

EVALUASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA SURABAYA

RAFI MAULANA ARYA PUTRA

NPP. 30.0836

Asdaf Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email : rafimaulana0212@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Backgorund (GAP): The implementation of Building Permit (IMB) services in Surabaya City is currently a concern, in 2021 the Surabaya City Government has provided many policy relaxations, one of which is a discount on building permit receivables (IMB) fines until December 2026. However, this policy has been set there is still minimal interest so that it attracts the attention of researchers in the field of administration, especially according to the researcher's study program. This is allegedly due to the lack of public awareness about how important it is to own a Building Permit (IMB) in the City of Surabaya so that the citizens of the City of Surabaya become an administrative order that is useful for regional development. **Purpose:** Referring to these problems, this study aims to find out how the evaluation of IMB services at the Central One-Stop Service Unit (UPTSP) in Surabaya City is measured using evaluation theory which has 6 dimensions namely effectiveness, efficiency, equity, adequacy, responsiveness, and consistency. **Method:** Based on the problems that exist, the researcher uses qualitative research methods, so that they can obtain more in-depth results in evaluating building permit services for one-stop integrated service units in the city of Surabaya. **Result:** The results of the study show that the evaluation of IMB services has been carried out optimally and very well for the community with all forms of facilities and services that are very efficient, fair and responsive and are supported by very adequate facilities and make the people of Surabaya City comfortable, although there are several things such as adding a foreign language to the sswalfa website to apply for an IMB at UPTSP Surabaya City. **Conclusion:** The Building Permit Service at the One Stop Integrated Service Unit in the City of Surabaya has shown an example of a modern, transparent, fair administration service, and open costs and based on information technology so that it is very easy for the community to apply for a Building Permit at the City One Door Integrated Service Unit. Surabaya.

Keywords : Evaluation, Administrative Services, IMB (Building Permit)

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya menjadi perhatian saat ini, di tahun 2021 Pemerintah Kota Surabaya telah memberikan banyak relaksasi kebijakan, Salah satunya, diskon denda piutang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) hingga Desember 2026. Namun kebijakan yang telah ditetapkan ini masih minim peminat sehingga menarik perhatian peneliti dalam bidang administrasi khususnya sesuai program studi peneliti. Hal tersebut disinyalir karena kurangnya kesadaran masyarakat mengenai betapa pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Surabaya supaya warga Kota Surabaya menjadi tertib administrasi yang berguna demi pembangunan daerah. **Tujuan:** Merujuk dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi pelayanan IMB pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSP) Pusat di Kota Surabaya, diukur dengan menggunakan teori evaluasi yang memiliki 6 dimensi yakni efektivitas, efisiensi, pemerataan, kecukupan, responsivitas, dan

konsistensi. **Metode:** Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih mendalam dalam evaluasi pelayanan izin mendirikan bangunan pada unit pelayanan terpadu satu pintu di Kota Surabaya. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan IMB telah dilakukan dengan sangat maksimal dan dengan sangat baik kepada masyarakat dengan segala bentuk kemudahan dan layanan yang sangat efisien, adil, dan responsif serta didukung dengan fasilitas yang amat memadai dan membuat nyaman masyarakat Kota Surabaya, meskipun ada beberapa hal yang perlu ditambahkan seperti bahasa asing pada website sswalfa supaya mempermudah investor asing dalam mengajukan permohonan IMB di UPTSP Kota Surabaya. **Kesimpulan:** Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Surabaya telah menunjukkan bagaimana contoh pelayanan administrasi yang modern, transparan, adil, dan keterbukaan biaya serta berbasis teknologi informasi sehingga masyarakat sangat mudah untuk mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Administrasi, IMB (Izin Mendirikan Bangunan)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara masyarakat yang membutuhkan dengan lembaga pemberi jasa pelayanan. Pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk melakukan perubahan menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Hal ini karena sampai sekarang pelayanan publik yang efisien masih sangat jauh dari harapan (Dwiyanto, 2011). Pelayanan di era reformasi harus bisa diakses secara online, karena hampir mayoritas masyarakat khususnya warga Surabaya kini telah memiliki teknologi yang telah digenggam masing-masing semacam gawai pribadi sehingga masyarakat seringkali menuntut adanya pelayanan yang berkualitas dan mendorong pemerintah harus banyak mengeluarkan sebuah inovasi di dalam pelayanan publik berbasis elektronik. Hal tersebut telah menjadi isu yang sentral dimana kondisi warga Surabaya yang semakin cerdas dan kebutuhan yang diperlukan semakin meningkat. Di dalam era reformasi ini, upaya untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) sangat berdampak pada penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk mewujudkan perbaikan pada pelayanan public (Public Service). Dari hal tersebut dibutuhkan suatu kebijakan yang mengarah pada e-Government, dimana tata pola pemerintahan nantinya mampu menerapkan adanya kemajuan teknologi dan informasi. Pada saat ini, berbagai macam usaha pembangunan yang dilaksanakan oleh usahawan di Indonesia, masih tidak sejalan dengan harapan dari pemerintah sehingga dampak dari pembangunan tersebut merugikan kehidupan masyarakat. Peran pemerintah melalui penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sangat diperlukan, untuk menciptakan suatu bangunan yang kokoh dan tidak rusak/robah yang dapat mencelakai orang didalamnya dengan melalui pemeriksaan yang cermat dengan kondisi desain mengenai bentuk struktur dan kekuatan struktur serta kekuatan bahan yang digunakan (Wicaksono, 2005). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang pedoman pemberian izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat untuk membangun baru, merehabilitasi/merenovasi, atau memugar dalam rangka pelestarian bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis yang berlaku. Pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung dalam pasal 7 ayat (2) juga menyebutkan bahwa persyaratan administratif bangunan gedung meliputi persyaratan status hak tanah, status kepemilikan bangunan gedung dan izin mendirikan bangunan.

Kehadiran IMB sangat penting pada suatu bangunan, karena bertujuan untuk menciptakan tata letak bangunan yang aman dan sesuai dengan peruntukan lahan. Namun sekarang ini, masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta merasa malas untuk datang ke kantor pelayanan guna membuat surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Kebanyakan diantara mereka masih melibatkan jasa calo untuk mengurus surat izin tersebut. Padahal berbagai inovasi dari kantor pelayanan terpadu satu pintu melalui website Surabaya Single Window

telah diterapkan agar memudahkan masyarakat dalam melengkapi administrasi surat perizinannya. Dalam hal pelaksanaan kebijakan layanan SSW tersebut, juga harus memperhatikan pelaksanaan evaluasi program. Kebijakan publik adalah suatu proses formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan yang berkesinambungan dan saling terkait, yang dilakukan pemerintah dengan stakeholders dalam mengatur mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan publik, masalah publik dan sumber daya yang ada untuk kemaslahatan publik (Mulyadi, 2015:3) dalam (Asyiah dkk, 2017:3). Adapun suatu masalah yakni ketidaksiapan masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan terhadap biaya yang akan dikeluarkan nantinya, namun sebenarnya telah dijelaskan didalam website Surabaya Single Window mengenai rincian retribusi sesuai dengan bangunan yang akan dibangun

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Surabaya sebagai kota yang memiliki potensi dalam bidang bisnis dan industri perlu sekali untuk memperhatikan kecepatan, kemudahan, dan fleksibilitas pelayanan perizinan. Salah satu diantara jenis pelayanan publik di kota Surabaya yang memerlukan perhatian lebih dalam hal perizinan adalah pelayanan dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pelayanan pemerintah daerah dalam mengeluarkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan mempertimbangan penetapan dibuatnya peraturan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu untuk menciptakan suatu rangkaian bangunan yang layak berdasarkan segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, estetika dan hubungan sosial dalam suatu daerah, maka setiap bangunan harus memenuhi teknik konstruksi, keindahan dan persyaratan lainnya. menunjukkan masih adanya beberapa aspek layanan yang masih memiliki ketimpangan jauh dari yang diharapkan maka dari itu diperlukan adanya evaluasi. Selain itu tujuan dari adanya evaluasi pelayanan perizinan mendirikan bangunan ini ialah supaya dapat berjalan dengan baik dan memudahkan semua kalangan masyarakat untuk mengurus perizinan mendirikan bangunan melalui sistem online, serta akan menjadi percontohan bagi daerah lain yang hendak mengembangkan pelayanan perizinan mendirikan bangunan secara online seperti yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama dilakukan oleh Sella Amelia (2021) dengan judul Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dalam Rangka Mewujudkan Penertiban Pembangunan Di Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti menjadikan penelitian ini sebagai referensi dikarenakan dalam penelitian ini membahas terkait efektivitas pelayanan IMB pada locus yang sama juga namun berbeda tahun penelitian saja sehingga peneliti bermaksud untuk memperbarui hasil evaluasi penelitian terkait pelayanan perizinan mendirikan bangunan pada UPTSA Kota Surabaya. Selanjutnya pada penelitian kedua yang dilakukan oleh A. Saldi Satriawan (2022) dengan judul pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini penulis jadikan referensi dikarenakan dalam pembahasan terkait evaluasi pelayanan izin mendirikan Bangunan yang dimana menggunakan metode yang sama pada locus yang berbeda, sehingga harapannya dapat membantu peneliti untuk menjadikan referensi dalam meneliti dan menyelesaikan masalah yang ada dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Dari hasil pemetaan diatas, dapat dilihat perbedaan dan persamaan yang dimiliki pada penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya yang terdapat pada beberapa aspek, seperti judul penelitian dan lokasi penelitian. Berdasarkan judul penelitian ini dan penelitian sebelumnya terdapat perbedaan yaitu pada penelitian sebelumnya membahas terkait Evaluasi sementara pada penelitian ini membahas terkait Evaluasi IMB pada UPTSP. kemudian untuk lokasi penelitian terdapat perbedaan dimana pada penelitian sebelumnya dilakukan di kota Medan, Kabupaten Bone Sulawesi Selatan sedangkan peneliti saat ini di Kota Surabaya dan untuk persamaan

di antara penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama menggunakan Metode penelitian kualitatif deskriptif.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh dan sebaik mana Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Surabaya.

II. METODE

Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian saat ini. Menurut Simangunsong (2017: 190) menjelaskan bahwa “penelitian kualitatif memiliki bentuk alami yang memiliki sifat emergent yang mana fenomena nampak seketika secara alami”. Fenomena nampak apa adanya sesuai dengan yang didapati oleh penulis di lapangan. Penelitian kualitatif dapat dipandang sebagai penulisan partisipatif yang bersifat fleksibel atau dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada tempat penulisan yang sebenarnya.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 14 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya, Koordinator UPTSP, Sub Koor Umum Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya, Sub Koordinator Pelayanan, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan. Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya, Back Office IMB UPTSP Kota Surabaya, Staf IT UPTSP Kota Surabaya, dan Masyarakat Pemohon IMB(6 orang). Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi serta membuat kesimpulan, Dalam penulisan ini penulis menggunakan teknik model interaktif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai pedoman dalam mengevaluasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, peneliti menggunakan teori Evaluasi yang dikemukakan oleh William Dunn. William Dunn berpendapat Evaluasi dapat diukur dari 6 indikator atau dimensi. Indikator atau dimensi tersebut antara lain sebagai berikut : 1. Efektivitas, 2. Efisiensi, 3. Kecukupan, 4. Pemerataan, 5. Responsivitas, 6. Konsistensi. Hasil penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh peroleh dari observasi melalui peninjauan langsung ke kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.

3.1. Evaluasi Pelayanan IMB pada UPTSP Kota Surabaya

3.1.1. Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, Kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Dalam efektivitas dapat membahas suatu kebijakan, apakah kebijakan tersebut dapat mencapai hasil yang diinginkan ataupun diharapkan. Dalam melakukan pengukuran terkait efektivitas dapat diukur melalui unit produk ataupun pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi atau lembaga. Maka hasil evaluasi dari segi efektivitas, seluruh pemohon IMB menilai bahwasannya waktu kerja pegawai UPTSP telah tepat waktu dan sangat memuaskan pemohon karena sangat cepat dalam memberikan pelayanan sehingga tidak banyak waktu pemohon tersita untuk mengurus IMB. Untuk ketepatan waktu pelayanan IMB sangat sesuai dengan prosedur yang ada di website sswalfa.go.id yakni untuk pengurusan IMB Rumah Tinggal dibawah 500 m2 hanya memerlukan waktu 2 – 3 hari dengan syarat pemohon telah melengkapi segala persyaratan sesuai yang ada di website.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu, peneliti tidak menemukan keterlambatan yang dilakukan oleh pegawai yang ada. Semua pegawai yang ada

telah masuk kantor tepat waktu dan ada beberapa pegawai yang bahkan sudah datang ke kantor sebeum jam masuk kantor.

Hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ketetapan waktu kerja yang ada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sepenuhnya dilakukan dengan baik karena sudah terbukti disiplin dan melayani sesuai dengan prosedur yang ada.

3.1.2. Efisiensi

Pelayanan IMB juga harus memperhatikan tingkat efisiensi suatu produk pelayanan, efisiensi merupakan perbandingan antara output dan input. Idealnya pelayanan akan efisien jika birokrasi pelayanan dapat memberikan input pelayanan, seperti biaya, dan waktu pelayanan yang memudahkan masyarakat pengguna jasa. Output pelayanan yang berkualitas harus memperhatikan dari segi biaya dan waktu pengerjaan, yang berguna memudahkan masyarakat pengguna jasa.

Menurut analisis dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pemohon IMB menyatakan bahwa dalam proses pelayanan IMB tidak ada sedikitpun dipungut biaya walaupun ada itu hanyalah retribusi saja yang besarnya telah ditentukan dalam perda nomor 12 tahun 2012 yang harus dibayarkan pemohon sesuai dengan jenis bangunan dan rumus yang telah ditetapkan besarnya. Dan dari hal itu pemohon IMB tidak merasa terbebani dan tidak ada dipungut biaya selain retribusi tersebut sehingga menurut masyarakat pelayanan IMB ini sangat efisien sekali dan sangat memudahkan masyarakat yang menjadi pemohon IMB.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan pemohon IMB menyatakan bahwa Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah mengembangkan pelayanan berbasis website bernama *sswalfa.go.id* dalam website ini semua layanan dapat dilakukan hanya dengan memilih layanan apa yang pemohon inginkan. Untuk IMB pun juga mendapat pelayanan melalui website tersebut, masyarakat tinggal memenuhi persyaratan yang telah ditentukan di website.

3.1.3. Kecukupan

Kecukupan didalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan IMB dapat diartikan pada tujuan yang telah tercapai dan tujuan tersebut sudah dirasa mencukupi dalam berbagi hal terkait pelayanan publik. Kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas, hal tersebut dapat dilihat serta diprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Dalam menganalisis dimensi kecukupan, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu ketersediaan formulir dan juga ketersediaan alat pendukung pelayanan IMB.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemohon IMB bahwa seluruh formulir dapat diunduh di website dan apabila ada kekurang pahaman maka dapat juga datang di Mall Pelayanan Publik dan dapat menuju ke loket informasi yang telah disediakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pemohon IMB dan koordinator UPTSP untuk alat sarana dan prasarana pendukung pelayanan IMB sudah sangat memadai dan sangat bagus sekali, sudah banyak terdapat perangkat komputer yang tersedia, loket yang sangat banyak, pelayan yang sangat cukup untuk melayani kebutuhan masyarakat surabaya yang ingin mendapatkan pelayanan terbaik. Dan menurut observasi yang peneliti lakukan di lokasi penelitian, keadaan sarana dan prasarana yang tersedia sudah sangat memadai, dimana ruang pelayanan publik yang terlihat estetik, indah, nyaman, dan sangat terjaga kebersihan serta pengamanan yang ketat, dimana pemohon yang hendak datang tidak diperbolehkan menggunakan pakaian celana pendek guna menghormati sesama pemohon agar tidak terjadi hal – hal yang tidak diinginkan dan mengurangi pemandangan yang tidak pantas dilihat terlebih sekaligus guna memperbaiki akhlak dan karakter warga kota Surabaya.

3.1.4. Pemerataan

Dalam upaya untuk mencapai pelayanan publik dalam pelayanan IMB di UPTSP harus memperhatikan pelayanan yang diberikan dapat memaksimalkan kesejahteraan sosial. Pemberian pelayanan publik dalam pengurusan IMB harus memerhatikan kriteria pemerataan dalam semua

pelayanan yang diberikan baik itu dalam segi kenyamanan, waktu, keramahan dan pemberian hasil produk layanan yakni IMB itu sendiri.

Keadilan pelayanan harus diberikan secara adil dan tidak memandang sesuatu hal apapun. Berdasarkan hasil wawancara kepada pemohon maupun kepada petugas dan Koordinator UPTSP menyatakan bahwa keadilan dalam pelayanan yang diberikan sudah sangat merata dan sangat adil, tidak ada pemohon yang diberikan pelayanan secara khusus, bahkan guna keadilan adapun loket tersendiri untuk pemohon penyandang disabilitas supaya dapat terlayani dengan nyaman dan dapat diberikan solusi ketika datang ke Mall Pelayanan Publik.

hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa dalam segi kenyamanan pelayanan berupa tempat atau lokasi pelayanan yang amat strategis di tengah kota, kemudian tempat pelayanan sudah sangat nyaman, ketika pemohon datang dari MPP maka akan disambut dengan Satpol PP atau petugas keamanan yang sekaligus akan mengarahkan pemohon akan ke loket mana dan mencetak nomor antrian di pintu masuk. Selain itu disediakan juga kursi bagi pemohon yang menunggu antrian, adapula ruang baca untuk pemohon yang ingin bersantai sambil menunggu membaca artikel, koran berita yang telah disediakan.

3.1.5. Responsivitas

Responsivitas dalam pelayanan publik adalah kemampuan petugas pelayanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program – program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Hasil wawancara peneliti dengan petugas UPTSP menyatakan bahwa UPTSP telah menyediakan layanan untuk membalas keluhan masyarakat melalui website dan juga aplikasi E-takok dimana masyarakat dapat bertanya untuk mendapatkan solusi yang diinginkan. Rata rata masyarakat yang mengurus IMB tidak pernah mengalami kendala kecuali dari pemohon yang kurang melengkapi persyaratan dan berkas yang kurang benar, ketika persyaratan telah lengkap dan benar maka pemohon akan mendapatkan kemudahan dan sesuai prosedur yang telah ada.

hasil wawancara kepada pemohon menyatakan bahwa dalam proses mengurus IMB ini jarang sekali ditemukan kesalahan atau pelayanan yang kurang memuaskan karena UPTSP telah mempersembahkan pelayanan yang amat prima.

3.1.6. Konsistensi

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu maka konsistensi dalam pelayanan harus ditetapkan oleh OPD dalam pelayanan merupakan bagian awal dari penetapan pelayanan publik yang merupakan salah satu fungsi pokok manajemen yang harus dijalankan. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan Staf IT UPTSP menyatakan bahwa program yang ingin dicapai UPTSP sudah terlaksana dengan baik, dari pendaftaran secara online dengan website sswalfa, antrian pada loket, semuanya telah terlaksana dengan baik tanpa ada hambatan.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pegawai terkait di UPTSP Kota Surabaya sudah sangat efektif karena telah memenuhi ketepatan waktu kerja pegawai yang sangat sesuai dan tidak pernah tutup loket karena selalu bergantian untuk memberikan pelayanan dan secara jelas telah terdapat di website berapa lama pelayanan IMB dilaksanakan serta akan ada notifikasi di WA Pemohon apabila berkas telah jadi sehingga pemohon dapat mengambil ke UPTSP.

3.3. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (Opsional)

Penulis menemukan temuan yang menarik diantaranya kecukupan dalam Pelayanan IMB dirasa mencukupi dalam berbagai hal terkait, ketersediaan formulir IMB sangat mudah diakses melalui website sswalfa dan telah secara jelas syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon dalam mengurus IMB. Alat pendukung sudah sangat memadai seperti komputer, jaringan, dan printer sudah cukup guna melayani pengurusan IMB.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan IMB kepada masyarakat pemohon IMB Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya sudah berjalan dengan sangat baik. Hal ini didasarkan pada 6 indikator evaluasi menurut William Dunn, dengan penjabaran kesimpulan tiap indikator dibawah ini.

A. Efektivitas pelayanan IMB di Kota Surabaya. Pegawai terkait di UPTSP Kota Surabaya sudah sangat efektif karena telah memenuhi ketepatan waktu kerja pegawai yang sangat sesuai dan tidak pernah tutup loket karena selalu bergantian untuk memberikan pelayanan dan secara jelas telah terdapat di website berapa lama pelayanan IMB dilaksanakan serta akan ada notifikasi di WA Pemohon apabila berkas telah jadi sehingga pemohon dapat mengambil ke UPTSP.

B. Efisiensi Pelayanan IMB sudah sangat sangat efisien dengan memperhatikan keterbukaan biaya pelayanan dan tidak ada pungutan biaya lain selain dari retribusi yang telah ditentukan ke perda 12 tahun 2012. Selain itu inovasi penunjang pelayanan sudah sangat memadai dan sarana prasarana yang amat cukup baik guna memberikan pelayanan yang prima.

C. Kecukupan dalam Pelayanan IMB dirasa mencukupi dalam berbagai hal terkait, ketersediaan formulir IMB sangat mudah diakses melalui website sswalfa dan telah secara jelas syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon dalam mengurus IMB. Alat pendukung sudah sangat memadai seperti komputer, jaringan, dan printer sudah cukup guna melayani pengurusan IMB.

D. Pemerataan dalam Pelayanan IMB sangat memperhatikan kesejahteraan dan keadilan sosial bagi para pemohon IMB, semua terlayani dengan adil tidak memandang suatu hal apapun, dan terlebih memberikan layanan khusus terhadap penyandang disabilitas. Kenyamanan menjadi perhatian utama yang telah dipenuhi sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat yang mengurus IMB.

E. Responsivitas dari UPTSP sudah sangat bagus dalam memberikan solusi ketika pemohon mendapatkan masalah dan bahkan UPTSP memberikan bantuan layanan bagi pemohon yang tidak memiliki gawai atau perangkat komputer sehingga tidak ada pemohon yang merasa kesulitan dalam mengurus IMB.

F. Konsistensi dalam mempertahankan pelayanan yang prima tetap selalu diperhatikan dan dikembangkan secara lebih lanjut guna pelayanan perizinan terkhusus IMB membuat masyarakat senang dan merasakan kemudahan melalui UPTSP ini.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu perizinan saja yakni izin mendirikan bangunan serta dengan jumlah pemohon kurang lebih 6 orang.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan evaluasi pelayanan perizinan pada UPTSP Kota Surabaya untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya Beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dunn, William N. 2013. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, cetakan kelima*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.

Dwiyanto, Agus. 2011. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : GajahMada Press.

Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodelogi Penulisan Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Di Kota Surabaya.