

**PROFESIONALISME PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN  
(IMB) DI KOTA SURABAYA MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW**

**Inneke Widya Anggraini**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[innekewidya0@gmail.com](mailto:innekewidya0@gmail.com);

**Radjikan**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[radjikan@untag-sby.ac.id](mailto:radjikan@untag-sby.ac.id);

**Supri Hartono**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:suprihartono@untag-sby.ac.id)

**ABSTRACT**

This research is a descriptive qualitative research that aims to analyze the professionalism of the service of the state civil apparatus in providing services for issuing building permits in the city of Surabaya with the locus in the UPTSA of the city of Surabaya. The results of the study show that (1). The capabilities of the State Civil Apparatus (ASN) at UPTSA Surabaya are competent (2). Quality of service, the Surabaya single window program is always updated in accordance with instructions from the central government policy so that the quality of the service is always up to date. (3). Facilities and infrastructure, repairs and rejuvenation are routinely scheduled and implemented to support a succession of excellent services. (4). The number of Human Resources in supporting the service is sufficient, but there is a need for additional staff at several service posts related to the online licensing process. (5). Information Technology Utilization of information technology is proven by the innovation of online-based licensing services through the Surabaya Single Window. (6). Reliability, consistency of attitude and performance of bureaucrats in Surabaya City UPTSA in providing excellent public services is reflected in the high level of accountability of implementing officials to service programs.

**Keywords:** *Public Service, Professionalism, Building Permits*

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisa profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara dalam melakukan pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Surabaya yang berlokus

di UPTSA Kota Surabaya. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa (1).Kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di UPTSA Surabaya sudah kompeten (2).Kualitas pelayanan, program Surabaya single window selalu dilakukan pembaharuan sesuai dengan intruksi dari kebijakan pemerintah pusat sehingga kualitas layanan tersebut selalu *up to date*. (3).Sarana dan Prasarana, Perbaikan dan peremajaan rutin dijadwalkan dan dilaksanakan guna mendukung suksesi pelayanan yang prima. (4).Jumlah Sumber Daya Manusia dalam menunjang pelayanan sudah cukup, namun perlu adanya penambahan staf di beberapa pos pelayanan yang berkenaan dengan proses perizinan online. (5).Teknologi Informasi, Pemanfaatan teknologi informasi terbukti dengan inovasi pelayanan perizinan berbasis online melalui *Surabaya Single Window*. (6).Keandalan, konsistensi dari sikap dan kinerja birokrat di UPTSA Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan public yang prima tercermin dari tingginya tingkat pertanggungjawaban aparat pelaksana terhadap program pelayanan.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Profesionalisme, Izin Mendirikan Bangunan*

## **A. PENDAHULUAN**

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah dasar dan landasan aparat pemerintah untuk melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya dari pemerintah untuk memudahkan masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan. Kota Surabaya dalam menuju Smart city 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. Surabaya Single Window (SSW) merupakan bentuk pelayanan pengurusan perizinan yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya yang terintegrasi dan juga dilakukan menggunakan sistem online. Pemanfaatan 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 perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai pelayanan publik yang berperan dalam menjadikan tatanan kota menjadi lebih teratur dan bentuk kepastian hukum bagi masyarakat. Oleh karena itu pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan memiliki pengaruh penting dalam pengelolaan tata ruang kota.

Dengan pemanfaatan perkembangan teknologi dalam pelayanan publik seperti Surabaya Single windows menjadikan pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebenarnya tak perlu membutuhkan waktu yang lama, jelas dimana harus membayar dan seberapa dana yang harus dikeluarkan, tanpa banyak meja yang harus didatangi, banyak mengeluarkan uang yang tidak jelas peruntukannya, dan tentu tanpa tawar-menawar dengan calo. Meski kini hampir semua prosedural pengurusan perizinan telah bertransformasi ke proses

digital namun masih diperlukan juga tenaga profesional dalam proses penyelesaian prosedural pengurusan perizinan utamanya perizinan penerbitan izin mendirikan bangunan. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan (organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai dengan semangat melayani kepada publik. Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi UPTSA Kota Surabaya masih dirasa kurang, sering dijumpai keterlambatan waktu dalam proses perizinan, selain itu juga masih sering terdapat keluhan mengenai system Surabaya Single Window yang mana beberapa pemohonan masih mengalami kesulitan dan kendala dalam mengakses perijinan online tersebut, hal tersebut membuktikan bahwa kurangnya profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal perizinan di UPTSA Kota Surabaya baik offline maupun online.

Menurut Sondang P. Siagian (2009:163) ada beberapa indikator profesionalisme yaitu (1) Kemampuan, adalah potensi bawaan dari lahir dalam menguasai suatu keahlian atau suatu keahlian yang di dapat dari hasil latihan dan praktik mengerjakan sesuatu. (2) Kualitas, (3) Sarana dan prasarana, merupakan peralatan yang digunakan untuk memfasilitasi proses kegiatan agar lebih mudah, sehingga produktifitas kerja meningkat. (4) jumlah SDM, salah satu faktor yang penting dan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi atau perusahaan. Sumberdaya manusia (SDM) juga menjadi kunci yang menentukan suatu perkembangan dari perusahaan. (5) Teknologi informasi, merupakan seprangkat alat yang membantu dalam bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. (6) Keandalan, merupakan konsistensi dari sikap dan kinerja birokrat dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

Dari pendapat di atas, jelas bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka aparatur birokrasi (Pegawai Negeri), khususnya aparatur pemerintah yang berada dalam satuan kerja UPTSA Kota Surabaya yang ditugaskan dalam memberikan pelayanan perizinan melalui program Surabaya single windows perlu memiliki kemampuan profesional, karena hanya aparatur yang berkualitas dan memiliki kemampuan profesional yang mengetahui dan memenuhi kebutuhan dan keinginan yang menjadi tuntutan masyarakat. Menongok penjabaran tersebut, peneliti tergugah untuk membuat kajian tentang bagaimanakah analisis profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara dalam melakukan pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya dan apa faktor yang mempengaruhi profesionalisme pelayanan publik sehingga mampu menghadirkan dan memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat yang sedang mengurus perizinan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di UPTSA Kota Surabaya melalui program Surabaya Single Window. Berdasarkan penjabaran latar belakang permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara dalam melakukan pelayan penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Surabaya.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya pada tahun 2022 dengan berfokus pada analisa profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara dalam melakukan pelayan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Surabaya, profesionalisme tersebut tergambar dari perilaku birokrat dari aspek kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia, teknologi Informasi, keandalan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang akan memberikan gambaran gambling tentang profesionalisme pelayanan public oleh birokrat di kantor UPTSA Kota Surabaya. Untuk pengumpulan datanya merupakan inventarisasi antara data primer dan data sekunder. Untuk data primer didapatkan dari data empiris dilapangan melalui teknik wawancara secara langsung dengan berbagai *stakeholders* yang ada keterkaitan dengan penelitian ini dan observasi terhadap fenomena yang ada dilapangan. Untuk data sekunder berasal dari literasi jurnal ilmiah dan dokumentasi yang dimiliki oleh Pemerintah Kelurahan Kertajaya. Dari keseluruhan data yang terkumpul dianalisa menggunakan analisa kualitatif.

## **C. PEMBAHASAN**

Analisis profesionalisme pelayanan aparatur sipil negara dalam melakukan pelayan penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Surabaya dengan mengacu pada teori profesionalisme yang dikemukakan oleh Siagian. Adapun rincian penjelasan dari ke-enam indikator tersebut yaitu;

### **Kemampuan**

Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas tersebut harus sesuai dengan tuntutan masyarakat saat ini. Dalam hal ini minat dan ketertarikan terhadap tugas, tingkat kemauan memahami uraian tugas, pekerjaan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Dalam hal ini kemampuan dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaannya, kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan peleyanan, tekun dan rajin mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di UPTSA Surabaya di rasa cukup kompeten, karena dalam proses penilaian dan penerimaan pegawai mempunyai kriteria yang telah ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh instansi tersebut melalui tes penerimaan pegawai dan sebelum terjun langsung para pegawai tersebut diwajibkan untuk menjalankan masa *training* agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Meskipun terkadang kebijakan dari pemerintah pusat seringa da perubahan yang mengakibatkan perlunya adanya pembaharuan procedural pelayanan dalam program Surabaya Single Windows, hal tersebut tidak menjadi masalah yang berarti karena dengan dasar kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur menjadikan mereka lebih cepat untuk beradaptasi.

### **Kualitas**

Berdasarkan hasil temuan di lapangan menggambarkan bahwa aparatur pada umumnya telah menguasai pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah dibebankan kepada mereka. Hal ini mencerminkan bahwa secara personal sumber daya aparat pelaksana telah mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan. Produk layanan di UPTSA Surabaya khususnya program Surabaya Single Windows (SSW) sudah baik, program Surabaya single window tersebut selalu dilakukan pembaharuan-pembaharuan sesuai dengan intruksi dari kebijakan pemerintah pusat sehingga kualitas layanan tersebut selalu *up to date*. Para aparatur di lingkungan UPTSA Surabaya juga giat dalam melakukan pelatihan-pelatihan terkait peningkatan kualitas layanan publik. Produk dari layanan Surabaya single window ini juga sudah memuaskan para pemohon karena sangat memudahkan dalam proses perizinan, dan membuat proses permohonan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien.

### **Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas kerja untuk membantu aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan. Terkait hal tersebut maka diberlakukan Permendagri No. 7 tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah sebagai acuan/pedoman untuk mengukur standar sarana dan prasarana yang tersedia di kantor pemerintah daerah. Berdasarkan Permendagri No 7 Tahun 2006, standarisasi sarana dan prasarana kerja, meliputi: ruang kantor, perlengkapan kantor, rumah dinas dan kendaraan dinas. Ruangan kantor sebagaimana dimaksud meliputi: ruang kerja, ruang tamu, ruang staff, ruang tunggu, ruang rapat, ruang arsip, perpustakaan, ruang pos penjaga keamanan, musholla, toilet dan masih banyak lagi yang lainnya sesuai dengan kebutuhan. Perlengkapan kantor tersebut sebagaimana dimaksud, meliputi: perabot kantor, alat-alat bermesin, alat tulis, alat-alat visual, papan informasi, perlengkapan kearsipan dan sebagainya sesuai dengan yang dibutuhkan dalam kantor. Sesuai pengamatan peneliti dan dari hasil wawancara yang telah peneliti analisa, sarana dan prasarana yang ada di UPTSA Surabaya cukup memadai untuk menunjang pelayanan

### **Jumlah Sumber Daya Manusia**

Jumlah Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang penting dan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi atau perusahaan. Jumlah Sumber daya manusia (SDM) dalam menunjang pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) melalui Surabaya Single Windows (SSW) sudah cukup, namun peneliti menemukan data bahwa jika ada satu pemohon (developer) yang datang dengan pengajuan izin lebih dari 1 (satu) perizinan yang biasanya bisa mencapai 100 sampai 200 permohonan (kondisi khusus), maka diperlukan penambahan staff untuk membantu proses perizinan tersebut, tetapi jika pemohon yang datang umum maka jumlah SDM yang ada sudah sangat cukup.

### **Teknologi Informasi**

Teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang membantu dalam bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan

pelayanan Izin mendirikan bangunan melalui Surabaya Single Windows (SSW) selalu ditingkatkan, peningkatan tersebut selalu dilakukan karena setiap tahunnya dilakukan pengawasan dari pihak Badan Pengawas Keuangan (BPK) dan Ombudsman, penilaian tersebut dilakukan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan oleh pemerintah, peningkatan dan penurunan yang terjadi langsung dipantau oleh walikota dan pihak DPMPTSP harus bisa mempertanggungjawabkan hal tersebut.

#### **Keandalan**

Keandalan merupakan konsistensi dari sikap dan kinerja birokrat dalam memberikan pelayanan public yang prima. Hasil temuan di lapangan menggambarkan bahwa tingginya tingkat pertanggungjawaban dan kesungguhan aparat pelaksana terhadap program pelayanan yang ada di UPTSA Kota Surabaya. Keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Petugas yang ramah dan santun akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah peneliti jabarkan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa, (1).Kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di UPTSA Surabaya di rasa cukup kompeten, karena dalam proses penilaian dan penerimaan pegawai mempunyai kriteria yang telah ditetapkan dan para pegawai tersebut diwajibkan untuk menjalankan masa *training* agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.(2).Kualitas pelayanan, dari segi produk layanan di UPTSA Surabaya khususnya program Surabaya Single Windows (SSW) sudah cukup baik, program Surabaya single window tersebut selalu dilakukan pembaharuan-pembaharuan sesuai dengan intruksi dari kebijakan pemerintah pusat sehingga kualitas layanan tersebut selalu *up to date*. (3).Sarana dan Prasarana yang ada di UPTSA Surabaya cukup memadai untuk menunjang pelayanan. Perbaikan dan peremajaan rutin dijadwalkan dan dilaksanakan (4).Jumlah Sumber Daya Manusia dalam menunjang pelayanan sudah cukup, namun perlu adanya penambahan staf di beberapa pos pelayanan yang berkenaan dengan proses perizinan online. (5).Teknologi Informasi, Pemanfaatan teknologi informasi sudah sangat optimal, terbukti dengan inovasi pelayanan perizinan berbasis online melalui *Surabaya Single Window*. (6).Keandalan, sikap dan kinerja birokrat tercermin dari tingginya tingkat pertanggungjawaban dan kesungguhan aparat pelaksana terhadap program pelayanan yang ada di UPTSA Kota Surabaya. Peneliti juga merekomendasikan bahwa hendaknya aparatur dalam lingkup UPTSA Surabaya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang kompeten dan professional, mampu merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat. Perlunya kerjasamanya dengan OPD lain guna sosialisasi yang masif terkait penerbitan perizinan melalui system Surabaya single windows. Berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia sebagai aparatur di

UPTSA Surabaya, masih diperlukan penambahan staf guna pemerataan di pos-pos sentral pelayanan perizinan berbasis online.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Azis Sangkala, dkk. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Singkis Kota Manado. Retrived from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/22038>
- Ernawati Darwin. (2015). Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sari. Retrived from <https://www.neliti.com/id/publications/1063/profesionalisme-aparatur-dalam-pelayanan-publik-di-kantor-kecamatan-sari1>
- Kasus, P. (2009). Pengertian Penelitian Kualitatif. Penelitian Studi Kasus. Retrived from <http://penelitianstudikasu.blogspot.com/2009/03/pengertian-penelitian-kualitatif.html>.
- Maxmanroe. (n.d.). Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Tujuan, Karakteristik, dan Jenisnya. Maxmanroe.Com. Retrived from <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/penelitian-kualitatif.html>.
- Muthoharoh, B. (2015). Analisis data kualitatif cresswell. Kompasiana.Com. Retrived from <https://www.kompasiana.com/banan0005/5565ad2d1eafbd734115fc0c/a-nalisis-data-kualitatifcresswell>.
- Nisa'ul Mardliyyah. (2016). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul Tahun 2011-2015). Retrived from <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/2617>