Kepuasan	Pengertian dan Batasan
1	Sangat Tidak Puas	Apabila responden tidak menyetujui pernyataan 100%
2	Kurang Puas	Apabila responden menyetujui sebagian kecil dari pernyataan atau maksimal 30% dari pernyataan yang sesuai harapan
3	Cukup Puas	Apabila responden menyetujui 50% atau ragu ragu
4	Puas	Apabila responden menyetujui sebagian besar dari pernyataan atau kisaran 70% sampai 90% dari pernyataan sesuai dengan harapan
5	Sangat Puas	Apabila responden menyetujui penuh dari pernyataan dari harapan responden

Sumber : (Nazir, 2005)

Perhitungan Skala Likert

Rumus: T x Pn

Keterangan

T = *Total jumlah responden yang memilih*
Pn = *Pilihan angka skor Likert*

Interpretasi Skor Perhitungan

Dalam mendapatkan hasil interpretasi, perlu diketahui nilai tertinggi (X) dan nilai terendah (Y) untuk unit penilaian dengan rumus sebagai berikut:

Keterangan

Y = skor tertinggi likert x jumlah responden
X = skor terendah likert x jumlah responden

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

Sebelumnya harus diketahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari Interval skor persen (I).

Rumus Interval

I = 100 / Jumlah Skor (Likert)

Dikarenakan jumlah yang digunakan adalah 5 (sangat puas, puas, cukup/netral, tidak puas, dan sangat tidak puas) maka kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval adalah sebagai berikut:

- Angka 0% – 19,99% = Sangat Tidak Puas
- Angka 20% – 39,99% = Tidak Puas
- Angka 40% – 59,99% = Cukup / Netral
- Angka 60% – 79,99% = Puas
- Angka 80% – 100% = Memuaskan

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, kemudian bandingkan dengan kategori interval diatas.

Sebelum dilakukan perhitungan menggunakan skala likert, hasil data yang diperoleh perlu dilakukan uji Validitas Isi dan Reliabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui bahwa pertanyaan yang diajukan valid dan reliabel. Validitas merupakan nilai ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam hal ini kuisioner yang digunakan dalam pengukuran (Joko Suliyono, 2010). Validitas menggambarkan sejauh mana alat ukur benar-benar mengukur apa yang hendak diukur (Hendryadi, 2017).

Setelah mengetahui bahwa validitas dari instrumen penelitian dapat digunakan, selanjutnya menghitung nilai reliabilitas dari instrumen tersebut. Reliabilitas instrumen penting untuk dilakukan karena reliabilitas terkait dengan kesalahan pengukuran. Reliabilitas tinggi menunjukkan kesalahan yang kecil dalam memperoleh hasil pengukuran (Heri Retnawati, 2016).

Menurut Heri Retnawati (2016), Rumus Alpha digunakan untuk mengestimasi reliabilitas instrumen yang skornya bukan hanya 1 dan 0, tetapi juga skala politomus atau likert maupun soal bentuk uraian. Sehingga rumus Alpha dari Cronbach sesuai digunakan pada perhitungan ini karena instrumen yang telah disusun pada penelitian ini menggunakan skala likert dalam bentuk tabel. Variabel yang digunakan pada perhitungan reliabilitas ini adalah variabel yang valid setelah diuji dengan uji validitas (Joko Suliyono, 2010). Perhitungan reliabilitas koefisien Alpha Cronbach pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SPSS 17 dengan interpretasi bahwa instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha diatas 0,60 menurut Joko Suliyono (2010).

3.7 Tahapan Penelitian

Dalam mencapai tujuan penelitian diperlukan pemenuhan terhadap kebutuhan 2 sasaran dalam penelitian. Analisa pada masing masing Sasaran tersebut dapat dilakukan secara seri atau bersamaan

selama data pada masing masing sasaran terpenuhi. Berikut adalah tahapan pelaksanaan penelitian yang dilakukan: :

Sasaran 1

1. Mencari tahapan pelaksanaan pelayanan IMB melalui literatur yang ada.
2. Mengelompokkan tahapan tahapan tersebut berdasarkan sebuah sistem.

Sasaran 2

3. Mencari responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap);
4. Melakukan penyebaran kuisioner terkait pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap pada responden yang ditentukan;
5. Rekapitulasi data dan Mengkaji pernyataan responden yang disesuaikan dengan potensi dan permasalahan yang ditemukan dalam tahapan dalam sistem (input-proses-output) yang telah ditentukan;
6. Mengkonfirmasi potensi dan permasalahan yang ditemukan dengan melakukan wawancara kepada UPTSA dan Dinas Cipta Karya dan tTata Ruang;
7. Melakukan analsis Isi (content analysis) pada hasil wawancara yang dilakukan;

Sasaran 3

8. Melakukan uji validitas dan reabilitas terhadap variabel penelitian pada masing masing tahapan sistem (input- proses-output);
9. Melakukan penilaian berdasarkan hasil kuisioner yang dilakukan pada pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menggunakan analisis kualitas pelayanan dengan teknik skoring pada masing masing tahapan sistem(Input-proses-output);
10. Melakukan intepretasi dari hasil skoring yang dilakukan;
11. Potensi dan permasalahan serta intepretasi hasil skoring pada masing masing tahapan sistem dijadikan kesimpulan dan

rekomendasi dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

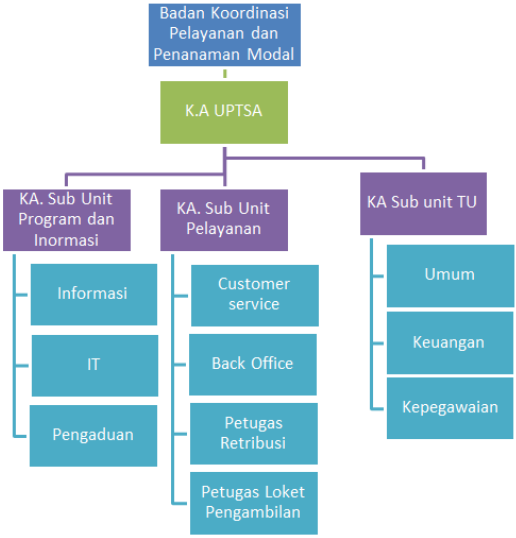
4.1.1 Unit Pelayanan terpadu Satu Atap (UPTSA)

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya merupakan lembaga non struktural yang memberikan pelayanan publik di pemerintah Kota Surabaya dibawah koordinasi Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Moda(BKPPM). Segala biaya operasional yang dikeluarkan guna pelaksanaan kegiatan UPTSA dibebankan pada APBD Kota Surabaya pada BKPPM. Moto yang dipegang UPTSA dalam menajalankan tugasnya adalah “Terdepan Dalam Layanan Administrasi Perizinan”

Visi UPTSA adalah melaksanaan Pelayanan Prima dengan Cerdas Bagi Publik. dan Tujuan UPTSA di Kota Surabaya, dengan Tujuan pelaksanaan :

- Memberikan penguatan kelembagaan dalam pemberian layanan perIzinan kepada masyarakat.
- Menumbuhkan citra yang baik di masyarakat dengan memberikan pelayanan perIzinan prima.
- Menciptakan suatu formula teknis pelayanan perIzinan kepada masyarakat sehingga proses perIzinan menjadi semakin transparan yang pada gilirannya memberikan kepastian atas waktu dan biaya pengurusan perIzinan.
- Penyederhanaan prosedur perIzinan 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.

Tugas pokok UPTSA adalah menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu kepada masyarakat di Kota Surabaya. Bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh UPTSA adalah pelayanan perIzinan yang ada di Kota Surabaya melalui loket loket yang disediakan. Dimana pada loket loket pelayanan tersebut disediakan petugas backoffice dari masing masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di UPTSA, sehingga tidak perlu khawatir apabila mengalami kebingungan dalam pelaksanaan perIzinan yang dilakukan. Susunan organisasi UPTSA Kota Surabaya :



Gambar IV.1 Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

Sumber : Website UPTSA,2018

Berikut tugas masing masing sub unit yang ada di UPTSA Kota Surabaya

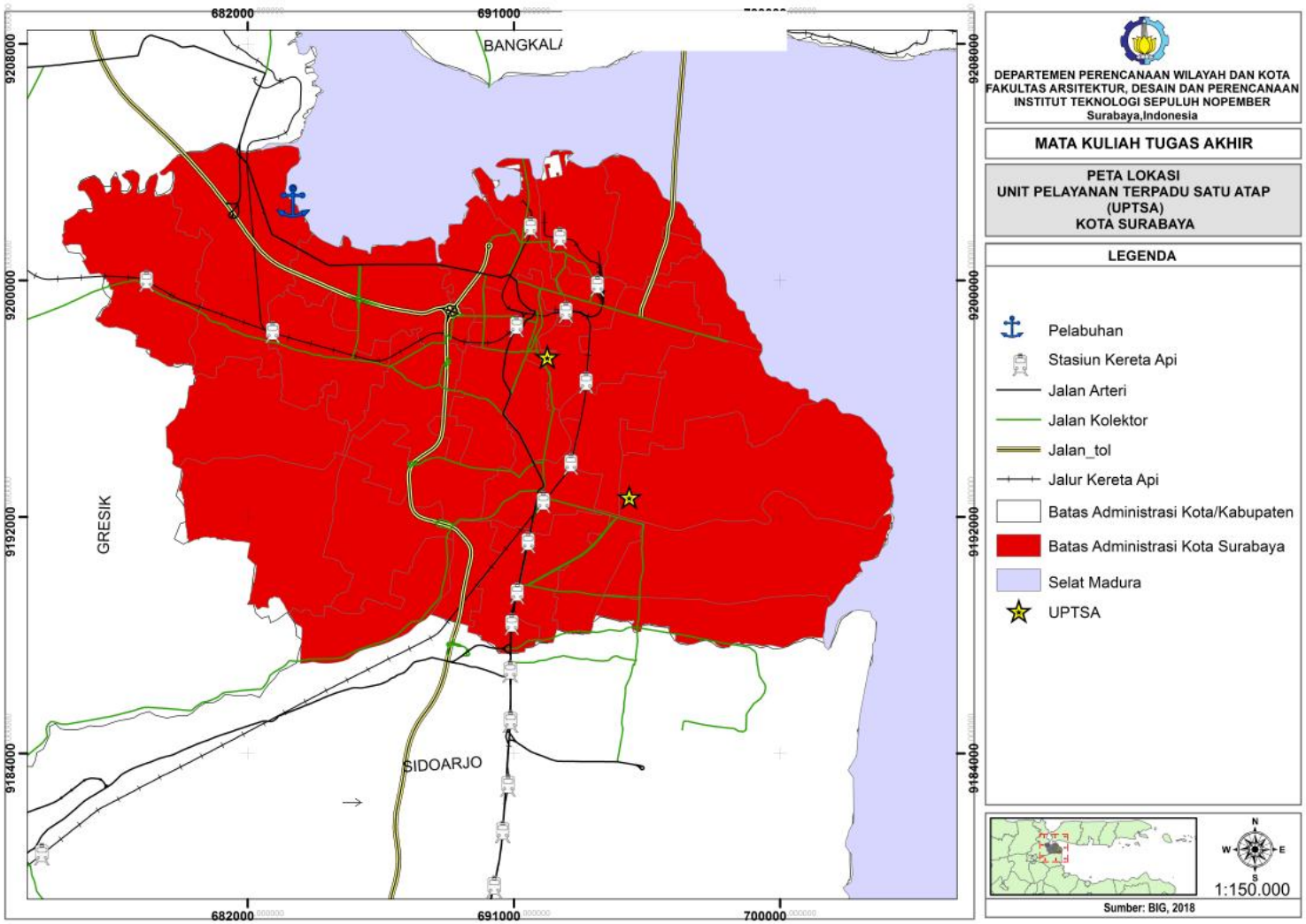
Tabel IV.1 Tugas Sub Unit yang ada di UPTSA

Sub Unit TU	Sub Unit Pelayanan	Sub Unit Program dan Informasi
• Menyusun perencanaan kegiatan UPTSA; • Melaksanakan urusan administrasi, surat menyurat dan kearsipan kantor; • Melaksanakan administrasi kepegawaian dan keuangan; • Melaksanakan urusan rumah tangga, perlengkapan dan peralatan kantor; • Melaksanakan pembinaan kelembagaan dan ketatalaksanaan; • Melaksanakan koordinasi penyusunan laporan pelaksanaan tugas; • Mengirim berkas permohonan ke SKPD dan menerima hasil pemrosesan perizinan dari SKPD;	• Melaksanakan pengelolaan pelayanan loket yang terdiri atas loket penerimaan, loket pengambilan, dan loket kasir/bank; • Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan loket; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTSA sesuai dengan tugas dan fungsinya.	• Menerima dan memproses pengaduan; • Melakukan pemberian pelayanan informasi (customer service) dan publikasi; • Monitoring dan mengendalikan berjalannya program aplikasi; • Melaksanakan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTSA sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Unit TU	Sub Unit Pelayanan	Sub Unit Program dan Informasi
• Memberikan cap register pada hasil pelayanan perizinan; • Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTSA sesuai dengan tugas dan fungsinya.		

Sumber :*Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2007*

Terdapat 2 Pelayanan UPTSA di Kota Surabaya yaitu UPTSA Pusat dan UPTSA Timur. UPTSA pusat berlokasi di Gedung Siola Jalan Tunjungan No. 1 Surabaya. Sedangkan UPTSA Timur berlokasi di Jalan Menur 31C Surabaya. Keduanya memiliki jam pelayanan operasional berupa Customer Service, informasi dan Pengambila yakni pada hari Senin Hingga Kamis pukul 07.30 hingga 15.00 dengan waktu pembayaran di loket yang telah disediakan pada pukul 07.30 hingga 14.00. Sedangkan pada hari jumat keduanya memiliki waktu operasional 07.30 hingga 11.00 dengan waktu istirahat sampai pukul 13.00, dan dilanjutkan kembali hingga pukul 15.00. serta hari sabtu yakni dengan waktu pelayanan operasional pukul 09.00 hingga 13.00.



Gambar IV.2 Peta Lokasi UPTSA Kota Surabaya
Sumber : Survei Primer,2018

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

Berikut adalah kondisi pelayanan di UPTSA Kota Surabaya

Gambar IV.3 Kondisi Pelayanan Perizinan di UPTSA Pusat
Sumber : Dokumentasi Penulis,2018

Gambar IV.4 Kondisi Pelayanan Perizinan di UPTSA Timur
Sumber : Dokumentasi Penulis,2018

4.1.2 Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya

Izin mendirikan bangunan (IMB) di Kota Surabaya merupakan sebuah bentuk perizinan yang diberikan oleh Kepala Dinas kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan /atau meraat bangunan sesuai dengan persyaratan administrastif dan persyaratan teknis yang berlaku. Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) berlaku selama tidak ada perubahan fungsi dan /atau struktur / konstrksi bangunan. Setiap perubahan fungsi bangunan harus dilakukan melalui proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Di kota Surabaya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dilakukan dengan cara online dengan mengakses sistem Surabaya Single Window.

A. Jenis – Jenis IMB

Bangunan adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya baik sebagian maupun keselutuhannya berada di atas atau di dalam tanah dan / atau air yang terdiri dari bangunan gedung dan bangunan bukan gedung. Bangunan gedung adaah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu kedudukannya sebagian atau keseluruhannya berada di atas dan / atau di dalam tanah dan / atau air yang berfungsi sebagai tempat manusia melaukukan kegiatannya, meliputi hunian/ tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya maupunkegiatan khusus. Bangunan bukan gedung adalah bangunan yang menjadi satu kesatuan atau tidak dengan bangunan gedung/kelompok bangunan gedung pada bumi baik sebagian maupun keseluruhannya berada di atas dan /atau bawah permukaan dataran dan / atau air yang tidak membentuk ruangkegiatan untuk manusia contoh adalah konstruksi reklame, menara,dan gapura.

Berdasarkan Peraturan Walkota Surabaya No. 13 Tahun 2018 tentang Pedoman Teknis Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Jenis pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dibedakan menjadi 4 yakni gedung sederhana, gedung tidak sederhana, gedung khusus, dan bukan gedung.

1. Gedung Sederhana

Bangunan gedung sederhana merupakan bangunan gedung dengan karakter sederhana serta memiliki kompleksitas dan teknologi sederhana. Meliputi :

- Bangunan gedung sederhana 1 lantai, dengan klasifikasi pemanfaatan untuk rumah tinggal dengan luas bangunan sampai dengan 500m2;
- Bangunan gedung sederhana 2 lantai dengan klasifikasi penggunaan untuk rumah tinggal dengan luas bangunan sampai dengan 500m2.

2. Gedung Tidak Sederhana

Bangunan gedung Tidak sederhana adalah bangunan gedung dengan karakter tidak sederhana serta memiliki kompleksitas dan /atau teknologi yang tidak sederhana, meliputi:

A. Bangunan gedung tidak sederhana bukan untuk kepentingan umum dengan klasifikasi sebagai berikut:
   i. Bangunan dengan guna rumah tinggal dengan luas bangunan diatas 500 m^2.
   ii. Bangunan dengan guna rumah tinggal yang dibangun oleh pengembang.

B. Bangunan gedung tidak sederhana untuk kepentingan umum dengan klasifikasi sebagai berikut:
   i. Bangunan dengan guna usaha mikro, kecil, dan menengah;
   ii. Bangunan dengan guna non rumah tinggal
   iii. Bangunan dengan guna non rumah tinggal yang dibangun oleh pengembang.

3. Gedung Khusus

Bangunan gedung khusus adalah bangunan gedung yang memiiki penggunaan dan persyaratan khusus yang dalam perencanaan dan pelaksanaannya memerlukan penyelesaian atau teknologi khusus.

4. Bukan Gedung

a. Perkerasan untuk parkir, lapangan tenis, lapangan baskey, lapangan golf, dan lain sejenisnya dapat diajukan tersendiri;

b. Pondasi, pondasi tangki da lain sejenisnya yang berfungsi sebagai bangunan penunjang yang diajukan sebagai satu kesatuan IMB gedung;
c. Pahar tembok/besi dan tanggul/turap dan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai bangunan penunjang yang diajukan sebagai satu kesatuan IMB gedung;
d. Septic tank/bak penampungan bekas air kotor dan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai bangunan penunjang yang diajukan sebagai satu kesatuan IMB gedung;
e. Sumur resapan dan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai bangunan penunjang yang diajukan sebagai satu kesatuan IMB gedung;
f. Teras tidak beratap atau tempat pencucian dan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai bangunan penunjang yang diajukan sebagai satu kesatuan IMB gedung;
g. Dinding penahan tanah dan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai bangunan penunjang yang diajukan sebagai satu kesatuan IMB gedung;
h. Jembatan penyebrangan orang dan lain sejenisnya dapat diajukan tersendiri;
i. Penanaman tangki, landasan tangki, bangunan pengolahan air, gardu listrik, gardu telepon, menara, tiang listrik/telepon dan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai bangunan penunjang yang diajukan sebagai satu kesatuan IMB gedung;
j. Kolam renang, kolam ikan air deras dan lain sejenisnya;
k. Gapura, patung, bangunan reklame, monumen dan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai bangunan penunjang yang diajukan sebagai satu kesatuan IMB gedung atau dapat diajukan tersendiri;
l. Untuk bangunan menara berpedoman pada ketentuan peraturan perundang – undangan yang lebh khusus.

B. Syarat Syarat IMB

Izin Mendirikan Bangunan atau yang biasa disebut dengan IMB merupakan perIzinan teknis dimana dalam pelaksanaan perIzinan tersebut membutuhkan syarat syarat teknis untuk penilaian kelayakannya. Dibutuhkan persyaratan sebagai berikut:

A. Persyaratan Administrasi

1. Fotocopy SKRK/rencana Tapak dan atau IMB beserta lampiran gambar IMB yang telah diterbitkan sebelumnya jika bangunan telah memiliki IMB;
2. Fotocopy KTP pemohon dan /atau pemilik tanah atau fotocopy akta pendirian badan Hukum dan / atau perubahannya yang telah mendapatkan pengesahan dari pejabat yang berwenang atau didaftarkan ke instansi yang berwenang apabila IMB diatas namakan badan hukum, apabila nama pemohon dan /atau pemilik tanag tidak sesuai dnegan SKRK IMB lama/ dokumen rekomendasi teknis yang telah diterbitkan sebelumnya;
3. Surat kuasa dengan dilampiri fotocopy penerima kuasa apabila permohonan dikuasakan. Pemberian kuasa hanya diberikan kepada orang yang memiliki hubungan keluarga/saudara atau hubungan staf/bawahan/kerja dengan pemohon izin yang dibuktikan dengan :
   - Fotocopy KK atau surat pernyataan bermaterai yang menyatakan bahwa yang bersangkutan memiliki hubungan keluarga/saudara;
   - Surat keterangan bermaterai terkait status kepegawaian/surat penempatan kerja.
4. Fotocopy tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah antara lain sertifikat tanah, akte jual beli, girik, petuk dan / atau bukti kepemilikan tanah lainnya yang sesuai dengan peraturan

perundang – undangan di bidang pertanahan atau tanda bukti perjanjian pemantaatan tanah dan surat persetujuan dari pemilik tanah apabila nama pemilik berbeda dengan SKRK/IMB lama /surat Rekomendasi lainnya yang telah diterbitkan sebelumnya;

5. Surat persyaratan pertanggungjawaban pendirian bangunan;
6. Foto lokasi persil yang diajukan IMB

B. Persyaratan Teknis

Persyaratan teknis disesuaikan dengan jenis IMB yang akan dilakukan oleh pemohon:

1. Gedung Sederhana

a. Fotocopy rekomendasi dari Tim Ahli Cagar Budaya serta Lampiran apabila bangunan yang dimohonkan merupakan bangunan cagar budaya atau berada di kawasan cagar budaya;
b. Gambar rencana teknis berupa softcopy dalam format *Computer Aided Design* (CAD) atau sketsa bangunan sekurang kurangnya meliputi:
   1. Gambar situasi;
   2. Gambar denah;
   3. Gambar arsitektur lengkap yang meliputi gambar denah atap, gambar tampak, gambar potongan memanjang, gambar potongan melintang yang sesuai dengan Rekomendasi dari Tim Budaya apabila bangunan yang dimohonkan merupakan bangunan cagar budaya.

2. Gedung Tidak Sederhana

2.1 Gedung Tidak Sederhana Bukan Untuk Kepentingan Umum

a. Fotocopy rekomendasi dari Tim Ahli Cagar Budaya beserta Lampiran apabila bangunan yang dimohonkan

merupakan bangunan cagar budaya atau berada di kawasan cagar budaya;

b. Gambar rencana teknis berupa softcopy dalam format *Computer Aided Design* (CAD) terdiri dari:
   - Gambar situasi (skala 1: 1000 atau 1: 500)
   - Gambar denah (skala 1:100 atau 1:200)
   - Gambara tampak atas atap (skala 1: 100 atau 1:200)
   - Gambar potongan memanjang dan melintang (skala 1: 100 atau 1:200)
   - Gambar rencana sanitasi (skala 1: 100 atau1: 200)

c. Gambar dan perhitungan struktur berupa softcopy untuk bangunan bertingkat lebih dari 2 lantai atau bangunan dengan struktur utama baja meliputi:
   - Perhitungan struktur yang ditandatangani oleh perencana;
   - Gambar struktur dan detailnya yang ditandatangani oleh perencana.

d. (khusus untuk rumah tinggal yang dibangun oleh pengembang) Fotocopy berita acara serah terima prasarana, sarana, dan utilitas pada kawasan perumahan dan permukiman sesuai dengan ketentuan berlaku ;

e. (khusus untuk rumah tinggal yang dibangun oleh pengembang) Fotocopy rekomendasi dokumen lingkungan berupa SPPL atau Izin Lingkungan beserta Lampiran, Fotocopy rekomendasi drainase beserta lampiran sesuai dengan ketentuan berlaku, Fotocopy rekomendasi lalu lintas beserta lampiran sesuai ketentuan yang berlaku.

2.2Gedung Tidak Sederhana Untuk Kepentingan Umum

a. Fotocopy berita acara serah terima prasarana, sarana, dan utilitas pada kawasan perumahan dan permukiman sesuai dengan ketentuan berlaku
b. Fotocopy rekomendasi dari Tim Ahli Cagar Budaya eserta Lampiran apabila bangunan yang dimohonkan merupakan bangunan cagar budaya atau berada di kawasan cagar budaya;
c. Fotocopy rekomendasi dokumen lingkungan berupa SPPL atau Izin Lingkungan beserta Lampiran, Fotocopy rekomendasi drainase beserta lampiran sesuai dengan ketentuan berlaku, Fotocopy rekomendasi lalu lintas beserta lampiran sesuai ketentuan yang berlaku.
d. Surat pernyataan bermaterai dari pemohon apabila IMB yang dimohonkan merupakan bangunan dengan guna usaha mikro;
e. Gambar rencana teknis berupa softcopy dalam format Computer Aided Design (CAD) terdiri dari:
   - Gambar situasi (skala 1: 1000 atau 1: 500)
   - Gambar denah (skala 1:100 atau 1:200)
   - Gambara tampak menghadap jalan (skala 1: 100 atau 1:200)
   - Gambara tampak atas atap (skala 1: 100 atau 1:200)
   - Gambar potongan memanjang dan melintang (skala 1: 100 atau 1:200)
   - Gambar rencana sanitasi (skala 1: 100 atau 1:200)
f. Gambar dan perhitungan struktur untuk bangunan bertingkat dengan luas 500 m2 atau bangunan bertingkat lebih dari 2 lantai atau bangunan dengan struktur utama baja berupa softcopy meliputi:

- Perhitungan struktur yang ditandatangani oleh perencana;
- Gambar struktur dan detailnya yang ditandatangani oleh perencana.

g. Gambar rencana teknis untuk bangunan yang menimbulkan dampak penting terhadap lingkungan berupa softcopy terdiri dari:

- Gambar situasi (skala 1: 1000 atau 1: 500)
- Gambar denah (skala 1:100 atau 1:200)
- Gambara tampak menghadap jalan (skala 1: 100 atau 1:200)
- Gambara tampak atas atap (skala 1: 100 atau 1:200)
- Gambar potongan memanjang dan melintang (skala 1: 100 atau 1: 200)
- Gambar detail arsitektur yang dianggap perlu (skala 1: 20 atau 1: 50)
- Gambar perhitungan struktur
- Gambar skematik dan analisa Mekanikal, Elektrikal dan Plumbing (MEP);

Yang sesuai dengan rekomendasi apabila bangunan yang dimohonkan wajib memiliki rekomendasi sesuai ketentuan berlaku.

3. Gedung Khusus

a. Fotocopy berita acara serah terima prasarana, sarana, dan utilitas pada kawasan perumahan dan permukiman sesuai dengan ketentuan berlaku

b. Fotocopy rekomendasi dari Tim Ahli Cagar Budaya eserta Lampiran apabila bangunan yang dimohonkan merupakan bangunan cagar budaya atau berada di kawasan cagar budaya;

c. Fotocopy rekomendasi dokumen lingkungan berupa SPPL atau Izin Lingkungan beserta Lampiran, Fotocopy rekomendasi drainase beserta lampiran sesuai dengan ketentuan berlaku, Fotocopy rekomendasi lalu lintas beserta lampiran sesuai ketentuan yang berlaku;
d. Gambar rencana teknis untuk bangunan yang menimbulkan dampak penting terhadap lingkungan berupa softcopy terdiri dari:
   - Gambar situasi (skala 1: 1000 atau 1: 500)
   - Gambar denah (skala 1:100 atau 1:200)
   - Gambara tampak menghadap jalan (skala 1: 100 atau 1:200)
   - Gambara tampak atas atap (skala 1: 100 atau 1:200)
   - Gambar potongan memanjang dan melintang (skala 1: 100 atau 1: 200)
   - Gambar detail arsitektur yang dianggap perlu (skala 1: 20 atau 1: 50)
   - Gambar perhitungan struktur
   - Gambar skematik dan analisa Mekanikal, Elektrikal dan Plumbing (MEP);

   Yang sesuai dengan rekomendasi apabila bangunan yang dimohonkan wajib memiliki rekomendasi sesuai ketentuan berlaku.

4. Bukan Gedung

a. Fotocopy rekomendasi dari Tim Ahli Cagar Budaya eserta Lampiran apabila bangunan yang dimohonkan merupakan bangunan cagar budaya atau berada di kawasan cagar budaya;
b. Fotocopy rekomendasi dokumen lingkungan berupa SPPL atau Izin Lingkungan beserta Lampiran, Fotocopy

rekomendasi drainase beserta lampiran sesuai dengan ketentuan berlaku, Fotocopy rekomendasi lalu lintas beserta lampiran sesuai ketentuan yang berlaku;

c. Gambar rencana teknis berupa softcopy dalam format *Computer Aided Design* (CAD) yang sesuai dengan Rekomendasi dari Tim Cagar Budaya apabila bangunan yang dimohonkan merupakan bangunan cagar budaya atau berada di kawasan cagar budaya terdiri dari:
   - Gambar situasi (skala 1: 1000 atau 1: 500)
   - Gambar denah (skala 1:100 atau 1:200)
   - Gambara tampak atas atap (skala 1: 100 atau 1:200)
   - Gambar potongan memanjang dan melintang (skala 1: 100 atau 1:200)
   - Gambar rekomendasi teknis (skala 1: 100 atau1: 200)

   Yang sesuai dengan rekomendasi apabila bangunan yang dimohonkan wajib memiliki rekomendasi sesuai ketentuan yang berlaku

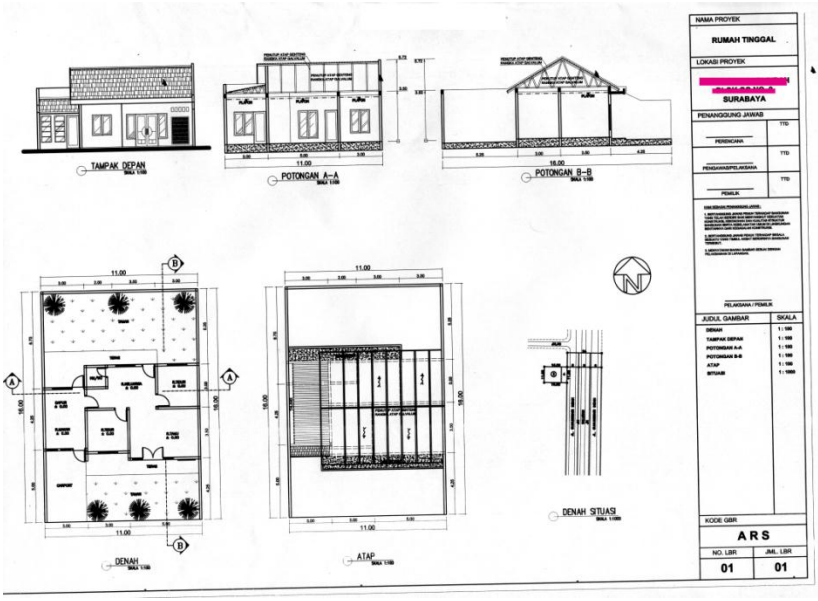
d. Gambar dan perhitungan struktur untuk bangunan bukan gedung dengan konstruksi beton bertulang dan atau baja berupa softcopy meliputi:
   - Perhitungan struktur yang ditandatangani oleh perencana;
   - Gambar struktur dan detailnya yang ditandatangani oleh perencana.

   Perubahan klasifikasi bangunan dalam fungsi yang sama dapat dilakukan dengan cara revisi/perubahan pada IMB yang telah ada, dengan ketentuan :
   - Tidak mengalami perubahan struktur/konstruksi bangunan sesuai dengan IMB yang telah diterbitkan sebelumnya;

- Dilengkapi dengan persyaratan administrasi dan teknis sesuai dengan perubahan klasifikasi yang diajukan.

IMB yang pernah diterbitkan pada persil yang sama dapat dipergunakan sebagai acuan permohonan IMB dengan fungsi bangunan sama. Intensitas bangunan yang ada dalam IMB yang pernah ada dapat disesuaikan dengan ketentuan dalam pedoman teknis pengendalian pemanfaatan ruang sepanjang tidak mengubah bentuk dan ukuran persil.

Hasil revisi/perubahan pada IMB gedung yang telah ada dapat berupa Surat Keterangan atau Surat Ketetapan IMB baru. Pemrosesan IMB mengacu pada SKRK/IMB yang telah diterbitkan sebelumnya dengan mempertimbangkan rekomendasi dan/atau izin yang telah diterbitkan dari intansi instransi terkait. Gambar permohonan IMB sekurang kurangnya memuat fungsi utama sesuai permohonan penggunaan bangunan. Luasan maksimal untuk fungsi bangunan penunjang yang menunjang fungsi utama bangunan harus mengikuti ketentuan SKRK. Apabila terdapat 1 permohonan IMB atas beberapa persil yang memiliki ketentuan garis sempadan dan syarat zoning berbeda maka terhadap SKRK yang diterbitkan pada persil persil tersebut wajib dilakukan peninjauan kembali dengan mengajukan SKRK baru.



Gambar IV.5 Contoh Gambar Rancang Bangun
Sumber : UPTSA,2018

C. Alur Pelayanan IMB

Dalam pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan terdapat tata cara penyelesaian permohonan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan berdasarkan Peraturan Walikota Suraaya No. 13 Tahun 2018 tentang Pedoman Teknis Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sebagai berikut:

1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Dinas dengan mengisi formulir permohonan secara online melalui website https://ssw.surabaya.go.id/ serta mengungggah persyaratan persyaratan yang diperlukan.

2. Petugas UPTSA meneliti dokumen yang telah diupload untuk selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah;
3. Apabila sesuai dengan hasil konfirmasi dari petugas UPTSA, persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak tanda bukti telah menggunggah berkas persyaratan secara elektronik.
4. Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagai mana diatur dalam peraturan yang berlaku dilampiri tanda bukti telah mengupload berkas persyaratan ke UPTSA;
5. Apabila persyaratan belum lengkap maka petugas UPTSA akan memberikan informasi kepada pemohon melalui sistem informasi kepada pemohon melalui e-mail ataupun SMS, begitu pula jika berkas telah lengkap;
6. Petugas dan pejabat struktural yang membidangi memproses data pemohon, jika dipandang perlu maka selama proses dapat melibatkan Tim Ahli Bangunan Gedung untuk melakukan penilaian bangunan yang menimbulkan dampak penting bagi lingungan. Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan Kepala Dinas melakukan persetujuan melalui sistem informasi;

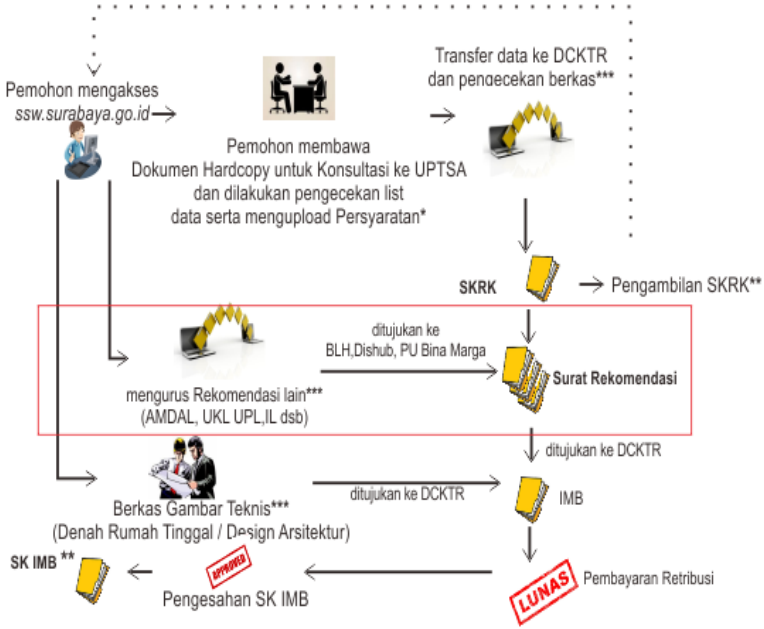
   Jangka waktu proses penilaian permohonan IMB:
   a. 1 hari kerja untuk bangunan gedung sederhana;
   b. 1 hari kerja untuk bangunan gedung tidak sederhana bukan untuk kepentingan umum;
   c. 2 hari kerja untuk bangunan gedung tidak sederhana untuk kepentingan umum dengan guna bangunann untuk usaha mikro;
   d. 3 hari kerja untuk bangunan gedung tidak sederhana untuk kepentingan umum guna bangunan non rumah tinggal yang tidak memerlukan pertimbangan teknis Tim ahli Bangunan

Gedung, guna bangunan non rumah tinggal yang dibangun oleh pengembang , dan bangunan non gedung;

e. 10 hari kerja untuk bangunan tidak sederhana untuk kepentingan umum yang memerlukan pertimbangan teknis Tim Ahli Bangunan Gedung dan bangunann Kusus.

7. Petugas pada Dinas menyampaikan kepada pemohon bahwa proses perIzinan IMB telah selelsai dengan mencetak retribusi dan dikirimkan kepada Pemohon;
8. Pemohon melakukan konfirmasi untuk pembayaran retribusi IMB berdasarkan surat pemberitahuan retribusi melalui UPTSA (untuk sementara hanya dapat dilakukan di bank jatim), kemudian petugas mencetak SKRD untuk disampaikan kepada pemohon;
9. Pemohon melakukan pembayaran retribusi IMB pada bank yang ditunjuk (semenara hanya bank jatim) dan diberikan tanda bukti pembayaran yang telah diberi paraf petugas dan stampel bank;
10. Bukti pembayaran retribusi untuk selanjutnya diserahkan kepada Dinas melalui UPTSA;
11. Berdasarkan bukti pembayaran tersebut Dinas menerbitkan IMB dan menyerahkan kepada pemohon melaui petugas UPTSA. Peneribitan IMB dilakukan paling lama 1 hari kerja sejak pembayaran retribusi IMB.

Berikut adalah Ilustrasi Alur Pelayanan IMB di Kota Surabaya:



KETERANGAN:

*	Apabila tidak mengalami kesulitan dalam mengupload berkas ke system tidak perlu mendatangi UPTSA, dapat dilakukan secara mandiri di lokasi pemohon.
**	Khusus Rumah Tinggal dapat dilakukan pengiriman ke alamat pemohon oleh petugas.
***	Apabila Terdapat kekurangan / kekeliruan berkas akan ada notifikasi melalui SMS, kemudian Pemohon dapat menyerahkan/ konsultasi berkas di UPTSA
··>	Perijinan dilakukan secara Parsial
▭	Khusus Non Rumah Tinggal
→	Alur Pelayanan Perijinan

Gambar IV.6 Alur Pelayanan IMB di Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Penulis,2018

Meski demikian, dalam praktiknya pemohon hanya perlu menyiapkan persyaratan yang diperlukan kemudian menyerahkannya kepada petugas UPTSA yang berwenang untuk dilakukan pemeriksaan dan pengunggahan pada sistem seringkali menggunakan akun dari petugas. Sebelumnya pemohon terlebih dahulu akan diberikan formulir permohonan sesuai jenis IMB yang diajukan. Setelah dilakukan pengecekan dan pengunggahan pemohon dapat menunggu pemberitahuan selanjutnya melalui notifikasi (SMS).

D. Retribusi IMB

Retribusi izin mendirikan bangunan adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas pemberian izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Objek retribusi IMB adalah pemberian izin untuk mendirikan suatu bangunan. Pemberian izin meliputi kegiatan peninjauan design dan pemantauan pelaksanaan pembangunannya agar tetap sesuai dengan rencanateknis bangunan dan rencana tata ruang , dengan tetap memperhatikan Koefisien Dasar Bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB), Koefisien Ketinggian Bangunan (KKB) dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.

Tarif retribusi ditinjau kembali paling lama 3 tahun sekali dengan memperhatikan indeks harga dan perkembangan perekonomian yang ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

Cara perhitungan retribusi IMB sebagai berikut:

a. Retribusi Pembangunan Gedung Baru :

Luas (L) x Indeks terintegrasi (lt) x 1,00 x Harga Satuan Retribusi bangunan Gedung (HS bg)

b. Retribusi Rehabilitasi Bangunan Gedung

Luas (L) x Indeks terintegrasi (lt) x Tingkat Kerusakan (Tk) x Harga Satuan Retribusi bangunan Gedung (HS bg)

c. Retribusi Prasarana Bangunan Gedung

Volume (V) x Indeks Prasarana Bangunan Gedung (l) x 1,00 x Harga Satuan Retribusi Prasarana Bangunan Gedung (HS pbg)

d. Retribusi Rehabilitasi Prasarana Bangunan Gedung

Volume (V) x Indeks Prasarana Bangunan Gedung (l) x Tingkat Kerusakan (Tk) x Harga Satuan Retribusi Prasarana Bangunan Gedung (HS pbg)

e. Retribusi Pelestarian /Pemugaran Bangunan Cagar Budaya

Luas (L) x Indeks terintegrasi (lt) x Indeks Pelestarian /pemugaran (Ip) x Harga Satuan Retribusi Bangunan Gedung (HS bg)

Rumus Indeks terintegrasi adalah sebagai berikut:

Indeks Terintegrasi = Indeks Fungsi x Indeks Klasifikasi x Indeks Waktu Penggunaan

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya No. 6 tahun 2017 berkut nilai Indeks di Kota Surabaya.

Indeks Kegiatan

Indeks kegiatan meliputi kegiatan :

1. Bangunan Gedung
   - Pembangunan bangunan gedung baru sebesar 1,00
   - Rehabilitasi/renovasi
     - Rusak sedang sebesar 0,45
     - Rusak berat sebesar 0,65
   - Pelestarian / pemugaran
     - Pratama sebesar 0,65
     - Madya sebesar 0,45
     - Utama sebesar 0,30
2. Prasarana Bangunan Gedung
   a. Pembangunan baru sebesar 1,00
   b. Rehabilitasi/renovasi
      i. Rusak sedang sebesar 0,45
      ii. Rusak berat sebesar 0,65

Indeks prasarana bangunan gedung rumah tinggal sederhana meliputi rumah inti tumbuh, rumah sederhana sehat, rumah deret sederhana, bangunan gedung dengan fungsi keagamaan ditetapkan sebesar 0,00.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

.

FUNGSI		KLASIFIKASI				WAKTU PENGGUNAAN	
Parameter	Indeks	Parameter	Bobot	Parameter	Indeks	Parameter	Indeks
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Hunian	0,05 / 0,50 *)	1. Kompleksitas	0,25	a. Sederhana	0,40	1. Sementara jangka pendek	0,40
2. Keagamaan	0,00			b. Tidak sederhana	0,70	2. Sementara jangka	0,70
3. Usaha **)				c. Khusus	1,00	3. Tetap	1,00
- Usaha Besar	3,00	2. Permanensi	0,20	a. Darurat	0,40		
- Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	0,50***)			b. Semi permanen	0,70		
				c. Permanen	1,00		
4. Sosial dan Budaya	0,00/1,00 ****)	3. Risiko kebakaran	0,15	a. Rendah	0,40		
5. Khusus	2,00			b. Sedang	0,70		
6. Ganda/Campuran	4,00			c. Tinggi	1,00		
		4. Zonasi gempa	0,15	a. Zona I / minor	0,10		
				b. Zona II / minor	0,20		
				c. Zona III / sedang	0,40		
				d. Zona IV / sedang	0,50		
				e. Zona V / kuat	0,70		
				f. Zona II / kuat	1,00		
		5. Lokasi (kepadatan bangunan gedung)	0,10	a. Renggang	0,40		
				b. Sedang	0,70		
				c. Padat	1,00		
		6. Ketinggian bangunan gedung	0,10	a. Rendah	0,40		
				b. Sedang	0,70		
				c. Tinggi	1,00		
		7. Kepemilikan	0,05	a. yayasan	0,40		
				b. perorangan	0,70		
				c. badan usaha swasta	1,00		

Catatan :

* Indeks 0,05 untuk rumah tinggal tunggal ,meliputi rumah inti tumbuh, rumah sederhana sehat dan rumah deret sederhana

** Klasifikasi usaha mengacu pada UU No. 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

*** Termasuk Bangunan Gudang Usaha Mikro, Kecil dan menengah seluas 1300 M2

**** Indeks 0,00 untuk bangunan gedung kantor milik Negara, kecuali bangunan gedung milik Negara untuk pelayanan jasa umum

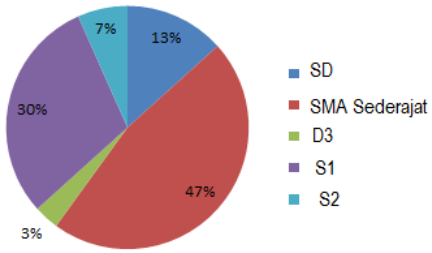
Gambar IV.7 Penetapan Indeks Terintegrasi
Sumber : Peraturan Walikota Surabaya No. 6 tahun 2017

"Halaman ini sengaja dikosongkan"

4.1.3 Gambaran Umum Sampling Responden

Dalam pelaksanaan sampling responden IMB didapatkan tingkat pendidikan dan pekerjaan yang mempengaruhi preferensi pelayanan IMB itu sendiri.

Grafik Tingkat Pendidikan Sampling Responden Pemohon IMB

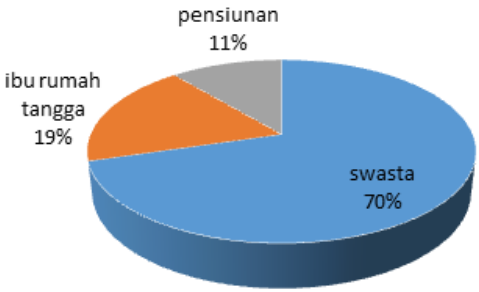


Gambar IV.8 Grafik Tingkat Pendidikan Sampel Pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Sumber : Analisa Penulis,2018

Dari gambar grafik tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terbesar pemohon adalah SMA sederajat disusul kemudian S1. Tingkat pendidikan dapat membantu pemohon dalam memahami tahapan dalam perIzinan IMB. Semakin tinggi tingkat pendidikannya maka semakin mudah memahami tahapan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

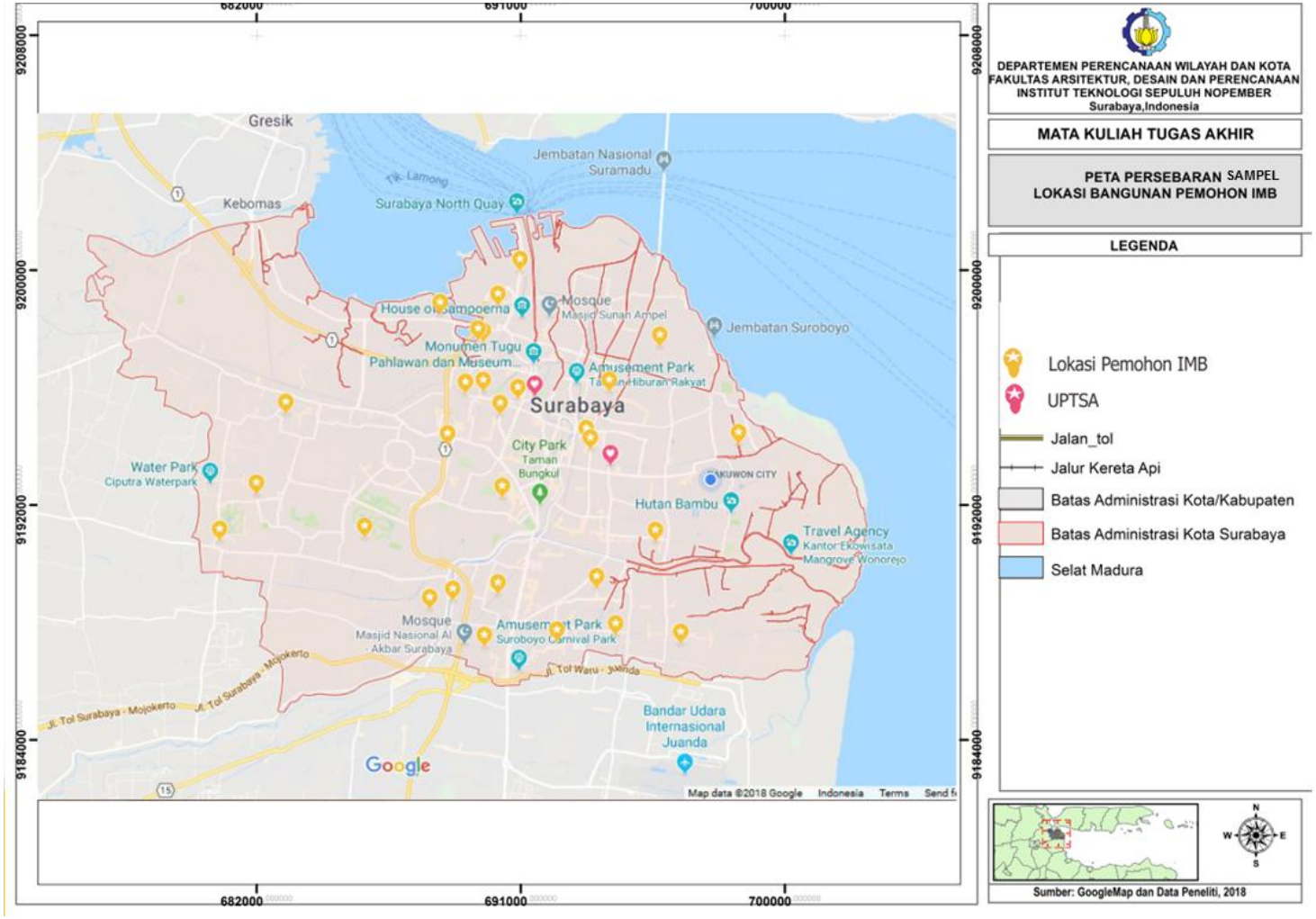
Grafik Pekerjaan Sampling Responden Pemohon IMB



Gambar IV.9 Grafik Pekerjaan Sampel Pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)
Sumber : Analisa Penulis,2018

Dari gambar grafik tersebut menunjukkan bahwa sampel pekerjaan yang dimiliki oleh pemohon hanya terdiri dari tiga jenis yakni swasta, ibu rumah tangga dan pensiunan. Dengan jumlah yang mendominasi adalah bekerja di swasta.

Berikut adalah sampel lokasi sampling reponden Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA):



Gambar IV.10 Persebaran Sampling Responden Pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2018

"Halaman ini sengaja dikosongkan"

4.2 Mengidentifikasi Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ;

Tahapan pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diidentifikasikan sebagai berikut:

Tabel IV.2 Tahapan Pelaksanaan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya melalui UPTSA

Variabel /Tahapan	Penanggung Jawab/Lokasi Kegiatan Berlangsung	Definisi	Indikasi Kegiatan
Input	UPTSA Kota Surabaya	Kegiatan yang menjadi sumber sumber dari tujuan kegiatan yang akan dilakukan.	Pemohon melakukan layanan konsultasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap atau di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya
			Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Dinas dengan mengisi formulir permohonan secara online melalui website https://ssw.surabaya.go.id/ serta mengungggah persyaratan persyaratan yang diperlukan atau dapat dilakukan secara manual dengan mendatangi kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dengan membawa berkas persyaratan
			Petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap meneliti dokumen yang telah diupload untuk selanjutnya memberikan konfirmasi mengenai kelengkapan persyaratan yang telah diunggah(ketika kegiatan pemasukan berkas persyaratan dilakukan secara manual);
			Apabila sesuai dengan hasil konfirmasi dari petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, persyaratan telah lengkap maka

Variabel /Tahapan	Penanggung Jawab/Lokasi Kegiatan Berlangsung	Definisi	Indikasi Kegiatan
			pemohon dapat mencetak tanda bukti telah menggunggah berkas persyaratan secara elektronik. (Proses petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap melakukan kegiatan checklist kelengkapan persyaratan)
			Untuk keperluan verifikasi dan validasi data, pemohon menyerahkan berkas persyaratan sebagai mana diatur dalam peraturan yang berlaku dilampiri tanda bukti telah mengupload berkas persyaratan ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (ketika kegiatan pemasukan berkas persyaratan dilakukan secara online);
			Apabila persyaratan belum lengkap maka petugas Unit pelayanan Terpadu Satu Atap akan memberikan informasi kepada pemohon begitu pula jika berkas telah lengkap petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap wajib megirimkan ketahap selanjutnya yaitu tahap proses oleh instansi terkait
Proses	DCKTR Kota Surabaya	Kegiatan pengolahan data / informasi dari sumber yang didapatkan pada input	Proses penilaian berkas persyaratan yang dilakukan oleh petugas meliputi 1. Pengecekan berkas persyaratan oleh staff 2. Pengecekalan lokasi 3. Pengecekan oleh kepala seksi 4. Quality control oleh eselon 4 5. Tanda tangan oleh Kepala Dinas
			Notifikasi apabila persyaratan salah maka petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap akan memberikan informasi melalui sistem informasi kepada pemohon melalui e-mail

Variabel /Tahapan	Penanggung Jawab/Lokasi Kegiatan Berlangsung	Definisi	Indikasi Kegiatan
			ataupun SMS, begitu pula jika berkas telah lengkap;
			Konsultasi Berkas Salah atau Kurang (dapat dilakukan di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang ataupun di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya)
Output	UPTSA Kota Surabaya	Kegiatan yang dilakukan dari hasil proses yang dilakukan.	Petugas menyampaikan kepada pemohon bahwa proses perizinan Izin Mendirikan Bangunan telah selelsai;
			Pemohon melakukan konfirmasi untuk pembayaran retribusi Izin Mendirikan Bangunan berdasarkan surat pemberitahuan retribusi melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (untuk sementara hanya dapat dilakukan di bank jatim), kemudian petugas mencetak Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) untuk disampaikan kepada pemohon;
			Pemohon melakukan pembayaran retribusi Izin Mendirikan Bangunan pada bank yang telah ditunjuk (semenara hanya bank jatim) dan diberikan tanda bukti pembayaran yang telah diberi paraf petugas dan stampel bank;
			Bukti pembayaran retribusi untuk selanjutnya diserahkan melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap; Berdasarkan bukti pembayaran tersebut Dinas wajib menerbitkan SK Izin Mendirikan Bangunan dan menyerahkan kepada pemohon melaui petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Peneribitan SK Izin Mendirikan Bangunan dilakukan paling lama 1 hari kerja sejak

Variabel /Tahapan	Penanggung Jawab/Lokasi Kegiatan Berlangsung	Definisi	Indikasi Kegiatan
			pembayaran retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Sumber : Analisa Penulis, 2018

4.3 Mengidentifikasi Potensi dan permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);

Berdasarkan kuisioner yang telah diawab oleh responden pemohon IMB (lampiran 13) diketahui terdapat beberapa potensi dan permasalahan yang ditemukan sebagai berikut:

4.3.1 Potensi

Berdasarkan hasil kuisioner yang dilakukan didapatkan potensi potensi yang dirasakan oleh 30 responden pemohon selama pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (pada lampiran 13). Berikut adalah penjelasan potensi yang dirasakan dalam pelayanannya:

1. Proses Cepat dan Berada di Satu Tempat

Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 28 dari 30 responden menjawab bahwa dalam melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya responden menganggap prosesnya cepat, tidak berbelit belit, serta terorganisir baik dengan berada di satu tempat yakni UPTSA. Meskipun pada tahap proses dilakukan oleh masing masing dinas terkait, akan tetapi mereka tidak perlu mendatangi dinas dinas tersebut. Kesan inilah yang dirasakan para responden. Keberadaaan lokasi pelayanan yang berada di satu tempat ini dapat mengurangi tingkat mobilitas masyarakat. Meskipun pada dinas Cipta Karya dan Tata Ruang membuka layanan konsultasi, alangkah baiknya jika layanan konsultasi yang ada di Dinas Cipta Karya dan Tata

Ruang dipindahkan semua ke UPTSA, sehingga semua pemohon dapat mengurangi lama antrian dan sesuai dengan namanya yang bearti Pelayanan Terpusat.

2. **Adanya Notifikasi Pemberitahuan**

   Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 26 dari 30 responden menjawab bahwa dalam melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) responden mendapatkan notifikasi dari petugas, baik ketika proses berupa kekurangan berkas atau kesalahan berkas ataupun ketika SK IMB sudah jadi dan pemberitahuan pembayaran retribusi baik melalui sms, email ataupun aplikasi whatsapp, bahkan terdapat salah satu responden yang SKRK nya (dikirimkan ke rumah) Hal harus dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga meminimalisir mobilitas masyarakat, sehingga masyarakat hanya perlu datang apabila diperlukan saja.

3. **Petugas ramah**

   Berdasarkan kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 16 dari 30 responden menjawab bahwa pelayanan petugas UPTSA ramah. Pelayanan tersebut meninggalkan kesan tersendiri kepada responden ketika melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di UPTSA. Keramahan petugas ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan supaya masyarakat dapat merasa nyaman dalam melakukan pelayanan.

4. **Petugas Cepat Tanggap dalam membantu Pemohon**

   Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 5 dari 30 responden menjawab bahwa pemohon merasa terbantu dengan kesigapan petugas dalam membantu permasalahan yang dirasakan pemohon. Kesigapan petugas yang dirasakan responden antara lain petugas yang membantu dalam proses penguploadan, petugas yang adil kepada siapapun masyarakat yang mengajukan Izin Mendirikan Bangunan, dan juga layanan Konsultasi teknis yang disediakan dalam membantu pengurusan Izin Mendirikan Bangunan. Meskipun kesan kesigapan pada responden masih kecil dirasakan akan tetapi, kesigapan petugas ini dapat menjadi potensi yang harus ditingkatkan agar segala permaslaahan yang

dirasakan dapat cepat tertangani. Sehingga masyarakat yang dapat mengurus Izin Mendirikan Bangunan dengan senang hati, yang nantinya dapat berdampak pada jumlah peningkatan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya.

5. **Transparan**

   Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 6 dari 30 responden menjawab bahwa proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sekarang lebih transparan. Masyarakat dapat memantau sejauh mana proses pelasanaan pelayanan IMB sedang berjalan. Dengan transparansi proses pelayanan ini diharapkan masyarakat merasa ikut andil dalam pengawasan pelayanan publik, sehingga perlu dipertahankan.

6. **Fasilitas yang Memadahi**

   Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 3 dari 30 responden menyatakan bahwa dalam pelayanan IMB fasilitas yang disediakan sudah cukup memadahi dan perlu ditingkatkan. Fasiltas yang dirasa memdahi dan mendukung adalah seperti komputer, scanner, ruang tunggu yang nyaman (ber AC, disediakan minum dan permen), tempat parkir, dan nomor antrian. Fasilitas yang telah disediakan dan dapat berpotensi meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah tempat parkir yang saat ini dirasa masih berdebu dan kecepatan wifi yang kadang sering melambat.

4.3.2 Permasalahan dan Klarifikasi

Berdasarkan hasil kuisioner yang dilakukan didapatkan permasalahan yang dirasakan oleh 30 responden pemohon IMB selama pelaksanaan perIzinan IMB (pada lampiran 13). Berikut adalah penjelasan permaslaahan yang dirasakan dalam pelayanannya beserta klarifiikasi dari Dinas yang terkait:

A. Permasalahan

Tahap Input

1. Tidak ada mitra Gambar Design

Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 8 dari 30 responden menjawab bahwa pemohon sering terkendala dalam pembuatan gambar, dimana pemohon tidak memiliki kerabat/relasi yang mampu dalam pembuatan gambar denah yang dipersyaratkan, sehingga pemohon kesulitan dalam melaksanakan mengumpulkan berkas persyaratan Izin Mendirikan Bangunan.

2. Sistem Eror

Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 3 dari 30 responden menjawab bahwa sering terjadi kendala eror pada sistem Surabaya Single Window seperti website tidak bisa diakses/server down, tidak bisa upload dokumen, gagal upload dokumen dan dokumen yang diupload tidak muncul.

3. Tidak adanya Petugas yang standby di dekat Meja Komputer dan Scanner

Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 3 dari 30 responden menjawab bahwa tidak adanya petugas yang berjaga di dekat komputer dan scanner, sehingga ketika pemohon bingung dalam mengoperasikan baik sistem Surabaya Single Window, mengunggah ataupun melakukan *scan* maka pemohon harus mencari petugas terdekat terlebih dahulu.

4. Waktu Pelayanan Kurang Lama

Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 1 dari 30 responden mengeluhkan bahwa waktu pelayanan hanya dilakukan sampai pukul 3 sore, hal ini dirasakan kurang lama.

Tahap Proses

1. Notifikasi Berulang

Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 6 dari 30 responden menyatakan bahwa seringkali terjadi pengulangan notifikasi kekurangan data ataupun data yang salah, dan feedback yang lama. Hal ini dirasa tidak praktis karena sering bolak - balik.

Tahap Output

1. Waktu dan Lokasi Pembayaran Retribusi

Dari kuisioner pertanyaan terbuka yang diberikan 1 dari 30 responden mengeluhkan bahwa pembayaran retribusi terlalu cepat dan 2 dari 30 responden mengeluhkan bahwa pembayaran hanya ditujukan kepada 1 bank saja.

B. Konfirmasi

Tabel IV.3 Transkrip Konfirmasi Permaslaahan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui UPTSA

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
	Tahap Input			
Sumber Daya Manusia	**Tidak adanya Mitra Gambar Design**	**M. Zoel Chaider** (Kepala UPTSA Surabaya Pusat)	*"jadi terkait dengan itu, memang kita siapkan sebenarnya itu konsultasi teknis, jadi di dalam konsultasi teknis itu, pemohon bisa berhadapan langsung dengan peugas backoffice nya terkait dengan eee... terkait dengan pelaksanaan perIzinannya, proses perIzinannya. Jadi contoh seperti gambar tadi kan tentunya bisa konsultasi dengan petugas mas gimana sih gambarnya ? nanti akan di gambarkan, saya itu punya lahan sekian kali sekian, kamar*	Konsultasi gambar design dapat dilakukan pada loket konsultasi teknis. Petugas akan membantu dalam membuatkan gambar design pada pemohon dengan kriteria rumah tinggal sederhana 2 lantai dan luas kurang

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			nya sekian kan nanti bisa digambarkan, minta bantuan dalam teknis itu. Makanya kita siapkan ada loket konsultasi teknis fungsinya untuk itu." *".....ya, selain rumah sederhana ngggak. Karena khusus yang memang kita bantu itu terkait dengan melampirkan denah rumah itu atau yang sketnya itu adalah yang rumah tinggal 2 lantai dengan luasan kurang dari 500."* *"kalau rumah usaha mungkin ada, kalo kafe itu kan berarti harus ada ukl upl, di dalam proses ukl upl kan harus melampirkan gambar arsitek, nah tentunya kalau*	dari 500m^2. Selain rumah tinggal sederhana contoh perdagangan dan jasa salah satu syaratnya membutuhkan UKL dan UPL yang membutuhkan gambar arsitektur. Pembuatannya dapat dibantu oleh pihak ketiga ataupun membuat sendiri. Pemerintah Kota Surabaya tidak melakukan kerjasama terkait jasa pembuatan gambar design

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			gambar arsitek itu kan tentunya ada terkait bagaimana design untuk drainasenya kemudian design pelayannnanya dia, yang terkait dengan itu. Karena nanti akan berhubungan dengan eee.. pengelolaan lingkungan hasil dari limbahnya apa segala macemnya kan seperti itu sehingga mau nggak mau mereka melibatkan pihak ketiga. Biasanya seperti itu. Kalo memang mereka bisa gambar sendiri ya nggak ada masalah ." *"jadi memang kita tidak eee... ini eee... tidak ada kerjasama dengan pihak ketiga memang ngak ada kerja sama memang, ini artinya kita mmm.. memberikan kebebasan untuk pemohon*	untuk mengurangi kecurangan.

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			siapapun bisa, kalo memang bisa gambar sendiri monggo, kalo mau pakai pihak ketiga atau melibatkan perguruan tinggi silahkan monggo, sebenarnya kalo kita mau melihat kondisi realnya di google terima jasa ada banyak kok, artinya kalo secara umum itu mmm.. kalo surabaya nggak menutup kemungkinan lah kalo surabaya itu nggak bisa. Kalo kita mau jujur saja istilahnya aku wong ng kono sudah di google saja kan banyak menirima jasa gambar dan sebagainya. Tinggal kita liat pihak ketiganya itu profite atau tidak, kan? Dilihat dari pengalaman pengalamannya, meliat dari profil ee... arsiteknya sendiri kan banyak.. surabaya nggak menutup kemungkinan. Tapi memang di	

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			pemerintah kota Surabaya nggak memberikan semacam kayak eee... ikatan tertentu kepada piak lain, nggak. Ini hanya istilahnya bebas terserah lah , masyarakat monggo. Karena apa? Kalo seumpamanya contoh kita memberikan rekomendasi ke konsultan A, tentunya konsultan lainnya??"	
Sumber Daya Manusia		**Vivid** (Staff Sekretariat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang)	*"kalau itu khusus yang rumah tinggal 2 lantai sederhana bisa dibantu petugas, nah kalau selain itu bisa langsung ke konsultan atau mungkin bisa tanya tanya sama pemohon yang lain kira kira dimana. Paling tidak pasti ada pemohon dia memang orang konsultan, jadi bisa langsung diskusi sendiri bagaimananya. Yang pasti penunjukan tidak boleh*	Bantuan pembuatan gambar design hanya khusus rumah tinggal 2 lantai sederhana. Sedangkan untuk selain itu dapat dilakukan ke Konsultan. Pemohon dapat

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			dari petugas"	menemukan jasa konsultan diantara pemohon yang sedang mengajukan proses perIzinan. Petugas tidak diperbolehkan melakukan penunjukan kepada konsultan tertentu.
Sistem	**Sistem Eror**	**M. Zoel Chaider** (Kepala UPTSA Surabaya Pusat)	*"kalo terkait dengan sistem eror. Kalo memang kalo kita berbicara dengan namanya dengan elektronik pasti banyak kendalanya, mulai dari listrik jaringan itu pastilah karena memang kita berbicara dengan manual tapi istilahnya kita tidak hanya melihat saat itu juga tapi pada masa yang akan datang,*	Pemerintah akan selalu melakukan perbaikan pada sistem, dengan melihat dalam jangka waktu 1 tahun apakah sistem Surabaya Single Window

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			kebutuhan terkait dengan digital elektronik ini kan sangat panjang sekali sehingga kalo kita bandingkan dengan istilahnya dengan mempersingkat waktu, mempermudah pelayanan dengan dibandingkan dengan dulunya yang manual tentunya masih lebih baik. Seandainya nanti dalam rings waktu 1 tahun kita memberikan pelayanannya presentase terakhir jumlah masyarakat yang ada di surabaya presentasenya apakah lebih besar apakah justru lebih kecil. Kalo dibandingkan dengan yang manual . istilahnya tolak ukurnya seperti itu . kalo memang bisa melayani lebih dari 70%dari tingkat masyarakat yang ada di kota itu berarti ada tingkat keberhasilan. Terkait dengan	memberikan presentase pelayanan yang lebih besar. Dikatakan berhasil apabila pelayanan lebih dari 70% dari jumlah pelayanan itu sendiri .

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			kendala kendala itu pasti ada. meskipun dulu yang manual juga ada, mungkin datanya hilang atau datanya sobek, kebanjiran dan sebagainya. Ya pastilah kita nanti selalu coba perbaiki, eee... ini kan juga bukan Cuma IMB saja nah mungkin waktu eror tidak mau dibuka itu pas semua lagi buka. Tapi pasti kok kita selalu memperbaiki, jadi biar enak semuanya kan, masyarakatnya enak, pemerintahnya juga seneng masyarakatnya banyak yang buat IMB, begitu."	
Sumber Daya Manusia	**Tidak ada Petugas Standby di dekat Meja Komputer**	**M. Zoel Chaider** (Kepala UPTSA Surabaya	*"yang loket mandiri ya? Jadi gini artinya gini sebenarnya mbak, selalu sistemnya kita memancing orang untuk tidak mengandalakn orang lain. Yang namanya loket*	Adanya Komputer dan Scanner tersebut dimaksud kan sebagai loket

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
	dan Scanner	Pusat)	*mandiri sebenanyat kalo loket mandiri ini kan. Pemohon sendiri, kita menyediakan fasilitas sarana prasarana mereka mengembangkan sendiri dalam mengajukan perIzinan sendiri, Ketika nanti mereka nggak tahu yang harus mereka lakukan , baru memanggil pendamping kita arahkan , oh ini begini . di dlaam sistem itu sendiri, surabaya single window itu sendiri ada terkait tep step yang harus dilakukan itu sudah ada di sini sebenarnya. Dimasing masing loket mandiri itu ada, cara caranya, itu pun ada bagaimana terkait dengan mengisi formulir siup, bagaimana mengajukan ssw online, itu sebenarnya sudah ada tinggal bagaimana kemauan pemohon ini*	mandiri, dimana masyarakat secara mandiri dapat melakukan proses input persyaratan secara mandiri (sendiri) dengan fasilitas yang disediakan berserta instruksi (lembar tahapan pelaksanaan) yang telah diberikan pada masing masing komputer dan scanner yang ada. Diharapkan masyarakat lebih memahami dan menyebarkan pemahaman

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			untuk mengakses itu, nah makanya kita tidak harus mendampingi terus tidak, karena kalo nanti didampingi terus nanti tidak pinter pinter, nah begitu. Artinya selalu " pak iki piye" , " oh gini", "lha terus piye?".nanti seperti itu malah terbiasa, terbiasa dia bertanya, tapi kalo dia bisa "oh step ini adalah begini, selanjutnya ini". Nah kita sebenarnya ada juga yang membahas terkait mulai membuat login, username pasword, itu sebenarnya sudah ada , tinggal mereka baca." *"video di youtube, atau kertas formil seperti itu juga ada. jadi memang kita pancing mereka , nanti kreativitasnya keluar dari*	mereka pada pemohon yang lain.

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			mereka sendiri, dan tidak hanya mengandalkan petugas, karena satu petugas kita memang terbatas. Yang kedua memang seperti itu kita ajarkan kepada pemohon masyarakat. Jangan sampai, ee.. istilahnya wong jowo iku nek ngarani dumeh ana pendamping njaluk terus begitu kan istilahnya. Nah kemandirian mereka lah yang kita inginkan sehingga ketika mereka membuat perIzinan kembali atau mungkin mbantu orang lain istilahnya kalo wong jowo iku gethok tular itu biasanya meraih keuntungan sendiri, wes kene tak bantu buka hp atau laptop tek tek tek selesai, karena wes tahu. nah begitu . tapi kalo tanya terus diarahkan terus sama petugasnya, aku iku wingi diarahkan karo	

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			petugas e piye yo ? lha kan seperti itu, beda kalo melakukan sendiri.lha seperti itu."	
Sumber Daya Manusia		**Vivid** (Staff Sekretariat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang)	*"sosialisasi dek ke masyarakatnya. Dulu waktu awal awal sosialisasi per kecamatan. nah kalo sekarang tetap sosialisasi tiap ada event seperti Pantura, Ultah Surabaya dan lain lain"*	Sejauh ini telah dilakukan sosialisasi guna mencerdaskan masyarakat terkait sistem Surabaya Single Window diantaranya Sosialisasi ketika diadakannya acara besar di Surabaya seperti pada acara Pantura, Ulang tahun Kota Surabaya dan juga melalui video di youtube.

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
Layanan	**Waktu Pelayanan Kurang Lama**	**M. Zoel Chaider** (Kepala UPTSA Surabaya Pusat)	*"jadi eee... memang sih kalo hari hari mulai dari senin sampai jumat kita mulai dari jam 7.30 sampai jam 3 terus sabtu kita tambahin untuk menambahi jam layanan kita itu sabtu itu kita mulai jam 9 sampai jam 2 terus kita juga ada di setiap bulannya pada minggu ketiga itu kita ada layanan jam 9 sampai jam 12, begitu seperti itu. Jadi memang kenapa kita ee... apa tidak membuka layanan sampai dengan malam karena juga personil dari UPD juga terbatas, jadi misalnya terjadi layanan 2 shift berarti nanti kan UPD harus menyediakan paling nggak ada 2 orang . sedangkan ada beberapa personil yang ditempatkan oleh teman teman*	Waktu pelayanan hari senin sampai jumat pukul 7.30 WIB - 15.00 WIB. Hari sabtu pukul 9.00 WIB – 14.00. Setiap bulan pada minggu 3 terdapat layanan pukul 09.00 sampai jam 12.00 Pelayanan ditutup pukul 15.00 WIB dimaksudkan bahwa pengambilan antrian hanya

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			UPD disini contoh 5 orang berarti kalo 1 hari paling nggak harus ada 10 orang." *"ooo.. sebenarnya kita sampai jam 4 mbak, sampai selesai, tapi antrian memang kita ttutup samapi jam 3 , sambil menghabiskan pemohon yang masih ada, begitu. Ya sampai selesailah istilahnya. Kalo memang jam 5 jam 6 masih ada pemohon ya tetap kita layanani, tapi memang antrian kita tutup Cuma sampai jam 3 saja. Seperti itu intinya . jadi sebenarnya nggak pingin membatasi , kan petugas nggak ada waktu istirahat, kan bergantian. Begitu. "*	samapai pada waktu tersebut. Apabila setelah jam tersebut masih ada sisa pemohon maka akan terus dilakukan pelayanan hingga pemohon dengan No. antrian sebelum pukul 15.00 selesai.
	Tahap Proses			

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
Notifikasi	**Notifikasi Berulang**	**Vivid** (Staff Sekretariat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang)	*"data itu harus diverifikasikan lagi. Tahapnya data dari UPTSA via online itu dicek oleh pemroses untuk verfikasi awal setelah itu dilakukan survei oleh petugas surveyor. Nah kalau adek tadi datengnya pagi pagi terus ada orang rombongan berangkat nah itu mereka mau survei lokasi itu dek. Terus dari situ dicek lagi sama kepala seksi itu eselon 3, nah terus dicek sama eselon 4 baru ditandatangani sama kepala dinas"* *"kalau di awal cek itu verifikasi awal dari data yang dikirimkan online, yang cek sama staff staff, nah kalau sudah data itu diberikan*	Data dari UPTSA di cek oleh staff →dilakukan survei oleh surveyor →di cek oleh kepala seksi (eselon 3) → quality control oleh eselon 4 →ditanda tangani oleh Kepala Dinas.

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			sama surveyor diliat bener ndak itu, terus eselon 3 itu pengecekan kembali setelah survei lapangan, nah kalau di eselon 4 itu sifatnya quality control."	
Notifikasi		**M. Zoel Chaider** (Kepala UPTSA Surabaya Pusat)	*"memang gini mbak, standar administrasi, kalo di kami UPTSA itu adalah loketnya . jadi perlu kita bedakan adalah ada loket, kemudian ada proses, kemudian ada sk jadi. Terkait dengan loket penerimaan berkaas dengan sk jadi itu jadi satu ada di uptsa. Terkait dengan proses itu ada di skpd. Nah terkait standar administrasi itu memang kewajiban kita, jika memenuhi syarat contoh permohonan terkait SKRK,ada copy e-ktp, ada copy surat tanah*	UPTSA memiliki standar administrasi dimana apabila pemohon dirasa sudah memenuhi checklist persyaratan maka UPTSA wajib meloloskan dokumen tersebut kepada Dinas yang melakukan proses (dalam hal IMB

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			legalisir, ada foto, ada sketch ada gambar, nah terkait syarat administrasi apabila sudah memnuhi, kita wajib meloloskan untuk bisa diproses, apabila ada kekurangan terkait dengan teknis itu akan segera disampaikan. Nah terkait dengan mungkin lho, Padahal di administrasi nggak ada masalah tapi kok kenapa ketika di proses SKPD ada kurang ini, nah itulah bahasa bahasa teknisnya. Didalam kegiatan teknis pun itu harus ada terkait teknis administrasi nya contoh surat tanah. Ketika dalam surat tanah itu sudah bener ada surat tanahnya ada copy legalisir tanahnya tapi nggak ada gambarnya atau mungkin namanya berbeda dengan nama di ktp atau mungkin di dalam	adalah DCKTR). Kekurrangan berkas bisa jadi dikarenakan isi dari klausul teknis yang terdapat pada persyaratan yang dimaksud memiliki keterkaitan dengan dokumen yang diminta.

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			itu sudah berubah atau mungkin ada klausul seperti ini biasanya ee.. masih dalam hak tanggungan artinya masih dijaminkan di bank. Nah seperti itu, kalo dijaminkan dibank kan berarti harus sepengetahuan bank. Nah seperti itu Itu kadang kadang yang memang kalo menurut bahasa administrasinya persyaratan administrasinya sudah lengkap, nah makanya uptsa punya kewajiban untuk melakukan proses selanjutnya. Apabila didalam proses selanjutnya di dalam upd ada kekurangan terkait untuk mendukung data teknis nah ini adalah kewenangan dari UPD, itu akan tersampaikan notifikasi baik itu mungkin tersampaikan lewat sms ataupun email atau pun surat.	

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			Jadi dari upd itu akan memberikan surat kurangnya ini ini ini, nah seperti itu,jadi seumpama ketika sudah , contoh di dalam bukti kepemilikan terkait ahli waris untuk mendukung surat tanah itu sehingga dikembalikan ke pemohon. Lho ternyata ahli warisnya ada yang begini begini begini.. begitu, jadi ada keterkaitan dengan yang sudah di penuhi di waktu pertamanya. Jadi ada kekurangan berkas A ini, A kurang ternyata didalam di klausul terkait dengan C maka harus didukung dengan klausul C untuk memenuhinya. Maka harus dikembalikan lagi. Begitu sih teknisnya."	
	Tahap Output			

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
Layanan	**Waktu dan Lokasi Pembayaran Retribusi**	**M. Zoel Chaider** (Kepala UPTSA Surabaya Pusat)	*"kalo di dalam klausul retribusi itu kan ada setelah 7 hari informasi diterima maka harus segera dibayar,kalo nggak mengajukan ulang. Karena ada klausul itu tadi. Terkait surat pemberitahuan ini eee,... surat pemberitahuan pembayaran retribusi bersurat ke pemohon terkait kena rinciannya pembayarannya retribusi IMB terus kemudian dibayarkan dalam jangka waktu 7 hari setelah diterima surat itu ya kan harus segera dibayar. Kalo melampaui 7 hari tidak dibayar maka secara sistem akan ee... nanti harus mengajukan ulang contoh di hari ke 10 harusnya harusnya tanggal 1, tapi baru bisa bayar tanggal 10, ini hari kerja ya. Eee.. hari ke 10*	Pembayaran retribusi IMB dilakukan 1x selama tidak ada perubahan pada bangunan. Pembayaran dilakukan maksimal 7 hari setelah pemohon menerima pemberitahuan mengenai pembayaran retribusi. Apabila dilakukan lebih dari 7 hari maka pemohon diwajibkan mengulang proses

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			secara sistem sudah tertutup, jadi pemohon akan mengajukan ulang." *"iya. Biasanya teman teman itu kan kalo saya mengatakan secara sistem itu kan tinggal dihidupkan lagi Cuma perhitungan ulang , seperti itu. Jadi selama ini memang teknisnya berdasarkan SOP ya harus mengajukan ulang, nanti di situ di klik di dalam ini sudah pernah diajukan dengan retribusi sekian dihitung ulang tetap apa lebih begitulah istilahnya. Tapi biasanya kalo memang seperti itu sih biasanya nggak berubah sih kalo misal dalam jangka mungkin 1 bulan asalkan nggak lewat tahun lho ya, kalo lewat tahun beda, biasanya begitu. ada indeksnya .*	IMB dari awal. Proses ulang ini tidak akan memerlukan waktu yang lama apabila dilakukan dalam jangka waktu kurang dari 1 tahun dan tidak ada perubahan. Adanya perubahan dikarenakan indeks yang diatur oleh perwali. Pemerinttah saat ini sedang proses melakukan

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			kadang kadang masalahnya tiap tahun indeksnya sesuai dengan perwali kan kadang berubah begitu kan." *"kebetulan sementara ini upt upt itu masih bekerja sama dengan bank jatim. Nah insyaallah mungkin, Harusnya tahun ini nih, kita kerja sama dengan BNI BRI mandiri Cuma memang upd upd ini belum punya No. rekening , karena rekeningnya itu nanti kan pembayarannya seperti IMB ke rekeningnya Cipta karya , kalo seandainya upd upd ini punya rekeningnya bank mandiri, bni, bri kan bisa nanti seperti itu. Tinggal ini saja kerjasama teman teman upd dengan bank bank . Kita sudah*	kerjasama dengan bank bank pemerintah BNI, BRI dan Mandiri, sehingga diharapkan kedepannya pemohon dapat membayar lewat berbagai bank. UPD sedang mengusahakan membuat akun rekening bank bank tersebut supaya ikut dalam memudahkan pembayaran. Setelah

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			kerjasama kemaren launcing terkait dengan mall pelayanan publik , bu wali sudah bekerjasama dengan bank bank pemerintah BRI, BNI, bank mandiri itu sudah kerjasama, bank jatim juga sudah kerjasma. Tinggal ini saja terkait dengan perjanjian kerjasamanya , tentunya bagaimana untuk ketiga bank itu tadi yang belum, jadi kan harus punya rekening. Nggak mungkin kan istilahnya saya mau bayar IMB bayarnya lewat mandiri , tapi masuk lewat rekeningnya ke bank jatim dulu kan nanti malah kena biaya administrasi. Seumpamanya bayarnya 150 ribu pelayanannya. Ternyata lebih kenapa, oh administrasi, administrasi apa, oper ke bank jatimnya. Tapi kalo	melakukan pembayaran pembayaran, petugas langsung melakukan cetak SK IMB. pemohon dapat menunggu sekitar setengah jam untuk proses cetak SK IMB.

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			punya rekening sendiri sendiri kan enak jadinya, apalagi kalo sistemnya sudah terkonek semua. Ini kan yang SKRK IMB ini kan cetak di UPTSA jadi tingggal pemohon bayar secara sistem nanti ikut, di bank tinggal klik selesai, nanti di dalam sistemnya teman teman UPD tinggal klik cetak nah nanti uptsa tinggal nanti cetak sreeet sreeet, nanti seperti itu. Jadi ketika pembayaran proses penandatanganan, No. SK dan lain lain sudah langsung hari itu juga. Makanya sekarang ini kan pemohon yang sudah bayar bisa langsung paling tungggu nggak lama kok paling setengah jam saja kok, tinggal minta. setengah jam itu kan karena antri ininya kan kloternya nggak bisa yang	

Tema	Permasalahan	Responden	Transkrip Wawancara	Rumusan
			langsung karena memang kita punya kloternya masih yang lama, jadi sret... sret... sret... kalo laser yo sreeeet begitu kan, ya lambat lambat kita perbaiki, tapi wes alhamdulilah lah, daripada yang lama itu kan waktu sebelum 2018 itu kan masih cetak yang harus tunggu dari UPT, jadi ketika bayar, nanti minta orangnya suruh balik lagi 2 hari 3 hari lagi kalo balik. Kalo sekarang kan nggak. Orang orang bisa tunggu sambil wifian, hpan begitu kan, jadi mereka sudah nggak harus bolak balik. Kasian kalo harus bolak balik capek di jalan."	

Sumber : Analisa Penulis, 2018

Berdasarkan konfirmasi yang telah dilakukan dengan Dinas terkait, Petugas mengakui masih terjadinya sistem eror dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan banyaknya perIzinan yang dilakukan melalui sistem Surabaya Single Window. Meski demikian, Pemerintah selalu melakukan perbaikan pada sistem didasarkan pada jangka 1 tahun pelayanan tersebut. Selain itu, beberapa permasalahan yang dirasakan pemohon tidak semua merupakan bentuk permasalahan yang sesungguhnya. Akan tetapi merupakan bentuk dari kurangnya informasi yang diterima pemohon, sehinggah terjadilah kesalahpahaman seperti pada permasalahan :

1. Tidak adanya mitra gambar design

   Berdasarkan keterangan dari Dinas yang berwenang terkait gambar design sebagai persyaratan IMB, Pemerintah Kota Surabaya memberikan keringanan kepada pemohon IMB rumah tinggal sederhana yakni berupa bantuan dalam membuat gambar. Sedangkan untuk pemohon IMB jenis lainnya Pemerintah Kota Surabaya tidak memberikan mitra dikarenakan meminimalisir terjadinya tindak pidana KKN, Dengan demikian Pemerintah Kota Surabaya meberikan peluang kepada seluruh konsultan ataupun pihak ketiga lainnya dalam menanganinya.

2. Tidak ada petugas yang standby di dekat meja komputer dan scanner

   Berdasarkan keterangan dari Dinas yang berwenang terkait tidak adanya petugas yang standby pada lokasi dekat meja dan scanner dikarenakan fasilitas tersebut dipeuntukkan sebagai fasilitas mandiri, dimana pemohon melakukan perIzinan secara mandiri dari proses scanning hingga pengunggahan persyaratan, dengan harapan masyarakat memahami proses pelaksanaan IMB menggunakan sistem Surabaya Single Window. Meski

demikian, pemohon dapat meminta bantuan kepada petugas dalam prosesnya.

3. Waktu pelayanan yang kurang lama

   Berdasarkan keterangan dari Dinas yang berwenang terkait pelayanan UPTSA sesuai jam kantor pada umumnya yakni

   Senin sampai jumat pukul 7.30 WIB - 15.00 WIB.

   Sabtu pukul 9.00 WIB –14.00 WIB.

   Pelayanan ditutup pukul 15.00 WIB dimaksudkan bahwa pengambilan antrian hanya samapai pada waktu tersebut. Apabila setelah jam tersebut masih ada sisa pemohon maka akan terus dilakukan pelayanan hingga pemohon dengan No. antrian sebelum pukul 15.00 selesai. Setiap bulan pada minggu 3 terdapat layanan pukul 09.00 WIB - 12.00 WIB

4. Notifikasi berulang

   Berdasarkan keterangan dari Dinas yang berwenang terkait terjadinya notifikasi yang berulang, pihaknya menyatakan bahwa hal tersebut dikarenakan adanya klausul yang menjadikan adanya persyaratan tambahan berdasarkan persyaratan yang telah dilakukan penilaian oleh petugas. Selain itu adanya tingkatan pada proses penilaian pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang yang menginginkan Izin tersebut tidak akan menimbulkan permasalahan dikemudian hari, sehingga dilakukan pengecekan berulang oleh penilai yang berbeda.

5. Waktu dan Lokasi Pembayaran Retribusi

   Berdasarkan keterangan dari Dinas yang berwenang terkait waktu dan lokasi pembayaran retribusi, Pemerintah Kota Surabaya sudah menetapkan bahwa pemohon diberikan jangka waktu 7 hari setelah menerima notifikasi

pembayaran oleh petugas. Apabila dilakukan setelah itu, maka pemohon diharuskan mengulangi proses dari awal perIzinan. proses penilaian akan membutuhkan waktu yang lebih cepat dari biasanya apabila dilakukan dalam jangka waktu 1 tahun dan tidak ada perubahan dalam jangka waktu tersebut.

Selanjutnya terkait lokasi pembayaran sampai saat ini Pemerintah Kota Surabaya hanya bekerjasama dengan 1 bank saja yakni Bank Jatim, sehingga bank tujuan pembayaran adalah bank jatim. Akan tetapi, Pemerintah saat ini sedang dalam tahap perundingan dengan beberapa bank pemerintah lainnya untuk menjadi rekening tujuan pembayaran. Setelah proses pembayaran berhasil dilakukan pemohon dapat mendapatkan SK IMB hari itu juga dengan waktu tunggu sekitar setengah jam untuk proses pencetakan SK IMB. Petugas mengakui hal ini dikarenakan alat cetak yang menggunakan model lama.

Selain itu, meskipun tidak disebutkan oleh pemohon Izin Mendirikan Bangunan sebagai permaslaahan, akan tetapi berdasarkan observasi yang dilakukan selama kegiatan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, pemanfaatan sistem Surabaya Single Window dirasa masih kurang. Pemohon lebih memilih membawa berkas persyaratan ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap untuk pelaksanaan pengunggahan persyaratan dibandingkan melakukan secara mandiri.

Berdasarkan konfirmasi yang telah dilakukan dengan Dinas terkait, diketahui bahwa petugas mengakui masih terjadinya sistem eror dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan banyaknya perizinan yang dilakukan melalui sistem Surabaya Single Window. Meski demikian, Pemerintah selalu melakukan perbaikan pada sistem didasarkan pada jangka 1 tahun pelayanan tersebut. Selain itu, setelah dilakukan sinkronisasi ternyata ditemukan bahwa tidak semua permasalahan yang dirasakan pemohon merupakan bentuk

permasalahan yang sesungguhnya, akan tetapi merupakan bentuk dari kurangnya informasi yang diterima pemohon, sehingga terjadilah kesalahpahaman khususnya terkait detail klausul persyaratan, dan tahapan pelayanan IMB serta hal hal terkait aturan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap.

4.4 Menilai Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan penilaian pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dalam sistem pelayanan Surabaya Single window perlu dilakukan perhitungan uji validitas dan uji reabilitas untuk mengetahui apakah variabel dalam penelitian dapat diguankan dalam penelitian ini. Dalam perhitungan Validitas perlu diketahui besaran r tabel dan α. Nilai r tebel produk momen yang digunakan, ditentukan dengan cara sebagai berikut :

Df = N—2 α = 0,05

Df = 30-2 r tabel = 0,3610

Df = 28

Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap Input Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada tahap Input pelaksanaan IMB dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh data pada tahap Input pelaksanaan IMB adalah valid.

Berdasarkan hasil uji reablilitas yang dilakukan pada tahap selama pelaksanaan IMB dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa jumlah cases responden data 100%

valid. Dihasilkan besaran koefisien Cronbach's Aplha lebih besar dari 0,6 yakni 0,870 sehingga dapat dikatakan instrumen uji reliable dapat diandalkan. Perhitungan terdapat pada lampiran.

Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap Proses Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada tahap Proses pelaksanaan IMB dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh data pada tahap proses pelaksanaan IMB adalah valid.

Berdasarkan hasil uji reablilitas yang dilakukan pada tahap selama pelaksanaan IMB dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa jumlah cases responden data 100% valid. Dihasilkan besaran koefisien Cronbach's Aplha lebih besar dari 0,6 yakni 0,894 sehingga dapat dikatakan instrumen uji reliable dapat diandalkan. Perhitungan terdapat pada lampiran.

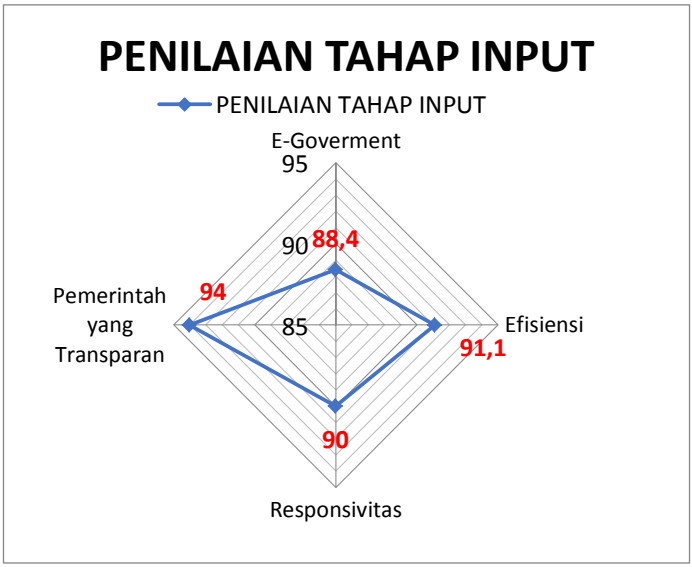
Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap Output Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada tahap Output pelaksanaan IMB dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh data pada tahap Output pelaksanaan IMB adalah valid.

Berdasarkan hasil uji reablilitas yang dilakukan pada tahap selama pelaksanaan IMB dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa jumlah cases responden data 100% valid. Dihasilkan besaran koefisien Cronbach's Aplha lebih besar dari 0,6 yakni 0,937 sehingga dapat dikatakan instrumen uji reliable dapat diandalkan. Perhitungan terdapat pada lampiran.

4.4.2 Hasil Analisa Skoring

Setelah dilakukan Uji validitas dan reabilitas maka selanjutkan dilakukan analisa skoring menggunakan rumus skoring (Hasil rekap data perolehan keseluruhan dan perhitungan terdapat pada lampiran 14). Penilaian didasarkan pada penilaian pada masing masing tahap input, proses, output dan pelayanan selama pelaksanaan IMB menggunakan variabel yang telah dirumuskan sebelumnya. Berikut hasil penilaian menurut survei kepuasan sampel pemohon pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya.

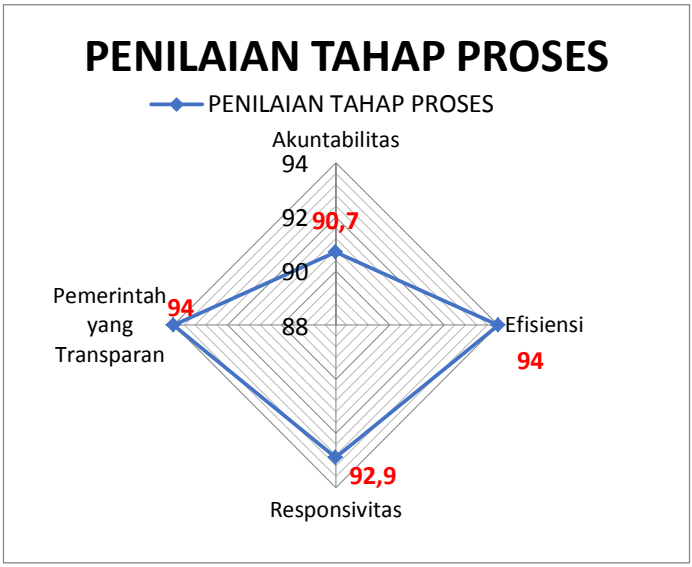


Gambar IV.11 Diagram Radar Nilai Skoring Per Variabel pada Tahap Input

Sumber : Analisa Penulis,2018

Berdasarkan diagram diatas, menunjukkan bahwa variabel yang mempunyai penilaian tertinggi adalah variabel Pemerintah yang transparan dari segi mudahnya

memperoleh informasi dan juga adanya notifikasi. Sedangkan skoring terendah pada tahap input ada pada variabel e-goverment, yakni dari segi penggunaan teknologi, keahlihan petugas dalam menggunakan teknologi, serta tampilan website. Penilaian ini juga menjadi dasar permasalahan kurangnya pemanfaatan teknologi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Meski demikian variabel tersebut masih pada kategori pelayananan Memuaskan (skor 88,4).

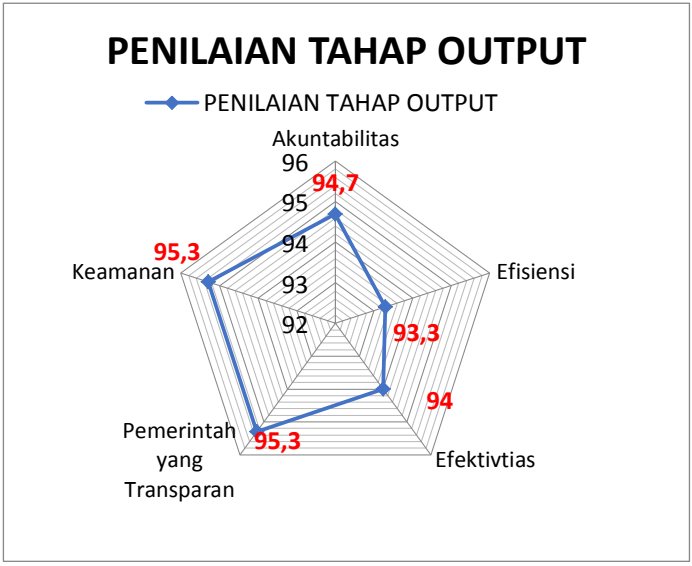


Gambar IV.12 Diagram Radar Nilai Skoring Per Variabel pada Tahap Proses

Sumber : Analisa Penulis,2018

Berdasarkan diagram diatas, menunjukkan bahwa variabel yang mempunyai penilaian tertinggi adalah variabel Pemerintahan yang Transparan dengan skor 94,0. Hal ini menujukan bahwa masyarakat merasa puas dengan transparansi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Dengan adanya pemanfaatan teknologi sistem Surabaya Single Window maka segala proses dapat dipantau oleh pihak Pemerintah maupun pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) itu sendiri. Berbeda dengan hasil skoring terendah pada tahap input, pada tahap proses ini skor terendah ada pada variabel Akuntabilitas dari segi proses penilaian berkas dan kegiatan pengecekan lapangan .



Gambar IV.13 Diagram Radar Nilai Skoring Per Variabel pada Tahap Output

Sumber : Analisa Penulis,2018

Pada tahap output variabel dengan penilaian tertinggi adalah variabel pemerintah yang transparan dari segi kemudaan mendapatkan informasi dan adanya notifikasi pemberitahuan serta variabel keamanan dari segi proteksi terhadap persyaratan yang telah diunggah pada sistem dengan skor 95,3. Sedangkan penilaian terendah adalah variabel Efisiensi dari segi waktu, biaya dan ketelitian.

Berikut hasil data rekapitulasi dan juga penilaian skoring:

Tabel IV.4 Hasil Analisa Skoring

TAHAP	VARIABEL	SKOR VARIABEL	SKOR PER TAHAP	SKOR TOTAL
INPUT	V1	88,4	90,9	92,5
	V2	91,1		
	V3	90,0		
	V4	94,0		
PROSES	V1	94,0	92,9	
	V2	92,9		
	V3	94,0		
	V4	90,7		
OUTPUT	V1	95,3	94,5	
	V2	94,0		
	V3	93,3		
	V4	95,3		
	V5	94,7		

Sumber : Analisa Penulis,2018

Berdasarkan hasil rekapitulasi data dan penilaian tingkat Kepuasan Pelayanan Pelanggan IMB melalui Sistem Pelayanan Surabaya Single Window menyatakan bahwa Pelayanan IMB melalui System Surabaya Single Window adalah MEMUASKAN.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap didukung dengan adanya penggunaan teknologi dengan akses sistem Surabaya Single Window dan pelayanan melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) meningkatkan pelayanan dalam hal Transparansi dan Efisiensi. Berdasarkan hasil identifikasi potensi dan permasalahan serta penilaian tingkat Kepuasan Pelayanan menghasilkan bahwa pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) adalah **MEMUASKAN** dengan potensi yang dapat dikembangkan berupa Proses Cepat dan Berada di Satu Tempat, Adanya Notifikasi Pemberitahuan, Petugas ramah, Petugas Cepat Tanggap dalam membantu Pemohon, pelaksanaan yang Transparan, dan Fasilitas yang Memadahi dalam pelaksanaannya.

Meski demikian juga ditemukan beberapa yang menjadi kecenderungan permasalahan ataupun pertanyaan pelaksanaan pelayanan IMB bagi pemohon terkait Sumber Daya Manusia, Sistem, dan Layanan. Meski demikian, jumlah yang mengajukan keluhan tersebut tidak lebih dari 30%. Dari permasalahan yang ditemukan yang telah dilakukan klarifikasi dengan pihak Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dan UPTSA menghasilkan bahwa selain terjadinya sistem eror, permasalahan yang dirasakan pemohon bukanlah permasalahan yang sebenarnya melainkan bentuk dari kurangnya informasi yang dimiliki para pemohon IMB sehingga timbul keluhan tersebut. Selain itu, meskipun tidak muncul dalam permasalahan yang dikemukakan oleh pemohon

Izin Mendirikan Bangunan berdasarkan hasil observasi dan penilaian pada variabel e-goverment menunjukkan masih kurangnya pemanfaatan sistem Surabaya Single Window. Pemohon lebih memilih membawa berkas persyaratan ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap untuk pelaksanaan pengunggahan persyaratan dibandingkan melakukan secara mandiri.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, rekomendasi diberikan berdasarkan Implementasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui sistem Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) berikut:

Tahap Input

1. Meningkatkan sistem online guna mencegah terjadinya eror salah satunya adalah dengan cara pengecekan rutin (*mainanance*).
2. Sosialisasi rutin yang partisipatif untuk masyarakat sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
3. Menjelaskan detail klausul terkait persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sehingga masyarakat dapat menyiapkan persyaratannya dengan benar

Tahap Proses

1. Melakukan pelatihan dan evaluasi pada masing masing staff terkait dalam pelaksanaan penilaian persyaratan IMB guna mengurangi kelalaian.

Tahap Output

1. Menjalin kerjasama dengan bank bank pemerintah maupun swasta guna pembayaran retribusi.

2. Meningkatkan teknologi percetakan SK sehingga pemohon tidak perlu menunggu waktu lama setelah melakukan pembayaran.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal / Buku / Tugas Akhir/Thesis/Disertasi / Berita

Ahmadjayadi, C., Subkhan, F., & Wiradinata, M. (2016). Melesat atau Kandas? New Indonesia dari Smart City menuju SMart Nation. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Andry, H. (2017). Pelayaann Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Mandau oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang dan permukiman Kabupaten Bengkalis (Vol 3, No. 1 Hal. 66-79 (2017) ed.). Riau: PUBLIKa.

AntaraJatim. (2013). AntaraJatim. Dipetik 08 10, 2018, dari https://jatim.antaranews.com/berita/119309/perizinan-mudah-dan-praktis-melalui-surabaya-single-window

AntaraNews Jatim. (2013). Antara Jatim. Dipetik Mei 18, 2018, dari https://jatim.antaranews.com/berita/119139/pemkot-surabaya-optimalkan-sektor-pelayanan-publik-menuju-excellent-service

Awan, M. (2010). Seluk Beluk Mengurus IMB dan HO. Yogyakarta: Kata Buku.

Baleke. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Nunukan. Jakarta: Universitas Terbuka.

Baroroh, A. (2008). Trik Trik Analisis Statistik dengan SPSS 15 . Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Chairunnisa, M., 2015. Studi Deskriptive tentang Strategi UPTSA Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pelayanan Perizinan Surabaya

Single Window. Kebijakan dan Manajemen Publik, pp. Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015, ISSN 2303 - 341X.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. (2016). Profil Kota Surabaya 2016. Surabaya: Pemerintah Kota Surabaya.

Dunn, W. N. (2003). Analisa Kebijakan Publik (Edisi Kedua ed.). Yogyakarta: PT Prasetia Widia Pratama.

Dwijowijoto, R. N. (2003). Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Graham, J., Rmos, B., & Plumptre, T. (2003). Principle Good Governance in 21st Century (Policy Brief No 15 ed.). Ottawa: Institute On Governance.

Hasanbasari, M. (2007). Pendekatan Sistem Dalam Perencanaan Program Daerah (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan ed.). Yogyakarta: UGM.

Hendryadi (2017), Validitas Isi: Tahap Awal Pengembangan Kuisioner, Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, Vol 2 No 2, 169-178

JawaPos. (2014). Pressreader. Dipetik Januari 16, 2019, dari https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos/20141013/282767764851618

JawaPos. (2018). PressReader. Dipetik Agustus 7, 2018, dari https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos/20180807/282303910955393

Joga, N. (2017). Gerakan Kota Hijau 2.0: Kota Cerdas Berkelanjutan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Keban, Y. T. (1995). Analisis Peran dalam Seleksi Alternatif Kebijakan. Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependudukan UGM.

Kriyanto, R. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Miles, M. B., & Hiberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis (2nd ed. ed.). California: SAGE Publications.

Muliarto, H. (2015). Konsep Smart City; Smart Mobility. Bandung : SAPPK-Institut Teknologi Bandung.

Mulyatiningsih, E. (2011), Riset Terapan Bidang Pendidikan Dan Teknik, Cetakan 1, Eds: A. Nuryanto, dan Sutopo, UNY Press, Yogyakarta

Nazir, M. (2005). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nurida, I. (2008). Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Nurmandi, A. (2014). Manajemen Perkotaan : Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas. Jogjakarta: Jusuf Kala School of Government Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (JKSG UMY).

Rahman, F. (2018). Teori Pemerintahan. Malang: UB Press.

Retnawati, H. (2016), Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian (Panduan Peneliti, Mahasiswa, Dan Psikometrian), Cetakan Pertama, Parama Publishing, Yogyakarta

Sabila, N. R., 2014. Proses Pengambilan Keputusan untuk mengatasi masalah pelayanan perizinana di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya. Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X, p. Volume 2 No 1.

Santoso, S., 2005. Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sapoetro, E. A. (2017). Surabaya Single Window. Surabaya : Dinas Penanaman Modal & PTSP.

Scholl, H. J. & Scholl, M. C., 2014. Smart Governance : A roadmap for Research and Practice. s.l., iConference 2014 Proceedings(p.163-167) Doi:10.99776/14060.

Sedarmayanti. (2012). Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) & Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik) (3 Revisi ed.). Bandung : Mandar Maju.

Setyadiharja, R. (2017). E-Procurement (Dinamika Pengadaan Barang/Jasa Elektronik). Jakarta: DeePublish Publisher.

Suliyono, J. (2010), 6 Hari Jago SPSS 17, Eds: S. W. Martha, Julian, dan Lucky, PT Bhuana Ilmu Populer (Kompas Gramedia Group), Jakarta

Widyaningsih, D. (2013). Tesis: Kota Surabaya Menuju Smart City. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Winarno, B. (2009). Globalisasi peluang atau ancaman bagi Indonesia. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Yaumi, M., & Damopoli, M. (2014). Action reseach : Teori Model dan Aplikasi. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Zulfikar, & Budiantara, N. (2014). manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika. Sleman,Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama

Dokumen Pemerintah

Undang – undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Minimal

Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya

Peraturan Walikota Suraaya No. 13 Tahun 2018 tentang Pedoman Teknis Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Walikota Surabaya No. 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya

Peraturan Walikota Surabaya No. 6 tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

Lampiran 1 Design Survei

No.	Tujuan	Variabel	Data yang dibutuhkan	Metode pengumpulan data	Cara mendapatkan data	Metode analisis	Output yang diharapkan
1	Mengidentifikasi Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ;	1. Input 2. Proses 3. Output	Kegiatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap	Sekunder Observasi Wawancara	Primer dan Literatur	Analisis Deskriptif	Klasifikasi Tahapan Pelaksanaan Pelayanan IMB melalui Surabaya Single Windows
2	Mengidentifikasi Potensi dan permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB);	1. Input 2. Proses 3. Output	Potensi dan Masalah Pelayanan IMB berdasarkan pemohon Konfirmasi dari pihak yang berwenang	Primer	Kuisioner Dan Wawancara	Analisis Deskriptif Analisis Isi	Mengetahui Potensi dan Permaslaahan dalam Pelaksanaan Pelayanan IMB Melalui Sistem SSW Konfirmasi dari Dinas yang berhubungan megenai Potensi dan Permasalahan yang ditemukan

No.	Tujuan	Variabel	Data yang dibutuhkan	Metode pengumpulan data	Cara mendapatkan data	Metode analisis	Output yang diharapkan
3	Menilai Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).	1. e- goverment, 2. kemanaan 3. Pemerintahan yang transparan 4. Akuntabilitas: 5. Efektifitas 6. Efisiensi 7. Responsivitas	Tingkat kepuasan pemohon pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Primer	Kuisioner	Skoring	Nilai Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Lampiran 2 Kriteria Pemilihan Responden

Respondents ID

Project name :	Implementasi Pelayanan IMB di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Nama responden:		
Alamat lengkap : RT: RW: KEL: KEC:		
No telpon rumah:	No Hp:	
Nama interviewer:	Interviewer ID:	
Tgl/bln/th Interview:	Jam mulai:	
Lama waktu Interview:	Jam selesai:	
Saya menyatakan bahwa wawancara ini telah dilaksanakan benar-benar sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan dan telah dilakukan dengan seseorang yang tidak saya kenal sebelumnya.	TTD Interviewer	TTD PL

TTD Responden	Checked by QC external

Waktu Pengisian: **Lokasi :**

Kriteria responden:

1. Berusia lebih dari 17 tahun atau sudah memiliki KTP
2. Melakukan tahapan perIzinan secara keseluruhan
3. Perizinan yang dilakukan meliputi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. Pelayanan dilakukan melalui UPTSA Kota Surabaya, yakni UPTSA Pusat atau UPTSA Timur

Naskah pertanyaan

(catatan: interviewer boleh melakukan improvisasi pada bahasa dengan syarat substansi dan tahapan pertanyaan harus tetap sesuai pedoman naskah).

"Selamat (pagi/siang/sore/malam), nama saya Imroatul Azizah dari ITS Surabaya. Dalam waktu dekat kami, Tim Penelitian, akan mengadakan kelompok diskusi mengenai pendapat masyarakat untuk suatu topik dan sekarang kami sedang mencari responden yang sekiranya bersedia untuk terlibat dalam diskusi tersebut. Mohon diingat bahwa kami tidak berniat menjual apapun dan setiap informasi yang kami kumpulkan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja".

Q1a. Jenis Kelamin **(Observasi)**

Laki-laki	**1**	**LANJUTKAN**
Perempuan	**2**	**LANJUTKAN**

Q1b. Hanya untuk tujuan klasifikasi tolong sebutkan umur anda **(SA)**

Umur	**Kode**	**KETERANGAN**
<20 tahun	1	**STOP & TK**
Di atas 20 tahun	3	**LANJUTKAN Q1c**
Tidak tahu/tidak mau menjawab	4	**STOP & TK**

BERAPAKAH TEPATNYA UMUR ANDA :____TAHUN

Q1c. Apakah pendidikan terakhir yang Anda selesaikan? **(SA)**

Tidak tamat SD	1	**LANJUTKAN Q1d**
SD	2	**LANJUTKAN Q1d**
SMP	3	**LANJUTKAN Q1d**
SMA	4	**LANJUTKAN Q1d**
Diploma	5	**LANJUTKAN Q1d**
Sarjana atau Pasca Sarjana	6	
Doktor	7	

Q1d. Apakah pekerjaan anda saat ini? **(SA)**

Pekerjaan	**SA**	
Wirausaha/wiraswasta (memiliki usaha sendiri, warung, toko) / *Self employ*	6	**LANJUTKAN KE Q2a**
Bekerja paruh waktu	7	**LANJUTKAN KE Q2a**
Perusahaan Swasta	8	**LANJUTKAN KE Q2a**
Ibu rumah tangga	9	**LANJUTKAN KE Q2a**
Lainnya	10	**LANJUTKAN KE Q2a**
Tidak tahu/menolak menjawab	12	**STOP & TK**

Q**2a.** Dari kota manakah anda berasal? **(SA)**

	SA	
Surabaya	1	**LANJUTKAN Q2b**
Di luar Surabaya	2	**LANJUTKAN Q3a**
Tidak tahu/menolak menjawab	3	**STOP & TK**

DIMANAKAH TEPATNYA KOTA ANDA BERASAL :_____

Q2b. Dimanakah anda tinggal**? (SA)**

Area Tinggal	**Kode**	**Keterangan**
Surabaya Pusat	1	**LANJUTKAN KE Q3a**
Surabaya Timur	2	**LANJUTKAN KE Q3a**
Surabaya Barat	3	**LANJUTKAN KE Q3a**
Surabaya Utara	4	**LANJUTKAN KE Q3a**
Surabaya Selatan	5	**LANJUTKAN KE Q3a**
Tidak tahu/menolak menjawab	6	**STOP & TK**

DIMANAKAH TEPATNYA ANDA BERASAL : Kecamatan_____ Kelurahan_____

Q3a. PerIzinan apakah yang sedang Anda urus? **(SA)**

	Kode	**Keterangan**
PerIzinan Non teknis	1	**STOP & TK**
PerIzinan Teknis	2	**LANJUTKAN Q3b1**
Menolak menjawab	3	**STOP & TK**

Q3b1. PerIzinan teknis apakah yang Anda urus? **(SA)**

	Kode	**Keterangan**
SKRK	1	**STOP & TK**
SKRK-SURAT REKOM – IMB		**LANJUTKAN Q3c**
SURAT REKOM – IMB		**LANJUTKAN Q3c**
SKRK - IMB		**LANJUTKAN Q3c**
IMB		**LANJUTKAN Q3c**
SURAT REKOM –IMB – TDUP		**LANJUTKAN Q3c**
IMB - TDUP		**LANJUTKAN Q3c**

IPT - SKRK-SURAT REKOM – IMB		**LANJUTKAN Q3c**
Menolak menjawab	3	**STOP & TK**

Q3c. Apakah anda mengikuti semua tahapan dalam pengurusan Izin sendiri ? **(SA)**

	Kode	**Keterangan**
Tidak	1	**STOP & TK**
Ya	2	**LANJUTKAN MENGISI KUISIONER**
Tidak tahu /Menolak menjawab	3	**STOP & TK**

YAKINKAN KEMBALI BAHWA KITA TIDAK BERNIAT MENJUAL APAPUN DAN HASIL DARI SESI

INI AKAN KAMI JAGA KERAHASIAANNYA

Ya	1	**LANJUTKAN**
Tidak	2	STOP & TK

Lampiran 3 Lembar Kuisioner

Implementasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Bapak/Ibu/Saudara/i yang saya hormati, Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir dalam rangka penyelesaian Studi Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, saya memohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i agar berkenan menjadi responden dalam penelitian saya yang berjudul "Implementasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)". Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan pendapat mengenai Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan akan digunakan sebagai input dalam mengevaluasi pelaksanaannya. Besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i dapat membantu memberikan masukan sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu/Saudara/i. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara/i saya sampaikan terima kasih.

A. Identitas Responden

Nama : .....

Usia : ..... tahun

No. Telp/HP : .....

Pekerjaan : .....

Pendidikan terakhir : .....

Alamat tinggal : .....

Alamat IMB : .....

Status tanah : a. Hak Milik
b. Izin Pemakaian Tanah (IPT) /Surat Ijo/Surat Kuning
c. Lainnya,.....

Jenis PerIzinan IMB yang dilakukan : a. Mendirikan rumah (baru)
b. Merenovasi
c. Lainnya,.....

Melakukan PerIzinan IMB secara online : a. Pertama kali
b. ..... kali

Petunjuk Pengisian:

1. Mengisi bagian Identitas Responden sesuai dengan identitas pengisi
2. Memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom tingkat penilaian berdasarkan pengalaman ketika melakukan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan ketentuan:

TINGKAT PELAYANAN		KETERANGAN
Sangat	**Tidak**	Apabila responden tidak menyetujui pernyataan 100%

Puas	
Kurang Puas	Apabila responden menyetujui sebagian kecil dari pernyataan atau maksimal 30% dari pernyataan yang sesuai harapan
Cukup Puas	Apabila responden menyetujui 50% atau ragu ragu
Puas	Apabila responden menyetujui sebagian besar dari pernyataan atau kisaran 70% sampai 90% dari pernyataan sesuai dengan harapan
Sangat Puas	Apabila responden menyetujui penuh dari pernyataan dari harapan responden

B. Pernyataan Tingkat Pelayanan

Isilah tabel berikut dengan tanda centang (√) pada tingkat Pelayanan berdasarkan apa yang Anda rasakan selama melakukan proses pembuatan IMB disertai alasan yang mendasarinya pada masing masing tahap.

No	**Penilaian**	**Tingkat Pelayanan**				
		Sangat Tidak Puas	**Kurang Puas**	**Cukup Puas**	**Puas**	**Sangat Puas**
Tahap Input						
1	Menggunakan sistem online					
2	Kemampuan petugas dalam menggunakan teknologi					
3	Tampilan website mudah dipahami					
4	Waktu yang dibutuhkan					
5	Tidak ada biaya yang dikeluarkan					
6	Ketelitian petugas saat pengecekan data yang diupload					
7	Layanan Konsultasi Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan petugas					
8	Usaha / upaya yang dilakukan petugas **membantu Anda memahami** langkah langkah perIzinan IMB					
9	Kemampuan petugas untuk **mengetahui permasalahan yang Anda rasakan**					
10	Tidak ada informasi yang disembunyikan dari Anda					
11	Adanya notifikasi melalui					

No	Penilaian	Tingkat Pelayanan				
		Sangat Tidak Puas	**Kurang Puas**	**Cukup Puas**	**Puas**	**Sangat Puas**
	SMS/email/telepon					
Tahap Proses						
1	Waktu yang dibutuhkan					
2	Tidak ada biaya yang dikeluarkan					
3	Ketelitian petugas saat pengecekan data					
4	Layanan Konsultasi Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan petugas					
5	Usaha / upaya yang dilakukan petugas **membantu Anda dalam memenuhi persyaratan yang dibutuhkan**					
6	Kemampuan petugas untuk **mengetahui permasalahan yang Anda rasakan**					
7	Tidak ada informasi yang disembunyikan dari Anda					
8	Adanya notifikasi kepada Anda					
9	Petugas melakukan pengecekan kondisi lokasi IMB Anda berdasarkan design yang Anda ajukan					
10	Petugas melakukan proses penilaian persyaratan					
Tahap Output						
1	Kemananan data terjamin					
2	**Kesesuaian data** Anda sebagai pemohon dengan SK IMB yang Anda terima					
3	Waktu yang dibutuhkan					
4	Kesesuaian biaya yang dikeluarkan					
5	Ketelitian petugas mengenai **jumlah retribusi yang dikeluarkan**					

No	Penilaian	Tingkat Pelayanan				
		Sangat Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
6	Tidak ada informasi yang disembunyikan dari Anda					
7	Adanya notifikasi kepada Anda					
8	Petugas **bertanggungjawab dalam mengeluarkan SK IMB**					

Bagaimana Menurut Anda pelayanan perIzinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada tahap input / ketika Anda menginput data?

.....

.....

Bagaimana Menurut Anda pelayanan perIzinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada tahap Proses / ketika data Anda sedang diproses oleh Dinas terkait?

.....

.....

Bagaimana Menurut Anda pelayanan perIzinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada tahap Output / ketika Anda perijian Anda dinyatakan telah selesai?

.....

.....

Apa saja hal hal yang berkesan ketika Anda membuat perIzinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ?

.....

.....

Adakah Kritik dan/ saran yang ingin Anda sampaikan terkait pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ?

.....

.....

Sekian, Terima Kasih

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Dalam upaya memperoleh data, penelitian ini menggunakan wawancara sebagai metode utama untuk melakukan pengkajian data secara mendalam. Berikut ini merupakan pedoman wawancara yang disifatkan general karena adanya keterkaitan di antara variabel sehingga beberapa indikator juga ditujukan kepada responden/informan yang berbeda

Salah satu kunci keberhasilan suatu survei terletak pada proses wawancara.Wawancara adalah teknik mengumpulkan informasi dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan terstruktur kepada responden. Sehingga untuk dapat berhasil dalam melakukan wawancara, seorang pewawancara harus paham tujuan dan maksud dari survei,serta menguasai konsep,materi dan pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan dalam kuesioner. Kecakapan pewawancara dalam berinteraksi dengan responden juga ikut menentukan kualitas informasi yang diperlukan.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pewawancara:

1. **Memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan survei**

   Pertemuan pertama dengan responden adalah hal yang tidak mudah,karena saat itulah pertama kali pewawancara berinteraksi dengan responden. Wawancara hendaknya dimulai dengan sopan dan rasa hormat. Dimulai dengan perkenalan. Perkenalan hendaknya memuat informasi sebagai berikut:

   - Nama dan instansi/lembaga.
   - Tujuan datang ke responden dengan menguraikan secara garis besar tentang survei yang dilakukan.
   - Pentingnya peranan responden dalam survei.

2. **Membina hubungan baik dan kepercayaan responden.**

   Sikap dan penampilan kita sangat berperan dalam membina kepercayaan. Salah satu tugas pewawancara adalah membangun suatu perasaan yang saling memahami antar pewawancara dan responden sehingga akan menimbulkan rasa saling percaya.

   Responden berhak untuk mengetahui perihal survei dan wawancara sebelum mereka setuju untuk berperan serta. Selanjutnya jika sudah selesai, maka wawancara bisa segera dimulai. Ingat, jangan terlalu lama dalam prolog ini karena waktu kita sangat terbatas.

3. **Perilaku Pewawancara**

   Perilaku pewawancara dapat mempengaruhi respon yang diberikan responden. Seorang pewawancara yang baik adalah seseorang yang peka terhadao situasi wawancara, melakukan pendekatan yang baik terhadap responden melalui sikap empati, bisa segera menyesuaikan diri dengan responden dan bisa menerimanya sebagaimana adanya. Tugas seorang pewawancara adalah menuliskan jawaban-jawaban yang diberikan responden, bukan mempengaruhi responden.

Berikut merupakan daftar Pertanyaan wajib yang ditanyakan kepada responden (petugas pemerintahan) sebagai bentuk klarifikasi permasalahan dan /atau pertanyaan yang diajukan oleh responden (pemohon IMB).

Pertanyaan Untuk Petugas Dinas

Berikut garis besar pernyataan yang diajukan kepada UPTSA dan / Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang.

1. Pelaksanaan IMB tidak sepenuhnya online. Melainkan semi online. Dimana terdapat 2 tahapan pemohon IMB diharuskan datang ke UPTSA, seperti pada kasus

pemohon yang memiliki Surat Tanah Milik Pemerintah (IPT) dan juga ketika penyerahan verifikasi berkas. Mengapa demikian?

2. Tidak jarang terjadi sistem eror dalam sistem Surabaya Single Window. Mengapa demikian?
3. Mengapa Sejauh ini bank yang ditujukan untuk pembayaran retribusi hanya bank jatim?
4. Mengapa tidak ada petugas yang *standby* pada komputer yang disediakan oleh UPTSA?
5. Mengapa seringkali terjadi notofikasi yang berulang?
6. Mengapa tidak adanya mitra untuk penyediaan jasa gambar denah?
7. Mengapa masing masing petugas memiliki kemampuan berbeda dalam detail pemahaman proses?
8. Bagaimana proses detail ketika data di verifikasi oleh Dinas terkait?
9. Apakah terdapat denda apabila ingin membuat IMB tetapi bangunan sudah terbangun?
10. Bagaimana sosialisasi terkait pelaksanaan pelayanaan IMB melalui Surabaya Single Window?

Pertanyaan diatas adalah garis besar dari pertanyaan yang ditanyakan. Pertanyaan dapat berkembang berdasarkan jawaban / respon yang diberikan oleh responden(petugas pemerintah).

(*halaman ini sengaja dikosongkan*)

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap Input

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=CORR
  /SUMMARY=TOTAL CORR.
```

Reliability

[DataSet1] D:\IMB INPUT.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.872	.870	11

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
Q1	1.000	.403	.469	.543	.016	.197	.520	.729
Q2	.403	1.000	.590	.325	.293	.396	.218	.752
Q3	.469	.590	1.000	.546	.366	.682	.519	.664
Q4	.543	.325	.546	1.000	.074	.407	.772	.607
Q5	.016	.293	.366	.074	1.000	.334	-.149	.248
Q6	.197	.396	.682	.407	.334	1.000	.344	.289
Q7	.520	.218	.519	.772	-.149	.344	1.000	.481
Q8	.729	.752	.664	.607	.248	.289	.481	1.000
Q9	.509	.835	.646	.394	.363	.343	.245	.872
Q10	-.068	.261	.308	-.014	.534	.225	-.171	.360
Q11	-.017	.353	.483	.048	.649	.483	-.180	.318

Inter-Item Correlation Matrix

	Q9	Q10	Q11
Q1	.509	-.068	-.017
Q2	.835	.261	.353
Q3	.646	.308	.483
Q4	.394	-.014	.048
Q5	.363	.534	.649
Q6	.343	.225	.483
Q7	.245	-.171	-.180
Q8	.872	.360	.318
Q9	1.000	.310	.476
Q10	.310	1.000	.644
Q11	.476	.644	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Inter-Item Correlations	.379	-.180	.872	1.052	-4.851	.063

Summary Item Statistics

	N of Items
Inter-Item Correlations	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	45.2000	26.166	.500	.800	.868
Q2	45.1333	25.706	.700	.771	.852
Q3	45.3667	24.447	.818	.754	.842
Q4	45.1000	26.576	.542	.748	.863
Q5	44.8000	29.959	.416	.504	.871
Q6	45.3333	25.747	.535	.672	.865
Q7	44.7333	30.271	.435	.764	.872
Q8	45.3333	23.540	.839	.967	.839
Q9	45.3333	24.230	.791	.921	.843
Q10	44.9333	29.237	.347	.785	.873
Q11	45.0667	27.168	.468	.728	.868

Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap Proses

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=CORR
  /SUMMARY=TOTAL CORR.
```

Reliability

[DataSet1] D:\IMB PROSES.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.894	10

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
Q1	1.000	.228	.727	.637	.651	.373	.142	.275
Q2	.228	1.000	.398	.128	.455	.467	.893	.748
Q3	.727	.398	1.000	.446	.766	.613	.483	.338
Q4	.637	.128	.446	1.000	.429	.075	-.112	.403
Q5	.651	.455	.766	.429	1.000	.629	.455	.356
Q6	.373	.467	.613	.075	.629	1.000	.567	.322
Q7	.142	.893	.483	-.112	.455	.567	1.000	.590
Q8	.275	.748	.338	.403	.356	.322	.590	1.000
Q9	.085	.669	.401	-.130	.303	.396	.828	.470
Q10	.688	.420	.822	.535	.823	.495	.420	.419

Inter-Item Correlation Matrix

	Q9	Q10
Q1	.085	.688
Q2	.669	.420
Q3	.401	.822
Q4	-.130	.535
Q5	.303	.823
Q6	.396	.495
Q7	.828	.420
Q8	.470	.419
Q9	1.000	.419
Q10	.419	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Inter-Item Correlations	.457	-.130	.893	1.024	-6.855	.055

Summary Item Statistics

	N of Items
Inter-Item Correlations	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	41.8333	18.902	.561	.694	.887
Q2	41.7333	19.099	.696	.920	.879
Q3	41.8333	17.661	.788	.844	.870
Q4	41.5667	21.909	.381	.739	.897
Q5	42.1667	16.902	.758	.788	.873
Q6	41.8333	19.178	.628	.560	.882
Q7	41.7333	19.099	.696	.954	.879
Q8	41.8667	18.533	.571	.687	.887
Q9	41.8667	18.740	.537	.781	.890
Q10	42.0667	17.513	.794	.834	.870

Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap Output

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=CORR
  /SUMMARY=TOTAL CORR.
```

Reliability

[DataSet1] D:\IMB OUTPUT.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.929	.937	8

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
Q1	1.000	.792	.509	.561	.716	.865	.607	.719
Q2	.792	1.000	.741	.485	.819	.859	.636	.853
Q3	.509	.741	1.000	.333	.672	.705	.865	.659
Q4	.561	.485	.333	1.000	.403	.521	.311	.531
Q5	.716	.819	.672	.403	1.000	.770	.573	.775
Q6	.865	.859	.705	.521	.770	1.000	.603	.812
Q7	.607	.636	.865	.311	.573	.603	1.000	.502
Q8	.719	.853	.659	.531	.775	.812	.502	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Inter-Item Correlations	.650	.311	.865	.554	2.785	.025

Summary Item Statistics

	N of Items
Inter-Item Correlations	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	32.9667	10.792	.828	.927	.915
Q2	33.0333	10.033	.901	.859	.908
Q3	32.9333	11.168	.737	.941	.922
Q4	33.1667	10.764	.522	.373	.945
Q5	33.1000	10.231	.808	.721	.916
Q6	33.0667	9.995	.893	.911	.909
Q7	32.8667	12.051	.674	.910	.929
Q8	33.0000	10.276	.848	.795	.912

Lampiran 8 Hasil Rekapitulasi Kuisioner Responden

Respon den	Pekerja an	Pendidi kan	Sta tus Tanah	Pelayan an IMB	Input	Proses	Output	Hal Berkesan	Kritik dan Saran
R1	KARYA WAN SWASTA	SMA Sederajad	HM	Mereno vasi Bangunan	petugas ramah, dan sangat membantu	cepat	dapat sms sudah jadi	Tepat Waktu	Dipertahan kan kinerja baiknya
R2	KARYA WAN SWASTA	SMA Sederajad	HM	Mendiri kan Bangunan	Petugas Ramah , Petugas Cepat Tanggap	cepat	Plat IMB tidak ada detail nomor, Petugas Ramah , Petugas Cepat Tanggap	cepat	Dipertahan kan kinerja baiknya
R3	KARYA WAN SWASTA	SMA Sederajad	IPT	Mereno vasi Bangunan	Terdapat data yang diupload tidak terproses, ada petugas yang membantu proses penguploadan, Petugas Ramah, Petugas Cepat Tanggap, Ada Petugas yang menuntun cara penggunaan aplikasi, Suasana Pelayanan Nyaman, Petugas menjelaskan dengan Jelas	Harus Mengulangi upload data yang kurang,	ada notifikasi berupa sms, Petugas Ramah dan Cepat Tanggap	petugas ramah dan cepat dalam bertindak	Bank yang dituju bisa diperbanyak
R4	KARYA WAN SWASTA	S1	IPT	Mendiri kan Bangunan	Koneksi di UPTSA lemot ketika mengupload data, sisem tidak ada tools untuk mennyimpan data yang sudah terupload	feedback kekerangan data lama, ada notifikasi dari petugas yang datang	Pemberitahu an biaya retribusi teralu mepet	feedback tidak sekalian	Dipertahan kan kinerja baiknya

Responden	Pekerjaan	Pendidikan	Status Tanah	Pelayanan IMB	Input	Proses	Output	Hal Berkesan	Kritik dan Saran
					sehingga ketika koneksi terputus harus mengulangi dari awal, pengecekan di awal terlalu general atau checklist saja	ke lokasi,			
R5	KARYAWAN SWASTA	SMA Sederajad	HM	Mendirikan Bangunan	memasukan data sudah menggunakan teknologi online.	cepat	dapat sms dari petugas imb sudah jadi	Adanya penggunaan Teknologi online dalam perIzinan	Dipertahankan kinerja baiknya
R6	KARYAWAN SWASTA	S1	HM	Mendirikan Bangunan	petugas ramah	cepat	ada sms, pelayanan baik	cepat	Dipertahankan kinerja baiknya
R7	KARYAWAN SWASTA	SMA Sederajad	IPT	Merenovasi Bangunan	Petugas Adil, Terdapat fasilitas gratis, waktu pelayanan hanya sampai jam 3.	kinerja transparan	Adanya Notifikasi melalui sms	cepat dan bisa dipantau lewat hp	Dipertahankan kinerja baiknya, waktu pelayanan diperlama
R8	KARYAWAN SWASTA	SMA Sederajad	IPT	Merenovasi Bangunan	server sering down bahkan terkadang tidak bisa akses, seringkali terjadi kesalahan penulisan data titik dan koma	Feedback tidak langsung diberikan semua, tetapi bolak balik sehingga menghabiskan waktu	biaya retribusi sesuai, adanya notifikasi melalui SMS	Waktu lebih cepat	feedback diberikan secara langsung tidak setengah setengah jadi tidak bolak bailk

Responden	Pekerjaan	Pendidikan	Status Tanah	Pelayanan IMB	Input	Proses	Output	Hal Berkesan	Kritik dan Saran
R9	KARYAWAN SWASTA	SMA Sederajad	IPT	Merevisi IMB	tidak adanya petugas standby di dekat komputer UPTSA, surat tanah IPT diperiksa secara terpisah	lebih cepat	dapat dipantau prosesnya	Waktu Lebih cepat,	Disediakan petugas untuk standby di dekat komputer
R10	PENSIUNAN	S2	HM	Merevisi IMB	petugas sangat membantu	proses bisa dipantau	waktu lebih cepat, notifikasi juga bisa lewat WhatsApp,pembayaran hanya pada bank Jatim saja	waktu lebih cepat	pembayaran tidak hanya melalui bank jatim saja
R11	IBU RUMAH TANGGA	SMA Sederajad	HM	Merenovasi Bangunan	tidak ada detail data yang diupliad, tidak semua petugas memahami detail pelayanan IMB jadi dilempar ke petugas lain, tidak ada petugas yang standby di dekat komputer, tidak ada fasilitas fotocopy	adanya notifikasi status berkas	waktu lebih cepat	data selalu salah karena detail dokumen yang diupload jadi bolak balik revisi	membuka mitra untuk fasilitas fotocopy, petugas standby di dekat komputer
R12	KARYAWAN SWASTA	SMA Sederajad	HM	Merevisi IMB	sistem eror ketika upload sehingga harus mengulang dari awal	ada notifikasi status berkas	ada notifikasi berkas selesai	proses cepat	diperbaiki lagi sistemnya kadang eror
R13	KARYAWAN SWASTA	S1	HM	Merenovasi Bangunan	petugas ramah	cepat	ada notifikasi berkas selesai	cepat petugas ramah	Dipertahankan kinerja baiknya
R14	KARYA	S1	HM	Mereno	gambar denah harus	cepat	ada notifikasi	pelayanan	disediakan

Respon den	Pekerja an	Pendidi kan	Sta tus Tanah	Pelayan an IMB	Input	Proses	Output	Hal Berkesan	Kritik dan Saran
	WAN SWASTA			vasi Bangunan	membuat sendiri, petugas ramah		berkas selesai, petugas ramah	di satu tempat jadi tidak bolak balik ke tempat lain	mitra gambar untuk membantu mendesain gambar
R15	IBU RUMAH TANGGA	SMA Sederajad	HM	Mereno vasi Bangunan	petugas ramah	3 hari setelah petugas pengukuran datang langsung jadi	ada sms berkas jadi	lebih cepat, ada notifikasi melalui sms	Dipertahan kan kinerja baiknya
R16	PENSIU NAN	SD	HM	Mereno vasi Bangunan	gambar denah harus membuat sendiri, lebih maju pakai teknologi	proses tidak berbelit belit	dapat sms dari petugas	lebih cepat	disediakan kerjasama untuk membantu membuat desin gambar persyaratan
R17	KARYA WAN SWASTA	SMA Sederajad	IPT	Merevis i IMB	gambar denah harus membuat sendiri	berkas yang sudah diverifikasi tahap input terdapat notifikasi kekurangan data berulang ulang tidak sekaligus	dapat sms berkas jadi	petugas ramah tidak, bolak balik	disediakan mitra/ kerjasama untuk melengkapi persyaratan design gambar
R18	KARYA WAN	S1	HM	Membu at IMB	beda orang beda penjelasan yang	Kesalahan bolak balik	Ketika mengambil	petugas dalam	Petugas dalam

Responden	Pekerjaan	Pendidikan	Status Tanah	Pelayanan IMB	Input	Proses	Output	Hal Berkesan	Kritik dan Saran
	SWASTA				diberikan	tidak sekalian proses sampai 1 tahun (bangunan sudah jadi IMB nya belum).	harus membawa surat kuasanya	menjelaskan tidak konsisten	menjelaskan yang jelas dan konsisten, perlu di training lagi,
R19	KARYAWAN SWASTA	SMA Sederajad	HM	Mendirikan Bangunan	server suka eror ketika mengupload dokumen, petugas ramah, sopan	ada notifikasi status berkas	ada notifikasi berkas jadi,	petugasnya ramah	dipertahankan pelayanannya, jam operasional diperpanjang menjadi jam 5
R20	KARYAWAN SWASTA	D3	IPT	Mendirikan Bangunan	petugas ramah	lebih cepat proses nya	ada notifikasi ketika IMB sudah jadi	pelayanannya sudah baik	dipertahankan pelayannya
R21	IBU RUMAH TANGGA	S1	IPT	Merevisi IMB	petugas ramah	prosesnya cepat	ketika sudah jadi ada sms	pelayanan merata	Dipertahankan kinerja baiknya
R22	KARYAWAN SWASTA	S2	HM	Mendirikan Bangunan	format baku tidak ada jadi data yang di upload masih saja salah, tampilan website masih membingungkan untuk orang awam	notifikasi kekurangan / kesalahan data secara berulang tidak sekalian	ada notifikasi ketika berkas jadi	bolak balik data salah/kurang	lebih di sosialisasikan lagi mengenai format detail persyaratan dan cara menggunakan websitenya

Responden	Pekerjaan	Pendidikan	Status Tanah	Pelayanan IMB	Input	Proses	Output	Hal Berkesan	Kritik dan Saran
R23	PENSIUNAN	SD	IPT	Merevisi IMB	gambar denah harus membuat sendiri,	proses cepat	kalau sudah jadi ada sms	tidak perlu kemana mana cukup ke UPTSA saja	disediakan orang yang dapat membantu dalam pembuatan design, dipertahankan pelayanan baiknya
R24	KARYAWAN SWASTA	S1	IPT	Mendirikan Bangunan	sistem suka eror, fasilitas parkir di Siola berdebu	ketika di tahap penguploadan data sudah lengkap tapi ketika ditahap proses masih ada yang kurang	ada notifikasi ketika jadi, fasilitas parkir berdebu,	ruang tunggu nyaman ada terkadang ada minuman dan permen	diperbaiki lagi sistem nya kadang suka eror
R25	IBU RUMAH TANGGA	SD	IPT	Merenovasi Bangunan	petugas ramah	proses cepat	ada notifikasi kalo sudah jadi, SKRK pernah dikirim langsung ke rumah	cepat, bisa memantau sampai mana proses imbnya	Dipertahankan kinerja baiknya
R26	IBU RUMAH TANGGA	SMA Sederajad	IPT	Merenovasi Bangunan	gambar denah harus membuat sendiri, petugas ramah	ada notifikasi proses berkas	ada sms ketika jadi, pembayaran hanya ke bank	dapat sms ketika sudah jadi imbnya	disediakan mitra gambar untuk membantu

Responden	Pekerjaan	Pendidikan	Status Tanah	Pelayanan IMB	Input	Proses	Output	Hal Berkesan	Kritik dan Saran
							jatim		mendesain gambar
R27	KARYAWAN SWASTA	S1	HM	Mendirikan Bangunan	petugas ramah	cukup menunggu informasi lewat sms atau website	ada notifikasi sudah selesai proses	cepat	dipertahankan kinerja pelayannya
R28	KARYAWAN SWASTA	S1	HM	Mendirikan Bangunan	disediakan fasilitas komputer dan scaner gratis kurang fotocopy saja	notifikasi data kurang/ salah berulang	petugas ramah	data kurang tidak sekaligus	disediakan mitra fotocopy supaya tidak jauh dan mahal ketika mencari tempat fotocopy
R29	KARYAWAN SWASTA	S1	HM	Merenovasi Bangunan	gambar denah harus membuat sendiri	tidak harus menuju dinas cukup menunggu kabar saja, proses cepat	proses cepat	ada petugas yang membantu	disediakan mitra gambar untuk membantu mendesain gambar
R30	KARYAWAN SWASTA	SMA Sederajad	HM	Merenovasi Bangunan	gambar denah harus membuat sendiri, tidak ada petugas yang standby di dekat komputer	notifikasi kesalahan / kedetailan data tidak sekaligus	petugas ramah	petugas ramah	disediakan mitra gambar untuk membantu mendesain gambar

Lampiran 9 Hasil Rekapitulasi Responden dan Hasil Skoring

RESPONDEN	INPUT											PROSES										OUTPUT							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
R1	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
R2	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
R3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5
R5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R6	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3
R7	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R8	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
R11	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	2	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R24	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R26	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
R27	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

RESPONDEN	INPUT											PROSES										OUTPUT							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
R29	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
SKORING	88,7	90,0	86,7	90,7	96,7	86,0	98,0	86,0	86,0	96,7	91,3	93,3	95,3	93,3	98,7	86,7	93,3	95,3	92,7	92,7	88,7	95,3	94,0	96,0	91,3	92,7	93,3	97,3	94,7
NILAI PER VARIABEL	88,4			91,1			90,0			94,0		94,0			92,9			94,0			90,7	95,3	94,0	93,3			95,3		94,7
NILAI PER TAHAP	90,9											92,9										94,5							
NILAI TOTAL	92,8																												
KET	MEMUASKAN																												

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

Lampiran 10 Transkrip wawancara dengan UPTSA

X : Pewawancara (Imroatul Azizah)

Y : Kepala UPTSA Pusat

X :Selamat siang pak, maaf mengganggu waktunya lagi. Jadi setelah kemarin saya mencari responden yang membuat IMB disini saya ingin melakukan wawancara terkait hasil dari kuisioner dan pertanyaan pertanyaan yang timbul dari responden selama pelaksanaan pelayanan IMB ini. Jadi semacam konfirmasi begitu pak. Apakah memang benar ini sebuah permasalahan atau hanya kurangnya pemahaman atau pengertian saja.

Y : iya silahkan. Tidak apa apa mbak.

X : mungkin langsung saja ya pak. Yang pertama mengenai ee...paket layanan tata bangunan yang menggunakan sistem online, tapi mengapa pemohon masih diharuskan datang ke UPTSA untuk mengambil tanda terima? Mungkin yang pertama itu dulu. Kenapa tidak tanda terima tidak dicetak sendiri dirumah?

Y : sebenearnya terkait pemohon yang online. Sebenernya nggak ada masalah. Itu kita memberikan banyak pilihan. Bukan berarti mengharuskan masyarakat, tidak. Tapi kita memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk memilih, bisa full online, ya kan artinya pemohon dengan petugas UPTSA tidak ketemu, ada juga yang istilahnya pemohon ke kita bisa ke konsultasi teknis atau mungkin masuk berkas ke kita juga tidak ada masalah. Karena nanti masuk berkas itu nanti juga sistim nya adalah mereka nanti juga online di paketan ini sebenernya. Makanya ketika nanti masuknya ke uptsa, kita berikan tanda terimanya yang ada

di uptsa, karena apa? Karena kita bantu upload . kalau semuanya kita serahkan kepada masyarakat , ya kan, masyarakat ini kan ada yang ngerti ada yang tidak ngerti kan? Apalagi dengan kondisi yang mungkin usia , nah kalo yang masih muda ya nggak ada masalah tidak di dampingi , langsung ke loket mandiri langsung cetak, secara langsung sistemnya. Nah terkait yang full online, monggo kita juga serahkan kepada masyarakat. Sebenernya kita tidak ada keharusan untuk harus menerima tanda terima. Mereka pun ketika online bisa langsung di klik, tidak ada msasalah. Jadi kalao yang full online, maupun yang harus ke uptsa, semua itu kita serahkan kepada pemohon, bebas bebas ajalah. Ya. Kalo setiap orang harus online. Iya kalo yang ngerti online kalo yang nggak? Jadi kita nggak harus memaksa bapak harus ke UPTSA untuk tanda terima , itu tidak ada. kalo mereka bisa klik bisa online kemudian bisa klik tanda terima ya mereka bisa gunakan tanda terima itu untuk melakukan proses perIzinannya. Begitu.

X : o... berarti untuk kalau misalnya untuk masyarakat yang ee.. sudah paham begitu bisa langsung cetak

Y : iya monggo, secara online kan nanti sistemnya tanda terima online, iya kan? Nah begitu. Kalo yang disini tentunya kita checklist berkas dulu, nanti onlinenya dibantu petugas. Karena kalo kita serahkan langsung pada pemohon juga sebenernya kita serahkan kepada pemohon kita..“ wes terserah sampean mau apa” kan nggak begitu juga kan? Artinya kalo memang mau kita bantu ya kita bantu secara keseluruhan. Berkas pun kita kembalikan begitu. Jadi ketika masuk ke petugas CS, diberikan tanda terima , ya kan, petugas BO verifikasi, ok, terus kemudian di upload ke sistem. Berkas hardcopynya diberikan lagi ke pemohon, nah begitu.

X : berarti kalo misalnya saya ini, saya mau bangun IMB, saya kan sudah tahu teknologi saya dari rumah saya mencetak , saya nggak perlu datang ke sini lagi bawa berkas.?

Y : tidak perlu. Nanti njenengan ketika mengambil SK jadi dengan tanda terima itu. Ditukarpun juga bisa. Kan kadang orang orang pinginnya saya tanda terima yang asli, ya monggo, kita tukar atau ini tidak masalah. Suka suka pemohon aja. Kita memberikan kebebasan. Artinya jangan sampe sesuatu perIzinan yang sudah kita buat menajdi beban bagi pemohon. Karena memang perIzinan yang secara tersistem yang kita buat itu satu untuk memudahkan iya kan yang keduda untuk mempercepat waktu. Iya kan? Begitu saja sih.

X : berarti untuk yang pemohon yang langsung secara online tidak ada pengecekan dari sini, langsung pengecekannya langsung di dinas terkait begitu?

Y : iya. Kan petugas BO nya untuk yang langsung. Jadi masing masing punya loginnnya sendiri. Jadi langsung SKPD. Karena memang sistem Surabaya single window ini dibuat untuk keseluruhan perIzinan di pemerintah kota surabaya. jadi petugas dari UPTSA juga masuknya ke situ, SKPD nya juga ngambilnya dari situ.

X : soalnya disini kan dibrosurnya dikatakan pemohon masih harus datang ke UPTSA untuk menglakukan pendaftaran dan mengambil tanda terima pemohon.

Y : kalo itu sih, sebenarnya itu brosurnya yang lama, tidak ada yang baru. Sekarang gini kan seumpamanya itu sebuah sistem orang itu kan mengatakan suatu sistem. Kalo memang harus bolak balik kan berarti kan itu mempersulit semuanya. Nah melalui inovasi inovasi itu lah sebenarnya kita ingin memperbaiki sisitem. Nah kalo yang siup tdp itu

kan sudah tidak begitu lagi artinya kan mereka begitu jadi berkasnya kita istilahnya berkasnya kita kirim ke email pemohon bisa cetak sendiri.

X : nah selanjutnya mengenai sistem eror ini pak.

Y : kalo terkait dengan sistem eror. Kalo memang kalo kita berbicara dengan namanya dengan elektronik pasti banyak kendalanya, mulai dari listrik jaringan itu pastilah karena memang kita berbicara dengan manual tapi istilahnya kita tidak hanya melihat saat itu juga tapi pada masa yang akan datang, kebutuhan terkait dengan digital elektronik ini kan sangat panjang sekali sehingga kalo kita bandingkan dengan istilahnya dengan mempersingkat waktu, mempermudah pelayanan dengan dibandingkan dengan dulunya yang manual tentunya masih lebih baik. Seandainya nanti dalam rings waktu 1 tahun kita memberikan pelayanannya presentase terakhir jumlah masyarakat yang ada di surabaya presentasenya apakah lebih besar apakah justru lebih kecil. Kalo dibandingkan dengan yang manual . istilahnya tolak ukurnya seperti itu . kalo memang bisa melayani lebih dari 70%dari tingkat masyarakat yang ada di kota itu berarti ada tingkat keberhasilan. Terkait dengan kendala kendala itu pasti ada. meskipun dulu yang manual juga ada, mungkin datanya hilang atau datanya sobek, kebanjiran dan sebagainya. Ya pastilah kita nanti selalu coba perbaiki, eee... ini kan juga bukan Cuma IMB saja nah mungkin waktu eror tidak mau dibuka itu pas semua lagi buka. Tapi pasti kok kita selalu memperbaiki, jadi biar enak semuanya kan, masyarakatnya enak, pemerintahnya juga seneng masyarakatnya banyak yang buat IMB, begitu.

X : kemudian mengenai beberapa menganai petugas yang standby pada tempat komputer, soalnya ada yang

menyatakan begitu. Dia bingung step step setelah mengklik ini apa, nah mau tanya tapi petugasnya ada di depan.

Y : yang loket mandiri ya? Jadi gini artinya gini sebenarnya mbak, selalu sistemnya kita memancing orang untuk tidak mengandalakn orang lain. Yang namanya loket mandiri sebenanyat kalo loket mandiri ini kan. Pemohon sendiri, kita menyediakan fasilitas sarana prasarana mereka mengembangkan sendiri dalam mengajukan perIzinan sendiri, Ketika nanti mereka nggak tahu yang harus mereka lakukan , baru memanggil pendamping kita arahkan , oh ini begini . di dlaam sistem itu sendiri, surabaya single window itu sendiri ada terkait tep step yang harus dilakukan itu sudah ada di sini sebenarnya. Dimasing masing loket mandiri itu ada, cara caranya, itu pun ada bagaimana terkait dengan mengisi formulir siup, bagaimana mengajukan ssw online, itu sebenarnya sudah ada tinggal bagaimana kemauan pemohon ini untuk mengakses itu, nah makanya kita tidak harus mendampingi terus tidak, karena kalo nanti didampingi terus nanti tidak pinter pinter, nah begitu. Artinya selalu “ pak iki piye” , “ oh gini”, “lha terus piye?”.nanti seperti itu malah terbiasa, terbiasa dia bertanya, tapi kalo dia bisa “oh step ini adalah begini, selanjutnya ini”. Nah kita sebenarnya ada juga yang membahas terkait mulai membuat login, username pasword, itu sebenarnya sudah ada , tinggal mereka baca.

X : itu bentuknya video atau bagaimana pak?

Y : video di youtube, atau kertas formil seperti itu juga ada. jadi memang kita pancing mereka , nanti kreativitasnya keluar dari mereka sendiri, dan tidak hanya mengandalkan petugas, karena satu petugas kita memang terbatas. Yang kedua memang seperti itu kita ajarkan kepada pemohon masyarakat. Jangan sampai, ee.. istilahnya wong jowo iku nek ngarani *dumeh ana pendamping njaluk terus* begitu

kan istilahnya. Nah kemandirian mereka lah yang kita inginkan sehingga ketika mereka membuat perIzinan kembali atau mungkin mbantu orang lain istilahnya kalo wong jowo iku *gethok tular* itu biasanya meraih keuntungan sendiri, wes kene tak bantu buka hp atau laptop tek tek tek selesai, karena wes tahu. nah begitu . tapi kalo tanya terus diarahkan terus sama petugasnya, *aku iku wingi diarahkan karo petugas e piye yo* ? lha kan seperti itu, beda kalo melakukan sendiri.lha seperti itu.

X : oh ya ya..kemudian selanjutnya bagi yang beberapa ada yang mengatakan bahasa yang ditampilkan di websitenya ada yang kurang dipahami. Begitu. Nah mungkin untuk yang diloket mandiri mereka bingungnya pada kata kata tersebut yang tidak mereka pahami.

Y : oh begitu . jadi kan begini contoh yang saya contohkan saja yang seperti ini siup saja deh yang biasa dipakai orang. Jadi ketika ini bisa langsung disini ada step step yang harus dilakukan. seperti ketika kita pesan tiket kereta api, jadi step apa yang harus dilakukan apa yang harus diisi. Oh ini berarti harus diisi yang ada tanda merah ini. Mungkin terkait dengan yang dietahui sebenarnya kalau bahasa menggunakan bahasa Indonesia juga bukan bahasa sansekerta jadi berarti yang kemungkinan menurut saya bukan dibahasa mungkin karena mereka masih melihat ssw itu sesuatu yang baru bagi mereka mungkin kurang familiar saja bukan bahasanya sebenarnya jadi misal contoh dulu mbaknya waktu mengenal ms word , mungkin belajar dulu oh ini adalah ini tapi karena sudah terbiasa oh ini bold oh ini ini, begitu. Kalo jaman dulu waktu saya sma itu kan ada istilahnya ws word start lotus, itu kan sebenarnya kita juga nggak tahu apa sih itu sebnearnya , tapi kalo kita pelajari dengan baik bahasanya ya samam rata kira left margin dan sebagainya itu kalo kita pelajari juga tinggal kita

terbiasanya saja. Artinya terbiasa artinya kalo kita terbiasa pada hal hal teknologi seperti ini insyaallah nggak ada masalah, saya kira itu bukan bahasa kok sebenarnya , tekait dengan kebiasaan mereka. Jadi kalo kita terbiasa dengan teknologi. Makanya saya sama anak anak kalo terkait dengan hp jangan pakai yang bahasa Indonesia, justru kalo dengan bahasa Indonesia jadi malah aneh, tapi kalo pakai bahasa inggris kita malah jadi lebih familiar oh maksudnya ini, oh begini, adi seperti itu. Nah kita juga seperti itu kalo kita membiasakan setiap hari membiasakan fitur fitur hp ya misalnya kan hp ini kan separuh nyawa hahah... kalo ilang hp itu sudah bingung nggak karu-karuan. Tapi kalo kita tahu fitur fiturnya kan pasti ngeh. Iya kan .anggep saja hpnya bahasa Indonesia coba ndelok kontak ning hpmu. Aku nggak eruh eh, hahaha. Iya kan bahasanya tahu itu adalah kontak, artinya nama namany phonebooknya ada disitu tapi kita nggak tahu yang dimaksud apa. Yang satu phonbok yang satu kontakku . *lho podo jebulen*, begitu. Tinggal kebiasaan menggunakan aplikasinya.

X : mengenai notifikasi berkasnya kurang itu seringkali nggak sekalian, jadi ketika awal oh data sudah lengkap, ternyata dapat notikasi atau sms ada berkas yang kurang begitu, mungkin 1x responden masih ok. Tapi ada keluhan sering kali maksudnya sudah ngajuin tapi adalagi nggak sekalian begitu pak.

Y : memang gini mbak, standar administrasi, kalo di kami UPTSA itu adalah loketnya . jadi perlu kita bedakan adalah ada loket, kemudian ada proses, kemudian ada sk jadi. Terkait dengan loket penerimaan berkaas dengan sk jadi itu jadi satu ada di uptsa. Terkait dengan proses itu ada di skpd. Nah terkait standar administrasi itu memang kewajiban kita, jika memenuhi syarat contoh permohonan terkait SKRK,ada copy e-ktp, ada copy surat tanah

legalisir, ada foto, ada sketch ada gambar, nah terkait syarat administrasi apabila sudah memnuhi, kita wajib meloloskan untuk bisa diproses, apabila ada kekurangan terkait dengan teknis itu akan segera disampaikan. Nah terkait dengan mungkin lho, Padahal di administrasi nggak ada masalah tapi kok kenapa ketika di proses SKPD ada kurang ini, nah itulah bahasa bahasa teknisnya. Didalam kegiatan teknis pun itu harus ada terkait teknis administrasi nya contoh surat tanah. Ketika dalam surat tanah itu sudah bener ada surat tanahnya ada copy legalisir tanahnya tapi nggak ada gambarnya atau mungkin namanya berbeda dengan nama di ktp atau mungkin di dalam itu sudah berubah atau mungkin ada klausul seperti ini biasanya ee.. masih dalam hak tanggungan artinya masih dijaminkan di bank. Nah seperti itu, kalo dijaminkan dibank kan berarti harus sepengetahuan bank. Nah seperti itu Itu kadang kadang yang memang kalo menurut bahasa administrasinya persyaratan administrasinya sudah lengkap, nah makanya uptsa punya kewajiban untuk melakukan proses selanjutnya. Apabila didalam proses selanjutnya di dalam upd ada kekurangan terkait untuk mendukung data teknis nah ini adalah kewenangan dari UPD, itu akan tersampaikan notifikasi baik itu mungkin tersampaikan lewat sms ataupun email atau pun surat. Jadi dari upd itu akan memberikan surat kurangnya ini ini ini, nah seperti itu,jadi seumpama ketika sudah , contoh di dalam bukti kepemilikan terkait ahli waris untuk mendukung surat tanah itu sehingga dikembalikan ke pemohon. Lho ternyata ahli warisnya ada yang begini begini begini.. begitu, jadi ada keterkaitan dengan yang sudah di penuhi di waktu pertamanya. Jadi ada kekurangan berkas A ini, A kurang ternyata didalam di klausul terkait dengan C maka harus didukung dengan klausul C untuk memenuhinya. Maka harus dikembalikan lagi. Begitu sih teknisnya.

X : berarti kalo untuk di loket itu ee... melihat keberadaan ada tidak ada atau tidak begitu?

Y : ya betul, jadi kalo misal ada yasudah kita wajib centang ada begitu, terkait dengan pemeriksaan bahwa untuk benar atau tidak nya ya memang kita tidak punya kewenangan, sedangkan di teknis juga ya terkait dengan teknis begitu kan, nah tadi contoh yang ahli waris tadi. Mungkin keterkaitan, sewa menyewa atau mungkin juga dulu tanahnya siapa dijual kesiapa kepada ini kepada ini begitu kan, seperti itu. Jadi istilahnya kepada hubungan hukumnya istilahnya begitu.

X : berarti syarat pendukung teknis

Y : ya betul. Syarat yang sekiranya mendukung teknis. Kalo memang sudah lulus administrasi kita wajib melanjutkan untuk proses, tapi didalam proses itu ketika butuh dukungan data teknis, ya ini yang nanti akan disampaikan ke pemohonnya. Mungkin seperti itu sekiranya. Jadi peohon akan terasa *kok kurang maneh? kok kurang maneh?* Lha bisa jadi kalusulnya ketika dia ada kekurangan A ya, ternyata di dalam klausul A ada yang butuh ubo pendamping begitu kan? Seperti itu makanya dikembalikan lagi, tapi nanti tentunya akan berbeda maksudnya di surat kke duanya kalo memang nanti membutuhkan data B ya kita sebutkan data B, terkait dengan kekurangannya seperti itu.

X : ok ok seperti itu ya pak. Selanjutnya mmm ini pak, tentang mengenai denah atau gambarnya pak yang menjadi persyaratan. Ternyata dari beberapa responden itu ada yang kesulitan dalam membuat gambar begitu pak. Nah mereka sempat mengeluhkan kenapa tidak ada pendamping atau mitra yang membuatkan gambarnya begitu, karna kan tidak semua dari kalangan yang bisa tahu cara gambar syaratnya

apalagi di syarat harus format AutoCad begitu kan ? terutama yang kalangan individu begitu yang bukan projek besar, nah itu bagaimana pak?

Y : jadi terkait dengan itu, memang kita siapkan sebenarnya itu konsultasi teknis, jadi di dalam konsultasi teknis itu, pemohon bisa berhadapan langsung dengan peugas backoffice nya terkait dengan eee... terkait dengan pelaksanaan perIzinannya, proses perIzinannya. Jadi contoh seperti gambar tadi kan tentunya bisa konsultasi dengan petugas mas *gimana sih gambarnya ?* nanti akan di gambarkan, saya itu punya lahan sekian kali sekian, kamar nya sekian kan nanti bisa digambarkan, minta bantuan dalam teknis itu. Makanya kita siapkan ada loket konsultasi teknis fungsinya untuk itu.

X : berarti itu dibantu dibuatkan begitu pak?

Y : iya nanti kan contoh umpamanya, ee... si pemohon akan memberikan informasi, mas saya yang nggak bisa bikin itu contoh umpanyanya seperti yang mbak katakan tadi terkait dengan denah rumah saya. *Ibu depannya ukurannya berapa? Kan bisa dibantu misalnya seperti itu.* Begitu kan? Konsultasi teknis itu *ibu lebar depannya berapa? Oo.. 6 pak?belakangnya berapa?14 pak, trus jumlah kamarnya berapa dimana saja?* Nah nantibisa disebutkan disini ada kamar , disini ada kamar mandi, nanti tinggal ukurannya berapa. Sebenarnya sudah cukup itu. Konsultasi teknis itu kita bantu terkait dengan yang rumah tinggal, untuk proses yang rumah sederhana. Sebenarnya begitu sih. Tapi kadang kadang, pemohon itu ketika kita arahkan kesana itu seperti eee...satu merasa enggan karena ya itu tadi kemungkinan harus antri lagi atau ntahlah saya juga nggak tahu hahaha.. tapi biasanya memang kita siapkan kok petugas petugas konsultasi teknis

X : tadi bapak sempat menyebutkan untuk rumah sederhana berarti selain rumah sederhana

Y : ya, selain rumah sederhana ngggak. Karena khusus yang memang kita bantu itu terkait dengan melampirkan denah rumah itu atau yang sketnya itu adalah yang rumah tinggal 2 lantai dengan luasan kurang dari 500.

X : berarti yang dibantu hanya rumah tinggal 2 lantai luasan kurang dari 500 ya pak?

Y : ya.

X : kalau yang selain itu pak? Misalnya rumah usaha, kafe atau yang usaha usaha lainnya?

Y : kalau rumah usaha mungkin ada, kalo kafe itu kan berarti harus ada ukl upl, di dalam proses ukl upl kan harus melampirkan gambar arsitek, nah tentunya kalau gambar arsitek itu kan tentunya ada terkait bagaimana design untuk drainasenya kemudian design pelayannnanya dia, yang terkait dengan itu. Karena nanti akan berhubungan dengan eee.. pengelolaan lingkungan hasil dari limbahnya apa segala macemnya kan seperti itu sehingga mau nggak mau mereka melibatkan pihak ketiga. Biasanya seperti itu. Kalo memang mereka bisa gambar sendiri ya nggak ada masalah.

X : gambar apa tadi pak?

Y : gambar arsitek. Apalgi yang lebih dari 3 lantai, kan ada pertimbangan struktur dan lain lain. Begitu kan?

X : oh begitu ya pak? Mmmm ya ya... oh ya pak, kemarin itu waktu saya tanya tanya ada yang sempat curhat cerita begitu pak jadi katanya baru beli gedung 3 lantai begitu pak, mungkin sebelumnya tidak ada IMB nya atau bagaimana begitu pak. Nah dia bingung begitu pak, diminta

buat gambarnya, cerita sama saya, katanya ini untuk usaha sendiri nah dia itu bingung buat gambarnya , bingung cari mmm.. nggak ada kenalan untuk kontraktor begitu pak.

Y : biasanya gini di mm..... teman teman dari perguruan tinggi di sipil itu kan ada kan. Meskipun istilahnya tanpa ada harus melibatkan konsultan atau pihhak ketika bisa minta tolong teman teman yang arsitek nggak ada masalah, bisa kok. Kan tidak harus berbadan hukum harus eee.. tenaga ahli nggak.

X : kalau untuk pengadaan mitra untuk pembuatan gambar desgin itu nggak bisa ya pak?

Y :jadi memang kita tidak eee... ini eee... tidak ada kerjasama dengan pihak ketiga memang ngak ada kerja sama memang, ini artinya kita mmm.. memberikan kebebasan untuk pemohon siapapun bisa, kalo memang bisa gambar sendiri monggo, kalo mau pakai pihak ketiga atau melibatkan perguruan tinggi silahkan monggo, sebenarnya kalo kita mau melihat kondisi realnya di google terima jasa ada banyak kok, artinya kalo secara umum itu mmm.. kalo surabaya nggak menutup kemungkinan lah kalo surabaya itu nggak bisa. Kalo kita mau jujur saja istilahnya *aku wong ng kono* sudah di google saja kan banyak menirima jasa gambar dan sebagainya. Tinggal kita liat pihak ketiganya itu profite atau tidak, kan? Dilihat dari pengalaman pengalamannya, meliat dari profil ee... arsiteknya sendiri kan banyak.. surabaya nggak menutup kemungkinan. Tapi memang di pemerintah kota Surabaya nggak memberikan semacam kayak eee... ikatan tertentu kepada piak lain, nggak. Ini hanya istilahnya bebas terserah lah , masyarakat monggo. Karena apa? Kalo seumpamanya contoh kita memberikan rekomendasi ke konsultan A, tentunya konsultan lainnya??

X : iri begtu ya pak?

Y : nah iya begitu.

X : oh ya ya pak... oh ya pak, ini lama pelayanannya hanya sampai jam 3 saja ya pak?

Y ; jadi eee... memang sih kalo hari hari mulai dari senin sampai jumat kita mulai dari jam 7.30 sampai jam 3 terus sabtu kita tambahin untuk menambahi jam layanan kita itu sabtu itu kita mulai jam 9 sampai jam 2 terus kita juga ada di setiap bulannya pada minggu ketiga itu kita ada layanan jam 9 sampai jam 12, begitu seperti itu. Jadi memang kenapa kita ee... apa tidak membuka layanan sampai dengan malam karena juga personil dari UPD juga terbatas, jadi misalnya terjadi layanan 2 shift berarti nanti kan UPD harus menyediakan paling nggak ada 2 orang . sedangkan ada beberapa personil yang ditempatkan oleh teman teman UPD disini contoh 5 orang berarti kalo 1 hari paling nggak harus ada 10 orang.

X : oh begitu pak. Mmmm.. maksud saya mmm.. apa tidak memperpanjang jam kerja misal jam 4 atau jam 5 begitu pak? Kan jam kantor biasanya sampai jam itu.

Y : ooo.. sebenarnya kita sampai jam 4 mbak, sampai selesai, tapi antrian memang kita ttutup samapi jam 3 , sambil menghabiskan pemohon yang masih ada, begitu. Ya sampai selesailah istilahnya. Kalo memang jam 5 jam 6 masih ada pemohon ya tetap kita layanani, tapi memang antrian kita tutup Cuma sampai jam 3 saja. Seperti itu intinya . jadi sebenarnya nggak pingin membatasi , kan petugas nggak ada waktu istirahat, kan bergantian. Begitu.

X :oh begitu ya pak.. mmmm.. untuk fasilitas fotocopy disini tidak disediakan juga ya pak? Kan disini sudah ada scanner, komputer, wifi

Y :iya, jadi memang kenapa tidak kami sediakan fotocopy di dalam, tempat makan didalam begitu kan?ya memang pada waktu itu bu wali berpikir kalau seumpamanya semuanya disediakan didalam terus daerah disekitarnya nggak tumbuh dong. Jadi bu wali sangat eee.. istilahnya peduli dengan lingkungan sekitar, makanya ketika ada siola sebagai mall pelayanan publik, tentunya diharapkan daerah sekitarnya juga berkembang. Tempat parkir, fotocopy, kantin kantin itu diharapkann juga tumbuh. Jadi istilahnya bu wali sangat menginginkan tumbuhnya pemberdayaan kepada masyarakat. Jadi kalo semuanya disediakan di siola semua,terus daerah sekitarnya nggak ikut tumbuh dong? Nggak ikut berkembang sebagai pendukung siola. Tapi kalo semaunya bisa di *hire* dari luar ya kan, bisa diambil alih di luar , apa salahnya kan? Masyarakat juga bisa merasakan ooo.. *siola sebagai tempat perIzinan, aku buka usaha seperti ini.* Sehingga juga membuat mereka meningkatkan *income* yang lebih baik. Kalo kita pun istilahnya ada fotocopy di dalam terus dia tidak dapat penghasilan bagaimana? Kan nani dia tidak bisa menghidupi keluarganya, iya kan?

X :iya ya... ok ok pak. Mmm.. kalau fasilitas yang lain seperti tempat parkirnya pak? Kan siola juga menyediakan tempat parkir yang diatas? Nah itu kondisinya kan masih berdebu begitu pak. Nah itu bagaimana? Apakah ada rencana untuk diperbaiki ?

Y :jadi gini mbak memang kita juga melihat dari karakteristik gedung ini, karena ini gedung lama. Yang tentunya ketika kita mau merehab contoh saja kalo kita punya rumah yang memang rumah lama. Kita pasti berpikiran rumah ini sedang dihuni sedang dipakai untuk kegiatan rumah tinggal seumpamanya ya, kalo kita memperbaiki kan yang kita lihat satu faktor keamanan, ya kan . bagaimana nanti teknik

merehabnya dan sebaginya. Terus ini juga termasuk gedung cagar budaya yang nantinya harus mmm.. komitmen kita harus hati hati , jangan sampai pembangunan yang kita laksanakan itu mengurangi nilai cagar budaya. Terus juga terkait dengan bagaimana pemerintah kota itu ee.. melakukan yang terbaik untuk pelayanan itu pasti jadi kedepan tentunya akan lebih baik seperti rehab gedung itu pasti lah tapi kan kita kan mendahuluhan mana yang lebih prioritas dulu dibutuhkan oleh masyarakat, kalo kemaren mungkin pelayanannya, mungkin kantor kantornya terus kemudian kamar mandi begitu kan, sesuai dengan standard pelayanan publik itu pasti nanti yang didahulukan. Nah makanya nanti kalo yang tidak bersifat urgent ya mungkin bisa nanti dulu karena memang harus mengatasi sesuai dengan yang prioritas dulu sambil menyesuaikan dengan anggaran yang ada, secara bertahap. Sebenaranya terkait bagaimana pemerintah kota memperbaiki layanan kepada masyarakat mulai dari pelayaannya, sistem sampe sarana prasarananya dipenuhi itu pasti Cuma ya itu.maklum lah kalo pemerintah ada keterkaita dengan anggaran yang ada, beda kalo swasta itu karena swasta kan duit mereka sendiri jadi mau berbuat apa juga suka suka mereka. Tapi kalo keterkaitan dengan pemerintah ini kan memang yang bener bener harus amanah dalam menggunakan uang rakyat kan begitu, artinya nggak semabarangan kan begitu. Makanya kalo masyarakat menuntut adanya sarana prasarana yang memang sesuai dengan keinginan masyarakat juga susah. Kalo satu sisi menuruti masyarakat yang satunya, yang satu sisinya *ngopo nggarap iki bae gak mari mari* nah kan seperti itu. Kalo pemerintah kota kan harus memikirkan seluruh fasilitas yang ada di Kota Surabaya, supaya masyarakat ini bisa hidup dengan nyaman, makanya slogannya kan hidup nyaman tidur juga enak. Hahaha..

X :mmm... selanjutnya ini ini pak, di uptsa siola ini kan nggak Cuma uptsa sendiri, tapi ada sama dinas dinas lain nah itu itu ada yang pakai mic, nah kemarin ada dari responden yang menanyakan kenapa tidak dikasih pembatas atau apa begitu biar suaranya dari yang lain tidak mengganggu. Karena kan kalo ketika sedang rame kan bisa itu posisi antriannya dipojok kanan tapi dapat tempat duduknya dipojok kiri. Nah itu bagaimana pak?

Y : jadi memang begini mbak, kemarin itu kan sebenarnya awalnya ee...memang tidak menggunakan itu karena mungkin juga ee..cakupannya mungkin juga luas, nah terutama untuk dispendukcapil cakupannya juga luas kadang juga antriannya ada yang diluar sampe sudah dipanggil tapi nggak kedengeran juga kan jadinya seperti itu, juga untuk mempermudah petugas terkait dengan mengarahkan pemohonnya. Kalo terkait dengan skat ee... saya kira kayaknya mmm.. bisa iya bisa nggak. Ee...Jadi gini, prinsip pemerintah kota dalam melakukan pelayanan adalah terbuka, transparan kalo nanti ditutup kesannya akan berbeda, timbul privatisasi ya kan begitu, nah makanya kalo kita prinsip pelayanan publiknya itu adalah terbuka dan transparan maka jadi seperti itu. Terus yang kedua terkait bahwa siola sebagai mall pelayanann publik, ya kan. Makanya aksesnya harus terbuka seluas luasnya ya kan begitu, biar masyarakat itu tahu. Yang namanya rame ya tidak ada masalah , yang namanya banyak suara ya tidak ada masalah, kita mall perIzinan kok, mall pelayanan publik. Kalo di mall kan juga nanti ada info ada ini juga kan, makanya apa itu mengganggu? Kan tidak, nyantai nyantai saja, sehingga bagaimana masyarakat paham terkait dengan perkemabngan kota surabaya terkait pelayanan publik, seperti itu sih prinsipnya.

X : oh berarti seperti mall begitu ya pak?

Y : iya seperti itu. Jadi kalo konspe pelayanan ya kita harus memang eee...terbuka transparan dan akutable, jadi kalo pakai skat timbul privatisasi kan orang jadi *ini apaan sih?* Kan begitu. tapi kalo terbuka kan orang bisa tahu, oh ya proses nya tahu ada pemohon cara memberikan mm.. cara melayaninya terbuka transparan begitu.

X : oh begitu. kemudian mungkin ini pak mengenai tingkat pemahaman petugas dalam pelayanan itu berbeda beda ya pak? Karena ada responden yang menyatakan petugas kurang paham dalam menjelaskan sehingga pemohon dialihkan ke petugas yang lainnya.

Y :mmm.. jadi gini mbak di dalam pelayanan yang ada di uptsa itu tidak hanya *pure* dari teman teman uptsa sendiri, artinya juga ada ee. Personil yang dari UPD yang membantu kami terkait dengan sebagai tenaga backoffice sebagai tenaga verifikator maupun konsultasi teknis. Nah di dalam prosesnya memang awalnya kan ketika pemohon datang ini kan akan ke informasi *mbak saya butuh itu mau ini mau itu* , oh begini saja bu nanti langsung ke konsultasi teknis. Nah nanti konsultasi teknis kan eee... contoh terkait dengan IMB, kan memang banyak orangnya tapi tidak semua melayani konsultasi teknis juga memverifikasi yang lain, sehingga mungkin ada yang waktu luang *ok ini saya yang melayani* begitu kan. Nah ternyata terkait dengan teknik yang lebih detail mungkin dia kurang menguasai sehingga memang harus dipanggilkan orang lain yang lebih menguasai bisa seperti itu, artinya terjadi saling mendukung sebenarnya, bukan karena tidak mengerti tidak. Tapi saling mendukung. Mungkin yang satu pernah mengalami yang seperti ini dan jalan keluarnya ini, nah mungkin yang lain punya kasus seperti ini tapi punya jalan yang berbeda, jadi seperti itu kebanyakan kalo di konsultasi teknis, seperti itu. Artinya kalo berbicara mengenai standart

eee... administrasinya sudah sesuai, tapi biasanya yang bisa berubah artinya lebih fluktuatif artinya adalah terkait mengenai dengan data teknisnya biasanya. Nanti kalo lapangannya seperti ini berarti apa administtrasinya yang harus dipenuhi, perlu data teknis yang bagaimana nah seperti itu. Nah itu kadang kadnag yang memang ee... tidak standart artinya juga bisa flrksibel begitu kan jadi tergantung kondisi lapangannya juga. *Oh lapangannya* kudu *ngene pak harus begini begini dan begini,* seperti itu dan masing masing personil itu punya kasus yang berbeda beda, iya kan. Bukan berarti *sing iki gak gelem sinau* ndka juga, karena memang pengalaman mereka juga berbeda beda. Saya dengan mbaknya tentunya pengalamannya tentunya berbeda, mbaknya mungkin secara teknis tahu tapi saya secara administrasinya saja. Karena teknis saya tidak menguasai. Toh juga seperti itu, nanti teman teman di dalam proses teknis kebutuhan data teknis mereka yang tahu kalo di administrasi saya bisa, kalo terkait dengan teknis mereka lebih paham, sehingga makanya kita eee... antara teman teman backoffice yang UPD dengan teman teman yang ada di UPD harus singkron, harus terintegrasi mereka. Jadi jangan sampai administrasinya teknis seperti ini atau teknisnya hanya ada ini sehingga apabila diperlukan data teknis yang lainnya nah ini harus singkron ya kan. *Ini data nya ternyata bukan pethok bukan letter C adane Cuma tanah egedom piye carane* nah seperti itu. Padahal dalam klausul persyaratannya adalah bukti kepemilikan , contoh bukti kepemilikan saya mengakui bolpen ini milik saya juga bisa , nah buktinya apa, ya ini (bolpen). Begitu kan. Atau mungkin surat yang menyatakan bahwa ini milik saya materai saya tanda tangan . tapi apa seperti itu, tidak. Berbagai kejadian akan muncul seiring waktu kasus nya seperti ini kasusnya seperti ini, dan personil yang ada di kami yang dikirim dari UPD

ada yang baru ada yang lama ada yang dipindah, begitu kan? Kadang kadang kalo wes pinter ki dipindah hahahaha... untuk bantu UPD, sehingga kelabakan, kasih yang baru, terus belajar nggak tahu. Makanya kan kalo memang terkait dnegan personil memang kita tekankan untuk apapun yang ada di UPTSA ya kita pelajari tidak hanya yang dari dinas perdagangan tidak hanya dinas perdagangaaaan saja tapi belajar sedikit sedikit minimal tahu kulitnya, proses di dalamnya bagaimana.

X : itu ketika ganti petugas nggak perlu ambil antrian lagi pak?

Y : jadi kalo sudah di informasi bisa langsung diarahkan ke teknis. Sebenarnya No. antrian ini supaya ini saja ya eee... data berapa jumlah pengunjung , terkait apa saja yang dikonsulkan itu kan menjadi data kami kan. Makanya kadang kadang eee... pemohon kita arahkan ke loket antrian lagi fungsinya untuk data kami , jadi nanti supaya kita tahu bahwa data di informasi data yang masuk di teknis, data yang masuk di CS , pengaduan, pengambilan dan sebagainya itu tercatat dengan baik. Karena memang eee...karena kita pelayanan publik tentunya akan jadi sorotan utama bagamana kinerja pemerintah kota di pelayanan.

X : selanjutnya untuk yang mengurus IMB surat ijo itu tidak bisa langsung ya pak, tapi harus secara parsial ya pak?

Y : jadi gini mbak , memang eee... surat ijo atau istilahnya IPT memang ya bukan memang ya karna menag kondisi realnya adalah prosesnya masih butuh ketelitian khusus seperti contoh yang dilakukan DPM terkait dengan penerbitan sertifikat, online? Tidak kan? Sama seperti itu. Teman teman pengelolaan bangunan dan tanah itu tidak bisa melakukan yang seperti itu karena butuh ketelitian

yang sangat tinggi apalagi *wong* sudah teliti seperti itu saja kadang sertifikat masih palsu, masih bisa dipalsukan produknya apalagi ini terkaitan dengan aset pemerintah yang memang kita harus hati hati , kalo ilang ya sudah jadi kasus kan akhirnya, yang ini jatuh ketangan inilah ketangan inilah, karena memang produk bukti kepemilikannya seperti itu. Butuh kehati hatian. Bukan karena apa apa, karena butuh kehatihatian dan ketelitian. Kalo kita berbicara mengenai aset pemerintah itu kan berarti berbicara mengenai aset negara, berpikir juga mengenai uang rakyat yang kita gunakan kalo kita tidak bisa mengelola nya dengan baik kan gimana. Ya kan. Makanya terkait dengan itu butuh ketelitian khusus jadi memang nggak bisa istilahnya harus *gruduk gruduk* dan sebagainya tapi harus melihat datanya yang ada . kadang sudah seperti itu saja banyak yang palsu ya kan banyak yang dipalsukan apalagi yang tidak seperti itu bisa nggak *karukaruan*. Karena sedikit data itu bisa diakses oleh orang lainnya maka langsung sudah. Makanya kita buatkan khusus. Online memang tapi, sistemnya berbeda karena terkait dengan aset. Aset ini kalo lepas juga wah yasudah, tidak hanya kita sendiri yang bingung, BPK turun, kejaksaan turun, polda turun dan lain lain banyak lah. *Ini dipakai untuk apa?ini kok* nah dan sebagainya, begitu. nah makanya kita butuh ketelitian tingkat tinggi. Makanya bentuknya masih yang parsial.

X : oh begitu, berarti kalo nanti suratnya selesai ke IMB nya online lagi begitu pak?

Y : iya, kalo misal IPT nanti kita parsial, ketelitian tadilah yang kita inginkan. Dan memang butuh waktu,mensinkronkan antara *bener nggak ini produk yang dikelaurkan pemerintah kota?* lokasinya sama , surat suratnya begitu dan lain lain. Toh nanti kalo ini dijadikan

IMB butuh ketelitian khusus ya ini penelitiannya agak banyak bener nggak sudah mendapatkan rekomendasi UPD. Oh ok, Ya yasudah akses.

X : tadi ketika IPT itu ada pengecekan bearti nanti waktu di proses IMB sudah tidak ada pengecekan lagi pak?

Y : sebenernya pengecekannya lebih ke fisik, tapi ya kita tidak bisa langsung karena apabila dilangsungkan itu justru akan memperlama. Ketika dalam proses SKRK nya ada penelitian, penelitian di 2 SKPD antara dinas Cipta karya dengan DPBT , ini kan harus singkron jadi kan pemerintah kota melalui cipta karya mengeluarkan prodak itu sudah sesuai istilahnya pemerintah kota satu bahasa jangan sampai satu atap tapi *iki bedo, dinas iki bedo* kan aneh, lucu kan jadinya. Bisa diketawain orang malahan. Sama pemerintah kotanya, sama induk, satu walikotanya tapi beda, nah begitu sih. Sehingga butuh perhatian. Jadi memang kalo diberikan rekomendasi *piye iki oh ok,yo koye ngene ngene ngene, ok* yasudah. Nanti ketika IMB bukan lagi pada prodak itu tapi pada apa yang dituju. Karena apabila IMB mengggunakan tanah IPT, tanah pemerintah kota yang jelas adalah spesifik dibangunannya adalah yang bisa dijual belikan, bukan tanahnya lho ya, artinya bangunannya. Makanya istilahnya kalo IMB itu kan sertifikatnya bangunan, kalo tanah itu SHM iya kan kalo bangunan ya IMB itu. Istilahnya kita harus mengeluarkan. Karena IMB itu benar benar merupakan suatu prodak Izin , bangunan itu diIzinkan berdiri apa tidak ya dari situ, sertifikatnya bangunan itu. Lha sedangkan di tanah IPT itu ketika terjadi jual beli , terjadi jual beli bangunan di atas tanah pemerintah kota , jadi yang menjadi jual belinya itu adalah terkait dengan bangunannya itu, bukan tanahnya karena tanahnya milik pemerintah kota. ketika dijual juga harus meminta Izin pemerintah kota istilahnya *ngontrak*

satu rumah setahun 1 juta. Kalo mau beralih kan harus persetujuan yang punya kontrakan kan? Tidak ujug ujug dijual saja. Hehehehe..

X : bearti kalo berkas IPT selesai langsung dimasukkan online begitu ya pak?

Y : iya. Yang sudah ada legalisir dan rekomendasi dari penerbit IPT. Ya itu. Semuanya bisa online khusus untuk IPT tidak bisa paket.

X : oh begitu ya pak, kalo untuk yang surat kuning pak? Apa sama?

Y :sama saja. Surat kuning itu kan hanya menunjukkan masa berlaku. Istilahnya masa kontraknya dibatasi. Masa pemakaian tanahnya hanya 2 tahun. Sedangkan yang surat ijo 5 tahun. Sebenarnya sama saja. Izin penggunaan Jangka Pendek itu yang kuning, Izin penggunaan Jangka Menengah itu yang hijau. Jadi hanyaterbatas pada waktunya saja. Sama prosesnya, hanya lama pemakaiannya saja yang berbeda, yang dibedakan dengan warna.

X : oh begitu ya pak. Kalo semisal ada yang mau membuat IMB tapi ternyata bangunannya sudah berdiri bagaimana pak? Apakah ada denda pak?

Y :kalo sekarang itu sudah tidak ada denda mbak. Jadi denda itu sudah 0. Jadi keterkaitan dengan pelanggaran ya harus menyesuaikan. Mau nggak mau kalo memang yang melanggar garis sempadan ya dia diberi waktu untuk menyesuaikan. Di dalam klausul SK IMB nya itu ada bangunan yang terpotong garis sempadan itu harus menyesuaikan. Jika sewaktu waktu dperlukan oleh pemerintah kota juga harus menyesuaikan tidak menuntut ganti rugi.

X : berarti kalo semisal bangunannya sudah benar berarti nggak didenda ya pak?

Y : iya, kita memang nggak ada denda Cuma mungkin nanti retribusinya. Kalo nggak ada pelanggaran ya nggak ada masalah. Tapi kalo melanggar ya tinggal menyesuaikan. Mungkin ada yang terkena rencana jalan, tapi masih dipake semua , nanti pada saat pemerintah kota melakukan pelebaran jalan ya tinggal menyesuaikan saja rumahnya.

X : oh begitu ya pak, kalo semisal telat bayar waktu yang ditentukan bayar retribusinya bagaimana pak? Kan sudah di sms, SK bisa diambil silahkan bayar retribusi begitu. nah tapi ternyata masih belum ada uangnya, jadi telat bayarnya itu bagaimana pak?

Y : kalo di dalam klausul retribusi itu kan ada setelah 7 hari informasi diterima maka harus segera dibayar,kalo nggak mengajukan ulang. Karena ada klausul itu tadi. Terkait surat pemberitahuan ini eee,... surat pemberitahuan pembayaran retribusi bersurat ke pemohon terkait kena rinciannya pembayarannya retribusi IMB terus kemudian dibayarkan dalam jangka waktu 7 hari setelah diterima surat itu ya kan harus segera dibayar. Kalo melampaui 7 hari tidak dibayar maka secara sistem akan ee... nanti harus mengajukan ulang contoh di hari ke 10 harusnya harusnya tanggal 1, tapi baru bisa bayar tanggal 10, ini hari kerja ya. Eee.. hari ke 10 secara sistem sudah tertutup, jadi pemohon akan mengajukan ulang.

X :oh begitu ya, mengajukan ulang itu semua persyaratannya juga harus diupload kembali pak?

Y : iya. Biasanya teman teman itu kan kalo saya mengatakan secara sistem itu kan tinggal dihidupkan lagi Cuma perhitungan ulang , seperti itu. Jadi selama ini memang teknisnya berdasarkan SOP ya harus mengajukan ulang,

nanti di situ di klik di dalam ini sudah pernah diajukan dengan retribusi sekian dihitung ulang tetap apa lebih begitulah istilahnya. Tapi biasanya kalo memang seperti itu sih biasanya nggak berubah sih kalo misal dalam jangka mungkin 1 bulan asalkan nggak lewat tahun lho ya, kalo lewat tahun beda, biasanya begitu. ada indeksnya . kadang kadang masalahnya tiap tahun indeksnya sesuai dengan perwali kan kadang berubah begitu kan.

X : mmm.. lalu untuk pembayarannya hanya melalui bank jatim saja ya pak?

Y : kebetulan sementara ini upt upt itu masih bekerja sama dengan bank jatim. Nah insyaallah mungkin, Harusnya tahun ini nih, kita kerja sama dengan BNI BRI mandiri Cuma memang upd upd ini belum punya No. rekening , karena rekeningnya itu nanti kan pembayarannya seperti IMB ke rekeningnya Cipta karya , kalo seandainya upd upd ini punya rekeningnya bank mandiri, bni, bri kan bisa nanti seperti itu. Tinggal ini saja kerjasama teman teman upd dengan bank bank . Kita sudah kerjasama kemaren launcing terkait dengan mall pelayanan publik , bu wali sudah bekerjasama dengan bank bank pemerintah BRI, BNI, bank mandiri itu sudah kerjasama, bank jatim juga sudah kerjasma. Tinggal ini saja terkait dengan perjanjian kerjasamanya , tentunya bagaimana untuk ketiga bank itu tadi yang belum, jadi kan harus punya rekening. Nggak mungkin kan istilahnya saya mau bayar IMB bayarnya lewat mandiri , tapi masuk lewat rekeningnya ke bank jatim dulu kan nanti malah kena biaya administrasi. Seumpamanya bayarnya 150 ribu pelayanannya. Ternyata lebih kenapa, oh administrasi, administrasi apa, oper ke bank jatimnya. Tapi kalo punya rekening sendiri sendiri kan enak jadinya, apalagi kalo sistemnya sudah terkonek semua. Ini kan yang SKRK IMB ini kan cetak di UPTSA

jadi tingggal pemohon bayar secara sistem nanti ikut, di bank tinggal klik selesai, nanti di dalam sistemnya teman teman UPD tinggal klik cetak nah nanti uptsa tinggal nanti cetak sreeet sreeet, nanti seperti itu. Jadi ketika pembayaran proses penandatanganan, No. SK dan lain lain sudah langsung hari itu juga. Makanya sekarang ini kan pemohon yang sudah bayar bisa langsung paling tungggu nggak lama kok paling setengah jam saja kok, tinggal minta. setengah jam itu kan karena antri ininya kan kloternya nggak bisa yang langsung karena memang kita punya kloternya masih yang lama, jadi sret... sret... sret... kalo laser yo sreeeet begitu kan, ya lambat lambat kita perbaiki, tapi wes alhamdulilah lah, daripada yang lama itu kan waktu sebelum 2018 itu kan masih cetak yang harus tunggu dari UPT, jadi ketika bayar, nanti minta orangnya suruh balik lagi 2 hari 3 hari lagi kalo balik. Kalo sekarang kan nggak. Orang orang bisa tunggu sambil wifian, *hp*an begitu kan, jadi mereka sudah nggak harus bolak balik. Kasian kalo harus bolak balik capek di jalan.

X : iya ya.. pak kan tadi IMB itu kan katanya Izinnya bangunan. Nah kalo semisal nanti orangnya ganti itu apa harus ganti juga pak IMBnya.

Y : tergantung sih, tergantung pemiliknya, jika eee... IMB itu akan dan harus berubah satu jika bangunan atau struktur yang ada di persil tersebut berubah. Contoh kamar yang tadinya di depan berganti jadi garasi di depan. Nah itu harus, karena berubah. Terus kemudian struktur tadinya 1 lantai terus 2 lantai , itu wajib IMB ulang. Artinya mengajukan IMB . kalo keterkaitan dengan persil yang berpindah tangan contoh persil tadinya si A terus dibeli si C. Nah ini tergantung pemohon si C, kalo memang ingin produk IMB nya itu atas nama beliau ya mengajukan saja, jadi nanti revisi atau perubahan IMB. Jadi tetap, gambarnya

tetap, segala macamnya tetap, itu justru kalo misal tetap malah nggak bayar retribusi , retribusinya nol, karena Cuma pindah antara penjual dan pembeli dengan bangunan yang sama, fisiknya nggak ada perubahan. Kecuali kalo ada perubahan lho ya, si A alamatnya di B dijual ke si C, si C itu pinginnya, tadine 1 lantai jadi 2 lantai, nah itu otomatis harus pengajuan IMB ulang , nanti atas namanya bisa atas nama yang pemilik baru dengan gambar yang baru juga. Nanti gambar yang baru pun tidak semuanya bayar IMB, yang dulunya pernah bayar IMB dengan melampirkan IMB yang lama itu akan di *overlay, oh mana sih yang bangunan baru, mana yang bangunan lama,* kalo bangunan lama nol retribusi kalo bangunan baru nanti ada retribusinya, jadi tidak semua dibuat retribusi, karena nanti kasian orangnya harus bayar 2x, karena IMB itu sebenernya Cuma 1x selama bangunan itu tidak berubah. Kalo berubah ya wajib, wajib IMB ulang.

X : sepertinya cukup itu dulu pak.

Y : nggak papa, kan nanti tinggal main ke sini lagi gampang. Jadi ya mbak, Intinya sih dengan menggunakan aplikasi Surabaya Single Window sebenernya kita bisa lebih dekat dengan masyarakat, karena masyarakat itu sudah bisa pegang gadget, smartphone yang memang sebenernya perIzinan itu bisa dilakukan dimana saja, cukup di foto cekrek di scan yang sudah dilegalisir, tandatangani bisa, apalagi ya kan, nggak ada yang susah. Tinggal bagaiamana masyarakat ini menggunakan aplikasi dengan baik, kalo mungkin kurang kan bisa chatting dengan petugasnya, dengan teman teman kominfo, dengan teman teman UPTSA, atau mungkin masukin saja dulu nanti maslaah kurang salah bisa disampaikan lewat sms kan atau mungkin disampaikan ke emailnya, seperti itu. Justru seperti itu Cuma, kadang kadang masyarakat lebih pingin instan

daripada prosesnya, ya kan *o aku pingin sing gampange yo*, nah seperti itu padahal tahapan tahapan proses itu fungsinya aplikasi adalah membantu masyarakat. Kadang kadang ya itu tadi, karena masyarakat disibukan dengan pekerjaan, aktivitas di ruamh dan sebagainya *apasih informasi yang diberikanoleh pemerintah kota kepada masyarakatnya?* Nah mereka kadang kadang kurang aktif juga, sehingga orang itu karena kesibukannya *aaaaku gak ngurusi iku kok* tapi ketika butuh nanti bingung, dan maunya instan. Sebenernya prosesnya lebih mudah karena memang aplikasi kita buat untuk masyarakat itu justru untuk memudahkan masyarakat. Tinggal kerjasama aktif masyarakat dan pemerintah. Nggak bisa satu saja yang aktif kan. Ya memang sistem ini tidak sepenuhnya sempurna kita juga butuh feedback dari masyarakat, makanya nanti mungkin mbaknya bisa informasi ke kami atau saya, ini seperti ini ini ini.

X :begitu ya pak... iya ya.. baik pak segitu saja terima kasih pak, maaf mengganggu waktunya.

Lampiran 11 Transkrip wawancara dengan DCKTR

X : Imroatul Azizah (selaku pewawancara)

Y : Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang

X :Selamat siang ibu, maaf mengganggu waktu kerjanya bu. Saya Imroatul Azizah dari Mahasiswa ITS kebetulan sedang melakuka penelitian untuk Tugas akhir. Nah penelitian saya ini terkait perIzinan IMB di Kota Surabaya. nah maksud saya kesini ingin mewawancarai ibu terkait permasalahan yang saya temukan dalam penelitian saya bu.

Y : permasalahan bagaimana ya dek?

X : jadi penelitian saya itu terkait evaluasi pelayanan IMB melalui sistem Surabaya Single Window atau SSW berdasarkan Prinsip Good Governance. Nah kalo dalam sistem SSW itu kan menggunakan online bu. Dari urutan pelayanan nya sendiri itu kan UPTSA terus DCKTR ini – kemudian ke UPTSA nya lagi. Nah dari proses pelayanan IMB nya itu kan yang menangani DCKTR. maka dari itu perasalahan yang pernah, eh sudah maksud saya diajukan oleh responden saya pada tahap proses saya ingin konfirmasikan ke ibu. Apa benar seperti itu? Atau ini hanya masyarakatnya saja yang masih kurang paham dengan alur pelayanannya saja.

Y :iya sudah boleh boleh.

X : sebelumnya kalau boleh tahu ibu namanya siapa ya, terus posisi jabatannya apa di DCKTR ini?

Y : bu vivid gitu saja, saya disini sebagai staff sekretariat.

X : begini bu tulisannya?

Y : iya.

X : kalau boleh tahu sudah berapa lama kerja di DCKTR ini bu?

Y : 12 tahun

X : baik ibu, langsung saja ke pertanyaannya ya bu.

Y : iya

X : begini bu, jadi terdapat beberapa pemohon dari responden saya itu yang sekiranya sedikit mengeluhkan terkait bolak balik data yang salah atau kekurangan begitu bu.

Y : maksudnya bagaimana ya?

X : jadi semisal pada tahap awal ketika dicek oleh petugas UPTSA itu sudah lulus. Nah tapi ketika di tahap proses oleh DCKTR tiba tiba ternyata ada yang kurang atau mungkin ada yang salah sehingga mereka balik lagi untuk memasukkan data. Begitu bu.

Y : ya itu dek, soalnya prosesnya itu butuh teliti, jadi panjang dek. Soalnya harus diteliti bolak balik. Biar nanti tidak ada kesalahan. IMB itu kan penting dek.

X : oh begitu ya bu, kalau boleh tahu memangnya prosesnya bagaimana bu. ?

Y : data itu harus diverifikasikan lagi. Tahapnya data dari UPTSA via online itu dicek oleh pemroses untuk verfikasi awal setelah itu dilakukan survei oleh petugas surveyor. Nah kalau adek tadi datengnya pagi pagi terus ada orang rombongan berangkat nah itu mereka mau survei lokasi itu dek. Terus dari situ dicek lagi sama kepala seksi itu eselon 3, nah terus dicek sama eselon 4 baru ditandatangani sama kepala dinas.

X : oh begitu ya bu, kalau boleh tahu bedanya masing masing pengecekan awal terus yang di eselon 3 sama 4 apa ya bu, ini kan tadi juga ada eselon 3 sama eselon 4 begitu?

Y : kalau di awal cek itu verifikasi awal dari data yang dikirimkan online, yang cek sama staff staff, nah kalau sudah data itu diberikan sama surveyor diliat bener ndak itu, terus eselon 3 itu pengecekan kembali setelah survei lapangan, nah kalau di eselon 4 itu sifatnya quality control.

X : oh begitu ya bu, berarti kesalahan atau kekurangan itu karena waktu pengecekan pada tahap yang lebih tinggi ternyata masih ada yang salah begitu ya bu?

Y : bisa jadi begitu dek. Mungkin juga kurang komunikasi. Jadi ketika pembuatan persyaratan ada yang salah. Di UPTSA kan ada petugas yang menjelaskan persyaratan. Nah itu juga ada dari orang DCKTR.

X : iya bu, saya waktu awal datang juga sempat memperhatikan ada bagian yang menjelaskan syarat syarat begitu. Untuk yang dari DCKTR itu yang backoffice itu ya bu?

Y :iya.

X : oh, ada syarat syaratnya begitu bu untuk backoffice? Atau ditunjuk begitu? Atau dari UPTSA nya yang meminta?

Y :ya itu dari pimpinan DCKTRnya yang menunjuk. Pastinya dia tahu dan paham alur pelayanan IMB. Pastinya disesuaikan saja sama yang disyaratkan. Ada kok dek di perwali. saya lupa Nomor berapa. Bentar saya carikan. ... oh ini dek perwali No. 13 tahun 2018. Itu syarat syaratnya disesuaikan sama bangunan yang diajukan (perwali di menunjuk HP).

X : oh begitu ya bu. Kalau boleh tahu syarat syarat untuk teknisnya itu apa saja ya bu? Supaya nanti kalau semisal membangun itu ketika proses tidak ada yang salah lagi begitu.

Y : kalau untuk teknisnya saya juga tidak hafal dek. Soalnya itu banyak sekali yang harus dilihat sama disesuaikan sama lokasi dan jenisnya. Bentar saya lihatkan dulu. ... nah ini dek perwali No. 52 tahun 2017.disini ada semua syarat teknisnya kalo semisal mau buat rumah kos atau kos kosan atau yang lain.

X : oh beda ya bu kos kosan sama rumah kos?

Y : beda dek. Ini disini (nunjuk perwali No. 52 tahun 2017 di HP) dijelasin syarat teknisnya dari jenis kegiatan, KDB, KTB, KLB, KDH dll dek. Nanti tinggal kamu sesuaikan saja sama bangunannya apa. Pokoknya disesuaikan saja sama ketentuan tata kota.

X : oh begitu, bu. Baik baik. Kemudian bu, saya juga ingin menanyakan kenapa sekiranya untuk pembuatan IMB yang status tanahnya surat ijo begitu dibedain bu? Jadi yang surat ijo itu harus dilegalisir , eh lagilisasi dulu begitu ya bu?

Y : iya, soalnya kan itu tanah aset yang dikelola oleh Pemerintah Kota. jadi butuh ketelitian khusus. Dicek surat suratnya sah atau tidak? Kemudian nanti kita koordinasi dulu dengan BPN. Spek bangunan yang akan dibangun seperti apa? Kemudian ada petugasnya yang mengecek ke lokasi, sudah berapa % ada pembangunannya. Kalau sudah baru nanti mengajukan IMB.

X : oh begitu, kalau untuk yang status tanahnya selain surat ijo begitu bu?

Y : ya sama dek. Pokoknya surat yang menunjukkan tentang status tanah misal surat tanah ikatan jual beli atau akte jual beli yang sah. Nanti kalau sudah jadi IMB juga bisa dikirim ekspedisi. Kalau rumah tinggal langsung dikirim lewat petugas atau lewat pos tanpa dipungut biaya.

X : oh bisa begitu ya bu.? Oh ya ...ya..trus kalau semisal ternyata ada bangunan yang tidak sesuai atau bangunannya sudah ada terlebih dahulu apakah terkena denda bu?

Y : sekarang sudah tidak ada denda dek, jadi kalau ternyata sudah ada bangunan kalau benar nanti bayar retribusi sesuai jenis bangunan. Nah kalau salah bongkar, tapi sebelum bongkar ada surat peringatan dulu rata rata 3x. Ada perwalinya dek bentar...ini.. (menunjuk ke perwali di hp)

X : perwali No. 51 tahun 2017. Oh begitu ya bu... ya.. ya.. eee... kalo boleh tahu upaya yang selama ini sudah dilakukan supaya masyarakat tahu dan paham pelayananan IMB yang sekarnag apa ya bu?

Y : sosialisasi dek ke masyarakatnya. Dulu waktu awal awal sosialisasi per kecamatan. nah kalo sekarang tetap sosialisasi tiap ada event seperti Pantura, Ultah Surabaya dan lain lain .

X : oh begitu ya bu?

Y : iya. Ada lagi yang ingin ditanyakan? Sudah ya... hahahaha...

X : mmmm... sebentar bu.. oh ya bu, kalau boleh tahu, dari tadi saya perhatikan disini (ruangan DCKTR) juga rame bu? Disini juga bisa buat IMB ya bu?

Y : oh tidak dek, ini sifatnya Cuma konsultasi saja. Sama seperti di backoffice yang di UPTSA. Selain itu semuanya bisa lewat UPTSA. Jadi semisal sebelum menguplod bisa konsultasi dulu ke sini (DCKTR) atau langsung UPTSA dalam mengurus persyaratannya.

X : itu termasuk membuatkan syarat gambarr denah bu? Kan di persyaratan ada gambar denah AudoCad begitu bu?

Y : kalau itu khusus yang rumah tinggal 2 lantai sederhana bisa dibantu petugas, nah kalau selain itu bisa langsung ke konsultan atau mungkin bisa tanya tanya sama pemohon yang lain kira kira dimana. Paling tidak pasti ada pemohon dia memang orang konsultan, jadi bisa langsung diskusi

sendiri bagaimananya. Yang pasti penunjukan tidak boleh dari petugas

X : oh begitu ya bu. Baik. Mungkin kurang lebihnya sejauh ini itu saja bu, mungkin kalau semisal ada hal lain yang lebih detail yang ingin ditanyakan mungkin bisa janjian lagi ya bu? Hehehehe...

Y : ya... semoga nggak ada saja ya dek...hahahaha

X : yaudah sekian saja bu, terima kasih. Maaf mengganggu waktunya. Selamat siang.... permisi..

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BIOGRAFI PENULIS

Penulis lahir di Pekalongan pada tanggal 11Mei 1996 dan merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Penulis menempuh pendidikan formal yaitu di TK Kutilang I Pekalongan, SD Negeri Panjang Wetan 1 Pekalongan, SMPN 1 Pekalongan, dan SMAN 1 Pekalongan. Setelah itu, penulis mengikuti SNMPTN dan diterima sebagai mahasiswa Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota ITS angkatan tahun 2014.

Selama perkuliahan, penulis aktif di kegiatan non akademik sebagai Anggota dan Ketua Badan Perwakilan Angkatan HMPL ITS pada tahun 2015 dan tahun 2016. Penulis juga merupakan anggota UKM Paduan Suara Mahasiswa ITS pada tahun 2014.

Penulis juga aktif dalam mengikuti beberapa kegiatan karya tulis ilmiah dan forum komunikasi ilmiah serta seminar ilmiah. Selain itu, penulis juga pernah mengikuti kegiatan kerja praktek pada salah satu BUMN yaitu Indonesia D Tourism Development Corporation (ITDC) di Nusa Dua, Bali.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan buku Tugas Akhir ini. Penulis sangat terbuka terhadap kritik, saran, masukan dan diskusi lebih lanjut untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini melalui email imroa29@gmail.com.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”