

# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN WALIKOTA SURABAYA NOMOR 41 TAHUN 2021 DALAM PELAYANAN PERIZINAN ONLINE SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SURABAYA**

**Dwi Marelita Sari**

Administrasi Negara, FISIP, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: arlitak13@gmail.com

## **Abstrak**

*Public Service* merupakan serangkaian kegiatan dalam proses untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administratif yang harus dipersiapkan oleh para pelaksana pelayanan publik seperti organisasi pengelola negara, badan hukum, lembaga independen yang terbentuk dari undang-undang meski sekedar untuk kegiatan pelayanan publik. Salah satu bagian dari pelayanan publik ialah pelayanan perizinan. Dengan memanfaatkan teknologi, maka sebuah pelayanan publik berbasis elektronik dapat dilakukan. Salah satu inovasi yang telah diterapkan oleh pemerintah kota Surabaya ialah inovasi sistem pelayanan perizinan berbasis teknologi yang disebut Surabaya Single Windows (SSW). Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha, dan Pelayanan Non Perizinan. Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini berfokus pada implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021. Dalam penelitian ini sumber data primernya terdiri dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan masyarakat yang menggunakan Program Surabaya Single Windows melalui teknik. Data dikumpulkan dengan metode kuisioner, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu narasi deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyimpulkan bahwa implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan di Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik, namun belum optimal. Belum optimal dikarenakan Tim teknis yang tidak berada dalam satu gedung sehingga memperlambat pemrosesan pengaduan sedangkan sisanya sudah bisa dianggap baik.

**Kata Kunci:** *Implementasi Kebijakan, Pelayanan Perizinan, Surabaya Single Windows*

## **Abstract**

*Public Service is a series of activities in the process of fulfilling citizens' needs for goods, services and administrative services that must be prepared by public service implementers such as state management organizations, legal entities, independent institutions formed from laws even if only for public service activities. One part of the public service is the licensing service. By utilizing technology, an electronic-based public service can be carried out. One of the innovations that have been implemented by the Surabaya city government is the innovation of a technology-based licensing service system called Surabaya Single Windows (SSW). The purpose of this research is to find out how to implement Surabaya Mayor Regulation Number 41 of 2021 concerning Business Licensing, Non-Business Licensing, and Non-Licensing Services. This research is a descriptive qualitative research. This research focuses on the implementation of Surabaya Mayor Regulation Number 41 of 2021. In this study the primary data sources consist of employees of the Investment Service and One Stop Integrated Services and the public who use the Surabaya Single Windows Program through techniques. Data were collected by questionnaire, observation, and interview methods. The data analysis technique used by the researcher is descriptive narrative. Based on the results of the research, the*

*researchers concluded that the implementation of Surabaya Mayor Regulation Number 41 of 2021 Concerning Business Licensing, Non-Business Licensing and Non-Licensing Services in the City of Surabaya has been going well, but not yet optimal. Not optimal because the technical team is not in the same building, which slows down the processing of complaints, while the rest can be considered good.*

**Keywords:** *Implementation Of Policy, Licensing Service, Surabaya Single Windows*

## **PENDAHULUAN**

Pesatnya perkembangan zaman dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi Negara, ditandai dengan terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma *rule government* yaitu, lebih menekankan aspek menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik (*public service*) berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku menjadi paradigma *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik yang tidak hanya semata-mata didasarkan pada kehendak atau kemauan pemerintah semata, tetapi melibatkan seluruh element baik unsur internal birokrasi maupun unsur publik (masyarakat), serta pihak swasta. Public Service merupakan serangkaian kegiatan dalam proses untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administratif yang harus dipersiapkan oleh para pelaksana pelayanan publik seperti organisasi pengelola negara, badan hukum, lembaga independen yang terbentuk dari undang-undang meski sekedar untuk kegiatan pelayanan publik. Sesuai dengan pelaksanaan E-Government dalam Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006, maka diperlukannya proses pelayanan secara elektronik. Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut untuk memberikan yang berkualitas. Di era globalisasi saat ini, pemerintah semakin ditantang untuk semakin optimal baik dari segi kualitas maupun pelayanan. Salah satu bagian dari pelayanan publik ialah pelayanan perizinan sebagaimana yang telah disebutkan dalam PERWALI Surabaya Nomor 55 tahun 2015. Surabaya merupakan salah satu Kota yang telah berhasil menerapkan e-governance.

Pemerintah Kota Surabaya berusaha mempermudah birokrasi perizinan investasi di daerahnya, salah satunya adalah perizinan di bidang usaha. Salah satu bentuknya yaitu dengan disahkannya PERWALI Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 pada tanggal 1 Juli 2021 yang diperkuat dengan PERWALI Nomor 84 Tahun 2021 dan Keputusan Walikota Kota Surabaya Nomor 188,45/406/436,1,2/2022. Program SSW adalah pelayanan secara online yang bergerak di bidang pelayanan perijinan. Program SSW dikelola oleh UPTSA Kota Surabaya. Kegunaan SSW ialah untuk memotong proses pelayanan yang lama namun program SSW juga dapat memudahkan masyarakat pengguna untuk memantau proses perijinan yang sedang diurus. Sebelum diresmikannya program Surabaya Single Windows, seluruh layanan perizinan dilakukan secara manual sehinggamerlukan waktu yang lebih lama. Perbedaan yang signifikan dengan adanya SSW ialah proses perizinan yang dilakukan secara manual membutuhkan waktu yang lebih lama dikarenakan proses ijin harus dilakukan dengan menunggu ijin satu per satu dimana biasanya proses baru bisa dilakukan apabila izin yang dibutuhkan sudah selesai sedangkan rata-rata tiap ijin membutuhkan waktu kurang lebih 3 hari sehingga apabila ada 6 perizinan maka dibutuhkan waktu 18 hari untuk menyelesaikan semuanya sedangkan dengan menggunakan SSW maka proses perijinan bisa dilakukan secara bersamaan sehingga waktu yang lebih cepat.

Kemudian untuk menindaklanjuti intruksi walikota Surabaya, pada tanggal 1 Agustus 2021 diperbarainya Aplikasi SSW menjadi SSWalfa yang memiliki kelebihan pada kepastian waktu, alur proses yang berstruktur, dan sistem perizinan satu pintu. Salah satu kemudahan dari SSWalfa ialah pengunggahan dokumen. Dokumen yang belum dimiliki oleh dapat menyusul

mengikuti dokumen yang sudah diunggah. Sehingga dokumen lain yang sudah diunggah tidak perlu diunggah lagi karena setiap data yang telah didaftarkan sudah langsung tersimpan ke database.

Diketahui dalam melaksanakan pelayanan perizinan sebelum adanya PERWALI yang baru, DPMPTSP Kota Surabaya telah mengelola 158 layanan perizinan di Surabaya Single Windows (SSW) yang kemudian diperbarui mengikuti instruksi walikota menjadi 17 tenant/dinas yang termasuk dalam pengelolaan perizinan dan sub perizinan yang terdiri dari 346 layanan perizinan di Surabaya Single Windows (SSW) dan 217 layanan perizinan Online Single Submission (OSS) yang dilimpahkan wewenang penandatanganan perizinan kepada DPMPTSP Kota Surabaya. Aplikasi SSWalfa sendiri juga dikunci dengan monitoring sehingga apabila adanya keterlambatan di masing-masing PD Teknis maka akan muncul pembertitahuan beruntut mulai dari Kepala PD, asisten, Sekda hingga ke Walikota Surabaya. Karena apabila ada keterlambatan, maka akan berhubungan dengan performance PD terkait sehingga akan dikaitkan dengan pemotongan pendapatan penghasilan pegawai PD yang terlambat. Dengan monitoring ketat, DPMPTSP Kota Surabaya memastikan bahwa masyarakat mendapat kepastian waktu dalam proses perizinan yang keluar. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti berinisiatif untuk mengkaji lebih mendalam tentang implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 dan faktor penghambat dan pendukung implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode qualitative research yang bersifat deskriptif dan lebih mengutamakan analisis suatu masalah. Penelitian ini lebih menonjolkan pada bagian proses dan makna dari masalah yang sedang dibahas. Fokus penelitian pada penelitian ini akan difokuskan pada masalah terlebih dahulu untuk mencegah terjadinya perluasan permasalahan yang nantinya akan melenceng dari tujuan penelitian ini. Maka peneliti akan berfokus untuk meneliti bagaimana implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 tahun 2021 tentang perizinan berusaha, perizinan non berusaha, dan pelayanan non perizinan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, sikap dan struktur birokrasi. Penelitian ini akan dilakukan di wilayah Kota Surabaya dengan lokasi utama di sekitar Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Surabaya (Gedung Siola Lantai 3) dan Mall Pelayanan Publik (Gedung Siola Lantai 1). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendukung keabsahan data dalam penelitian, yaitu dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, sedangkan pada data sekunder sumber data diperoleh peneliti secara tidak langsung yaitu dokumen resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya seperti dokumen nota kesepakatan dan arsip literatur yang sesuai dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari wawancara dan observasi. Untuk teknis analisis data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data lalu dilanjutkan dengan penyajian data hasil pengumpulan data yang selanjutnya dapat dilakukan analisis penarikan kesimpulan hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan judul Implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Dalam Pelayanan Perizinan di Kota Surabaya. Pada sub bab akan membahas implementasi kebijakan sesuai dengan temuan dan hubungan pelaksanaan Surabaya Single Windows dengan faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Faktor – faktor yang mempengaruhi yaitu seperti yang dikemukakan oleh

George C. Edward III dalam Subarsono (2011:90-92) bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi/sikap, dan (4) struktur birokrasi.

### Implementasi Kebijakan Sesuai Temuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan maka dapat ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan di Kota Surabaya semenjak diperbaruinya pelayanan perizinan sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 telah dilaksanakan pada pertengahan 2021. Melihat temuan dari hasil wawancara dengan Ibu Juztitazya Ratna Larasutami, SH staff bagian umum dan kepegawaian, maka dapat kita ketahui implementasi kebijakan pelayanan perizinan sudah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pertengahan 2021 berdasarkan PERWALI No. 41 Tahun 2021. Berdasarkan temuan di lapangan bahwa baiknya respon masyarakat terhadap pelayanan perizinan baru yang lebih lengkap dan mudah diakses. Respon baik masyarakat dapat dilihat dengan meningkatnya jumlah pengurusan pelayanan perizinan di Kota Surabaya, seperti yang bisa dilihat dari data dibawah ini



**Gambar 1 Data Pelayanan Perizinan Kota Surabaya Tahun 2021**  
Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

### Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Sesuai Temuan

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu. Menurut Edward III yang dikutip dalam Subarsono, (2011:90-92) faktor yang pertama yaitu Komunikasi. Edward III menyatakan bahwa proses komunikasi kebijakan terdiri dari kejelasan informasi, penyaluran komunikasi, dan konsistensi informasi. Faktor yang kedua adalah sumberdaya dalam mendukung implementasi pelayanan perizinan di Kota Surabaya adanya manusia dan fasilitas. Faktor yang ketiga adalah disposisi, perilaku, dan karakteristik dari pelaksanaan implementasi kebijakan berperan penting untuk mewujudkan karakter pelaksana yang sesuai dengan tujuan yaitu kejujuran dan transparansi. Dan yang terakhir adalah faktor struktur birokrasi sangat berpengaruh terhadap implementasi kebijakan dalam aspek mekanisme dan pengawasan pelaksanaan.

## **Komunikasi**

Merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Harold Laswell dalam Effendy (2000:10). Komunikasi dibutuhkan oleh setiap pelaksana kebijakan untuk mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Bagi suatu organisasi, komunikasi merupakan tolak ukur seberapa jauh kebijakan dalam bentuk suatu peraturan telah disampaikan secara jelas dengan interpretasi yang sama dan dapat dilakukan secara konsisten dengan aparat pelaksana peraturan tersebut. Pada dasarnya komunikasi yang terjadi di DPMPTSP Kota Surabaya sudah baik, namun keberhasilan suatu komunikasi tidak bisa terlepas dari indikator yang mempengaruhinya. Indikator keberhasilan komunikasi yang dibahas dalam implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 dalam pelayanan perizinan di Kota Surabaya sesuai dengan pendapat Edward III (1980) yaitu terdiri dari kejelasan komunikasi, penyaluran komunikasi, dan konsistensi informasi. Sebagaimana hasil dari penelitian mengenai komunikasi dari para implementors kepada masyarakat pemohon izin pada bagian sebelumnya dan dibandingkan dengan beberapa literature/teori yang terkait, maka dijabarkan sebagai berikut :

### **Kejelasan Informasi**

Jika suatu kebijakan ingin diimplementasikan sebagaimana mestinya, maka petunjuk pelaksanaan bukan hanya harus dipahami melainkan petunjuk itu juga harus jelas. Jika petunjuk pelaksanaan tidak jelas, maka para pelaksana akan mengalami kebingungan tentang apa yang harus mereka lakukan (Dwi Nurani, 2009). Ketidakjelasan pelaksanaan suatu kebijakan jugadapat terjadi karena adanya pihak-pihak tertentu yang mungkin tidak setuju dengan adanya pelaksanaan suatu kebijakan yang telah ditetapkan atau dikhawatirkan akan merugikan salah satu pihak. Selain itu, adanya keleluasaan untuk memaksakan pandangan mereka sendiri pada implementasi kebijakan dengan pandangan yang mungkin berbeda dengan pandangan atasan mereka atau pandangan yang memang seharusnya dijadikan acuan. Dari hasil penelitian, para implementor sudah memahami kebijakan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa kegiatan yang dilaksanakan agar tercapainya tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Adapun kegiatan yang dilakukan tersebut, antara lain: sosialisasi perizinan, penyebaran informasi pelayanan perizinan, koordinasi pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu dan penyusunan Standart Operating Procedure (SOP) bidang perizinan. Sesuai dengan teori yang berkaitan diatas, dikatakan bahwa para implementor tidak hanya mampu memahami kebijakan tersebut, namun juga kejelasan komunikasi dalam mengimplementasikan suatu kebijakan juga sudah jelas yaitu dengan adanya SK Pengawasan yang ditandatangani oleh Walikota Surabaya tentang aturan pengawasan perizinan di Kota Surabaya yang mana sebagai penunjang dalam mengimplementasikan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021.

### **Penyaluran Informasi**

Penyaluran Informasi merupakan persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan sebab implementors yang melaksanakan kebijakan harus memahami apa yang harus mereka lakukan. Dalam proses penyaluran informasi menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) mengkehendaki suatu kebijakan publik disampaikan tidak hanya kepada implementors kebijakansaja namun juga kepada kelompok sasaran kebijakan yaitu masyarakat pemohon izin dan pihak lain yang bersangkutan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada penelitian ini, penyaluran informasi dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kota Surabaya selaku pelaksana kebijakan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik yaitu dengan sosialisasi kepada dinasterkait, penyebaran informasi melalui sosmed, dipasangnya papan informasi perizinan, sertapenyebaran informasi melalui LED videotron. Kegiatan sosialisasi perizinan ini dilakukan untuk menyatukan persepsi masyarakat dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan

perizinan di DPMPTSP Kota Surabaya yang meliputi jenis perizinan, persyaratan, prosedur, biaya dan waktu penyelesaian perizinan, yang diikuti dan didengar oleh masyarakat sekitar.

### **Konsistensi Infomasi**

Konsistensi mengandung pemahaman bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan efektif apabila perintah pelaksanaan dilakukan secara konsisten dan jelas. Konsistensi ini berkaitan dengan sikap, persepsi, dan respon dari aparat pelaksana dalam memahami secara jelas dan benar terhadap pedoman yang dilaksanakan (Dwi Nurani, 2009). Tingkat keefektifan implementasi kebijakan tergantung dari konsistensi dan kejelasan perintah pelaksanaannya. Sesuai dengan literature/teori diatas, maka dalam penelitian ini sudah tidak ditemukan sikap dan persepsi para pelaksana yang tidak konsisten dengan Standart Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan. Hal ini bisa dilihat dari transparansi semua jenis perizinan dengan waktu penyelesaiannya sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang ada di Standart Operating Procedure (SOP). Dalam mengimplementasikan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 dalam pelayanan perizinan, para pelaksana kebijakan sudah melaksanakan komunikasi yang baik dengan masyarakat dan mampu menunjukkan adanya sikap dan persepsi yang konsisten pada SOP sehingga membuat masyarakat puas dengan pelayanan perizinan tersebut.

### **Sumberdaya**

Sumberdaya memiliki peranan penting dalam proses implementasi kebijakan. Konsisten dan kejelasan suatu kebijakan tidak akan efektif apabila dalam pelaksanaannya kurang memiliki sumberdaya. Sumberdaya yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu :

#### **Sumberdaya Manusia**

Sumberdaya manusia dalam konteks ini ialah staff yang merupakan sumberdaya yang paling berpengaruh dalam proses pelaksanaan kebijakan (Edward III dalam Widodo, 2010:98). Sebagai pelaksana kebijakan, sumberdaya manusia harus memiliki jumlah yang cukup serta memiliki kemampuan dan keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan.

Dari hasil penelitian dan wawancara dengan beberapa informan, dari aspek sumberdaya manusia ditemukan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Jumlah staff di DPMPTSP Kota Surabaya relatif cukup apabila dibandingkan dengan tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan yaitu sebanyak 79 orang dengan total 19 (Sembilan belas) orang PNS.
- b. Kemampuan wawasan dan kualitas staf DPMPTSP Kota Surabaya sudah cukup optimal khususnya berkaitan dengan penguasaan lapangan maupun dengan pemahaman kebijakan tentang jenis-jenis perizinan. Staff yang memiliki kemampuan di bidang IT juga sudah terpenuhi.
- c. Pembagian potensi/tugas diantara pelaksana kebijakan yang terlibat dalam implementasi tergolong sudah merata. Dengan adanya 17 tenant yang berada dibawah layanan perizininan sesuai dengan nota kesepakatan.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Dwi Nurani (2009) yang menyatakan bahwa jumlah pelaksana yang banyak tidak otomatis mendorong implementasi yang berhasil, jika tidak memiliki keterampilan yang memadai. Disisi lain, kurangnya personil yang memiliki keterampilan juga akan menghambat pelaksanaan kebijakan tersebut.

## **Sumberdaya Peralatan**

Sumberdaya peralatan merupakan sarana dan prasarana yang disediakan demi terselenggaranya pelaksanaan suatu kebijakan dan dipergunakan untuk mendukung secara langsung dan terkait dengan tugas-tugas (Dwi Nurani, 2009). Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program kebijakan.

Dari hasil penelitian dan wawancara yang dengan beberapa informan serta ditunjang dengan data-data sekunder yang ada, dilihat dari akses sumberdaya peralatan dapat ditemukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Sarana dan Prasarana yang tersedia di DPMPTSP Kota Surabaya sudah memadai. Sarana dan prasarana tersebut diantaranya sudah tersedianya meja informasi, ruang pelayanan, ruang untuk menerima tamu, meja konsultasi/pengaduan, ruang tunggu yang nyaman dan kids zone bagi masyarakat pemohon perizinan yang membawa anak kecil, adanya petunjuk arah untuk keluar masuknya kendaraan serta tersedianya fasilitas bagi penyandang disabilitas.
- b. Fasilitas yang menunjang proses pelayanan perizinan guna mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan sudah memadai yaitu tersedianya website dan sistem informasi online bernama Surabaya Single Windows (SSW). Hal tersebut membantu masyarakat untuk mempermudah pelayanan perizinan tanpa harus datang langsung ke Mall Pelayanan Publik.

## **Disposisi/Sikap**

Disposisi dalam implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai sikap implementors yang mendukung pelaksanaan suatu kebijakan yang telah ditetapkan. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal, dan sebaliknya bila tidak laku atau perspektif para pelaksana berbeda dengan pembuat keputusan maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi lebih sulit (Winarno,2004:142). Kecenderungan perilaku dan karakteristik dari pelaksanaan implementasi kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan. Karakter yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan adalah kejujuran dan komitmen. Komitmen yang tinggi bisa membuat para pelaksana antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi dan tanggungjawabnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Terkait dengan konsep tentang disposisi atau sikap pelaksana dalam implementasi sebuah kebijakan, maka hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor disposisi (sikap pelaksana) memiliki peran penting dalam implementasi Perwali No. 41 Tahun 2021 dalam pelayanan perizinan di Kota Surabaya. Sikap para pelaksana sudah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan dalam pelaksanaannya sudah dilakukan sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP) yang berlaku.

## **Struktur Birokrasi**

Menurut Edward III dalam Agustino (2008:153-154), yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan tidak dapat dilaksanakan atau direalisasikannya kebijakan tersebut karena

terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi meliputi salah satunya mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Mekanisme didalam implementasi kebijakan itu biasanya sudah ditentukan standart operation procedur (SOP). Standart Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar tidak melenceng dari tujuan dan sasaran.

Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama dari banyak orang ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumberdaya yang ada menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Sesuai dengan literature yang berkaitan diatas dan berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dalam instansi DPMPTSP pada dasarnya alur perizinan yang tercantum pada SOP itu sama semua. Hanya dibedakan jika perizinan membutuhkan untuk dilakukannya survey maka diperlukan adanya Tim Teknis dari instansi terkait perizinan. Manfaat adanya SOP tersebut sebagai pedoman bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi yang ada masih terfragmentasi (tersebar) sehingga masih diperlukannya koordinasi dengan Tim Teknis instansi terkait dengan perizinan tersebut dalam menyelesaikan suatu permasalahan perizinan. Namun, tidak semua Tim Teknis tersebut berada dalam satu gedung.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pada penelitian yang telakukan terkait dengan Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan (Studi Pada Pelayanan Perizinan Online Surabaya Single Windows (SSW) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya) diperoleh hasil bahwa implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan di Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik, namun belum optimal. Belum optimal dikarenakan Tim teknis yang tidak berada dalam satu gedung sehingga memperlambat pemrosesan pengaduan sedangkan sisanya sudah bisa dianggap baik. Faktor yang mendukung implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 sudah cukup banyak seperti sumberdaya sudah cukup baik dan memadai, sikap pelaksana yang jujur dan transparansi yang dilakukan sudah sesuai dengan apa yang dilaksanakan, dan mekanisme dan kewenangan yang dilakukan sesuai dengan SOP, pembagian tugas dalam pelaksanaan merata dan sesuai perda yang berlaku. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu Tim teknis yang tidak berada dalam satu gedung sehingga memperlambat pemrosesan pengaduan dan kurangnya pemahaman penggunaan SSW dari PD seperti kecamatan dan bakesbangpol.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S. (2016). *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara.
- Abdurahman, M., & Ali Muhidin, S. (2012). *Panduan Praktis Memahami Penelitian (Bidang Sosial-Administrasi-Pendidikan)*. Pustaka Setia.
- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Effendy, O. U. (2000). *Ilmu Komunikasi Teori dan praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Indrianti, N., & Supomo, B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE.
- J. Moleong, L. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2015). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Negeri, M. D. (2006). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Non, P. (2021). *Walikota surabaya provinsi jawa timur*.
- Nurani, D. (2009). *Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Pendidikan*. Universitas Indonesia.
- Organisasi, S., Lembaran, T., Republik, N., Nomor, I., Lembaran, T., Lembaran, T., & Republik, N. (2021). *Peraturan Walikota Surabaya Nomor 84 Tahun 2021*.
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018*. (2018). 63–98.
- Peter, B. G., & Pierre, J. (2006). *Handbook of Public Policy*. Sage Publications.
- Subarsono, A. (2011). *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alfabeta.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Mandar Maju.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Banyumedia.
- Winarno, B. (2002). *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Media Pressindo.
- Winarno, B. (2004). *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Media Pressindo.