

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU  
ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA  
(STUDI TENTANG SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN)**

**Wahyu Dwi Astuti<sup>1</sup>, Agus Sukristyanto<sup>2</sup>, Adi Susiantoro<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

*Abstract*

***QUALITY OF LICENSING SERVICES IN THE ONE SINGLE ROOFING UNIT (UPTSA) SERVICES SURABAYA (Study of Trade Business License).*** The implementation of public facilities is the one of main function in the government implementation which is being obligation of government apparatus. One form of public service is giving permit service and also incorporate corporation in order to the corporate which has done get confession and legally from government. It is keep away from problem which can interrupt develop business in the other day. The aim from this observatory is to descript and how the SIUP allow service quality in UPTSA Surabaya city. In this thesis writing, use qualitative method where this observation use qualitative descriptive data. Based on observation from these research the concluding that quality of permit service that given by UPTSA officer Surabaya city to the people or the petitioner was good enough, however a success from UPTSA officer at present permit service, yet there the people or petitioner which is complain about facilities where was available and the time needed of service completion. More better if UPTSA officer can adding extra support facilities, such as increasing parking field and keep toilet clean. So with adding that facilities can obtained service which was given by UPTSA truly satisfied the people or petitor is so much better to see the regulations first to prevent longer in time or help the completed documents can be process immediately by UPTSA officer.

***Keywords: service quality, public service, permit service***

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (public service). Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya, pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak akan terselenggara dengan baik.

Menurut pendapat Lovelock kualitas pelayanan adalah “sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Lovelock dalam Tjiptono, 1996). Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

---

<sup>1</sup> Penulis pertama

<sup>2</sup> Penulis kedua

<sup>3</sup> Penulis ketiga

Surat izin usaha perdagangan seperti yang kita kenal dengan singkatan SIUP yaitu surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan. SIUP wajib dimiliki oleh orang atau badan yang memiliki usaha perdagangan. Surat Izin Usaha Perdagangan ini berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang Anda lakukan.

Surat Izin Usaha Perdagangan di keluarkan oleh pemerintah daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum. Surat Izin Usaha Perdagangan tidak hanya di butuhkan oleh usaha berskala besar saja melainkan juga usaha kecil dan menengah agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah. Hal ini untuk menghindari terjadi masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha di kemudian hari. Dari berbagai penjelasan diatas, ternyata banyak pula masalah-masalah yang peneliti dapatkan dari observasi sementara adalah pelayanan yang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Selain itu masih terdapat praktek percaloan yang dilakukan di luar kantor pelayanan oleh oknum pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Masalah lainnya yaitu keberadaan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan baik secara parsial dan non parsial atau terpadu tidak optimal karena sulitnya memenuhi persyaratan sehingga masyarakat banyak yang menggunakan biro jasa. Permasalahan lain yaitu jangka waktu proses pengolahan data bidang usaha perdagangan yang membutuhkan waktu lima hari karena aplikasi SSW hanya bisa dipergunakan untuk melakukan pendaftaran SIUP baru, perpanjangan SIUP, dan perubahan SIUP serta masih menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* untuk melakukan proses pengolahan data, sehingga informasi persebaran bidang usaha perdagangan belum bisa diakses sewaktu-waktu oleh pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut dan data tersebut disajikan dalam bentuk tabel, hal ini membuat data tersebut kurang mudah untuk dibaca dan dianalisa oleh pihak-pihak yang membaca data tersebut. Selain itu aplikasi SSW yang digunakan saat ini untuk pendaftaran SIUP masih kurang sempurna, yaitu form pendaftaran pada aplikasi masih belum lengkap Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya tentang Surat Izin Usaha Perdagangan?” yang bertujuan dengan Sehubungan rumusan masalah penelitian yang telah di ungkapkan, ditentukan pula tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah “Mendeskripsikan kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya tentang Surat Izin Usaha Perdagangan”. Manfaat akademis denan Sehubungan rumusan masalah penelitian yang telah di ungkapkan, ditentukan pula tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah “Mendeskripsikan kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya tentang Surat Izin Usaha Perdagangan”. Manfaat dari segi praktis adalah diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dalam bidang pelayanan publik dan dapat pula menjadi bahan masukan dari berbagai pihak khususnya pelaksanaan pelayanan di bidang perizinan (Surat Ijin Usaha Perdagangan) SIUP.

## **Kajian Teori**

Kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara

memuaskan. Menurut (Triguno, 1997: 78) pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu. Sedangkan menurut (Tjiptono, 1996: 58) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*) yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang.

Manfaat kualitas jasa atau pelayanan yang unggul menurut (Tjiptono, 1996: 79) sebagai berikut:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis;
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan;
3. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan;
4. Laba yang diperoleh dapat meningkat

Menurut Kennedy dan Young (dalam Supranto, 1997: 107) ada enam dimensi untuk menilai atau menentukan mutu pelayanan, sebagai berikut:

1. Keberadaan pelayanan
2. Ketanggapan pelayanan
3. Ketepatan pelayanan
4. Profesionalisme pelayanan
5. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan
6. Kepuasan keseluruhan dengan barang

Pelayanan publik Menurut Kloter (dalam Rusli, 2013:165-166), Pelayanan Publik merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Kloter berpandangan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu yang bersifat kolektif untuk kepentingan umum. Sedangkan menurut (Mahmudi, 2010: 223) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengelompokan atau jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 63/KEP/M.PAN/7/2003), sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif  
Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan yang menghasilkan sebuah produk akhir berupa dokumen. Misal sertifikat, penerbitan surat izin, dll.
2. Pelayanan Barang  
Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa  
Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut (Ibrahim, 2008: 19) adalah:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintahan terpaksa harus mahal maka berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

## **METODE PENELITIAN**

Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diteliti, maka peneliti menggunakan jenis penelitian dengan metode kualitatif dimana penelitian ini menggunakan data deskriptif kualitatif, menurut (Nazir, 1988: 63) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang terjadi saat ini.

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya, di Jl. Tunjungan tepatnya di Gedung Siola.

Sumber dan Tehnis Pengumpulan Data Sumber data terbagi menjadi dua yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tanggapan pertama), meliputi 8 item diantaranya yaitu; prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, hasil pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, meliputi:

- 1) Studi kepustakaan adalah cara menghimpun bahan-bahan penelitian yang sudah terkumpul atau keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan judul penelitian
- 2) Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi dan kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar. Dalam observasi ini, peneliti langsung terlibat kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data, yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah kepala UPTSA Surabaya Pusat serta masyarakat atau pemohon pelayanan SIUP.
- 3) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan

informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

Teknis Analisis Data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan. Atau definisi lain dari analisis data yaitu kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan dalam mengambil kesimpulan. Penelitian ini adalah penelitian secara deskriptif kualitatif yang akan dipakai untuk menganalisis sebuah data dengan mendeskripsikan ataupun menggambarkan data-data yang telah dikumpulkan seadanya, tanpa adanya sebuah maksud membuat generalisasi dari sebuah hasil penelitian, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara, studi kepustakaan, dan observasi. Teknik analisis data ini dilakukan dengan cara, sebagai berikut:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Kesimpulan

Keabsahan data dimaksud untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan dengan seberapa jauh kebenaran hasil penelitian, mengungkapkan, dan memperjelas data dengan fakta-fakta aktual di lapangan. Dalam penelitian kualitatif keabsahan data lebih bersifat sejalan seiring dengan proses penelitian itu berlangsung. Keabsahan data kualitatif harus dilakukan sejak awal pengambilan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu: nilai subyektifitas, metode pengumpulan, dan sumber data penelitian. Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subyektifitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa control, dan sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa cara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu *kredibilitas*, *transferabilitas*, dan *konfirmabilitas*.

### **Hasil Penelitian**

Keberhasilan kualitas pelayanan publik saat ini menjadi sorotan di setiap pelaksanaan penyelenggara pemerintahan khususnya dalam pelayanan perizinan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Untuk mengetahui keberhasilan yang dimaksud ialah bisa diketahui melalui pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat yang mengacu pada (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Untuk memudahkan masyarakat dan supaya usaha yang dimiliki baik perseorangan maupun usaha yang telah berbadan hukum dapat diakui dan mendapat pengesahan dari pemerintah, pihak UPTSA Surabaya Pusat memberikan kualitas pelayanan kepada para pemohon SIUP yang sesuidengan (keputusan menteri pendayagunaan Aparatur) Negara, 63/KEP/M.PAN/7/2003), hal ini dibuktikan dari kemudahan prosedur dan persyaratannya yang dapat dilihat dari *website* Surabaya *Single Window* ([ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id)) diantaranya formulir atau surat permohonan,

*fotocopy* KTP pemilik perusahaan, *fotocopy* akta pendirian perusahaan, pas foto terbaru pemilik perusahaan, dll.

Untuk waktu pelayanan pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Pusat menetapkan waktu hanya 1 (satu) hari, apabila pemohon sudah melengkapi berkas persyaratan yang ada dalam waktu satu hari maka akan langsung diproses, sedangkan untuk biaya pelayanan memang tidak dikenakan biaya sepeserpun dari mulai mengisi formulir sampai SK dikeluarkan atau jadi. Untuk produk atau hasil pelayanan memang cukup memuaskan karena pegawai di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) juga siap mendampingi dan melayani pemohon jikalau pemohon tersebut tidak faham dengan alur yang ada di komputer. Sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan yang diberikan pihak UPTSA juga sudah memuaskan pemohon terlihat dari keramahan, kesopanan, ketanggapan, serta sopan dan santunnya para pegawai di UPTSA Surabaya Pusat tersebut.

Dalam pelayanan perizinan SIUP di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Pusat ini memang sudah berkualitas terbukti dari adanya masyarakat atau pemohon saat di wawancara oleh penulis mengatakan, sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Namun dari semua keberhasilan kualitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh pihak UPTSA sendiri ternyata masih ada pemohon atau masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan, seperti halnya waktu pelayanannya serta sarana dan prasarana yang tersedia. Akan tetapi pemohon atau masyarakat tidak bisa berbuat lebih selain menerima dan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah diterapkan pihak UPTSA.

## **KESIMPULAN**

Berikut hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya:

1. Prosedur Pelayanan sudah cukup memudahkan pemohon atau masyarakat, serta persyaratan yang diberikan juga memudahkan pelanggan walaupun ada pemohon yang masih bingung karena kurang mengerti komputer.
2. Waktu penyelesaian ini masih terlalu lama dikarenakan masih ada berkas pemohon yang masih kurang lengkap.
3. Biaya pelayanan disini memang tidak ada yang mengeluhkan karena memang benar-benar pelayanan perizinan SIUP tidak dikenakan biaya atau gratis.
4. Produk atau hasil pelayanan yang diberikan pihak UPTSA Surabaya Pusat disini memang sudah memuaskan pemohon atau masyarakat karena pegawai yang selalu sigap dalam memberikan pelayanan perizinan SIUP.
5. Sarana dan prasarana yang diberikan pihak UPTSA Surabaya Pusat disini sudah cukup memadai namun masih ada saja pemohon yang mengeluhkan dengan lahan parkir yang kurang luas.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan disini juga sudah baik terlihat dari kesiapan, keramahan, kepedulian, sopan dan santun, serta keahlian yang cukup tahu karena pihak UPTSA melakukan masa training sebelum jadi pegawai tetap tujuannya agar dapat berkomunikasi dan memberi layanan dengan baik yang diinginkan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi pihak UPTSA sendiri dengan melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik.

Berikut rekomendasi tentang Kualitas Pelayanan Perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (uptsa) Kota Surabaya:

1. Prosedur Pelayanan, seharusnya baik prosedur maupun untuk informasi kelengkapan persyaratan selain lewat *online* juga dilakukan lewat papan yang bisa ditempelkan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
2. Waktu Penyelesaian, sebaiknya masyarakat atau pemohon melihat kelengkapan terlebih dahulu supaya tidak terjadi kemoloran waktu atau berkas-berkas yang sudah lengkap dapat segera langsung diproses oleh pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
3. Biaya Pelayanan, meskipun pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak dikenakan biaya atau gratis sebaiknya cara ini dilakukan sampai tahun-tahun berikutnya supaya masyarakat merasa puas apabila pelayanannya di gratiskan.
4. Produk atau hasil pelayanan, selain pegawai yang cukup sigap dalam memberikan pelayanan sebaiknya pihak UPTSA juga tetap memberikan pelatihan kerja untuk pegawai tiap bulannya agar para pegawainya tidak lengah dalam melayani masyarakat.
5. Sarana dan prasarana, sebaiknya pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) lebih menambahkan sarana dan prasarana pendukung lainnya seperti memperluas lahan parkir, menjaga kebersihan toilet. Sehingga dengan menambahkan sarana dan prasarana tersebut dapat membuat pelayanan yang diberikan pihak UPTSA benar-benar bisa memuaskan masyarakat sekaligus bermanfaat bagi pengguna pelayanan.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, meskipun pelayanannya sudah cukup memuaskan dari segi keramahan, kepedulian, sopan dan santun, serta keahlian namun untuk lebih baiknya pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) memberikan pelatihan kerja tiap bulannya tujuannya agar dapat berkomunikasi dengan lebih baik lagi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajeng Kartika Putri. (2015). Kualitas Pelayanan Puskesmas Wonokusumo Kota Surabaya. Kota Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.
- Ardi Perdana S. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Krembung. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah.
- Azharnasri. (2015). Sumber data, Jenis data, dan Teknik Pengumpulan data, <https://azharnasri.blogspot.co.id/2015/04/sumber-data-jenis-data-dan-teknik.html>.
- Cokroaminoto. (2011). Keabsahan Data Penelitian Kualitatif. [www.menulisproposalpenelitian.com/2011/01/keabsahan-data-penelitian-kualitatif.html](http://www.menulisproposalpenelitian.com/2011/01/keabsahan-data-penelitian-kualitatif.html).
- Dr. Lexy J. Moleong, M. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Frahmawati Djukisana. (2014). Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. Kalimantan Barat: Universitas Tanjungpura.
- Kartika, P. A. (2015). Kualitas Pelayanan Puskesmas Wonokusumuo Kota Surabaya. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (63/KEP/M.PAN/7/2003). tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahesti Chairunnisa. (Volume 3, Nomor 3, September-Desember 2015.). Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTSA Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas

- Layanan Administrasi Perizinan Surabaya Single Window. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Muaropah. (2013). Studi Tentang Pelayanan Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Bulungan.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1. (2010). tentang Penyelenggaraan Usaha di Bidang Perdagangan dan Perindustrian.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia. (NOMOR : 36/M-DAG/PER/9/2007). tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia. (Nomor:46/M-DAG/PER/9/2009). tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 tahun 2013 Tentang Tata cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara elektronik di Kota Surabaya. (2013).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 35. (2010). tentang Pelayanan di Bidang Perdagangan dan Perindustrian.
- Sjafi'i Achmad, B. K. (2016). Buku Pedoman Penulisan Skripsi. Kota Surabaya: SORA
- N. (2015). Ketahui Pengertian Analisis data dan tujuannya.
- Surabaya, U. P. (2015). Buku Profil UPTSA Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Surabaya.
- Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.
- Undang-Undang No. 25. (2009). tentang Pelayanan Publik.
- Universitas 17 Agustus 1945.
- uptsa.surabaya.go.id. (2013).
- Viranty Firmanila. (2013). Kualitas Pelayanan Pembuatan SIUP di Kota Pontianak.
- Wijaya. (2015). Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Palu. Kota Palu.
- [www.pengertianku.net/2015/09/pengertian-analisis-data-dan-tujuannya.html](http://www.pengertianku.net/2015/09/pengertian-analisis-data-dan-tujuannya.html).