

## KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA

Wahyu Dwi Astuti, Agus Sukristyanto, Endang Indartuti  
wahyudwi@gmail.com, agusukris@yahoo.co.id, indartuti65@gmail.com  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

### *Abstract*

*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***

### *Abstrak*

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang berkualitas yaitu memberikan pelayanan perizinan, baik izin usaha perseorangan maupun usaha yang telah berbadan hukum agar usaha yang dilakukan tersebut mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah. Hal ini untuk menghindari terjadi masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha di kemudian hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya tentang Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Dalam penulisan Skripsi ini, menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini menggunakan data deskriptif kualitatif. Berdasarkan pengamatan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya kepada masyarakat atau pemohon sudah cukup baik, namun dari keberhasilan pihak UPTSA dalam memberikan pelayanan perizinan, masih ada saja masyarakat atau pemohon yang mengeluh tentang sarana dan prasarana yang disediakan serta waktu penyelesaian pelayanan. Sebaiknya pihak 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. Untuk masyarakat atau pemohon sebaiknya melihat kelengkapan persyaratan terlebih dahulu supaya tidak terjadi kemoloran waktu atau berkas-berkas yang sudah lengkap dapat segera langsung diproses oleh pihak UPTSA.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan**

## **Pendahuluan**

Menurut (Undang-Undang No. 25, 2009), Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas Pelayanan Publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan/konsumen, namun selama ini masyarakat berpendapat pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Salah satunya adalah keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah yaitu berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut, saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

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 sesuai dengan formulir yang ada pada Lampiran I (Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, Nomor:46/M-DAG/PER/9/2009), sehingga pihak Disperdagin harus mengentrikan data baru sesuai formulir pendaftaran SIUP. Hal ini membuat pihak Disperdagin Kota Surabaya bagian Kesekretariatan harus bekerja dua kali selain mengecek kesesuaian persyaratan juga harus memasukkan kembali data-data pendaftar yang masih belum dimasukkan.

Permasalahan lain yang dihadapi oleh Disperdagin Kota Surabaya adalah belum adanya sistem yang menginformasikan jumlah masing-masing jenis bidang usaha perdagangan, perkembangan jumlah modal usaha (SIUP Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar), jumlah investasi asing maupun nasional, jumlah bentuk perusahaan seperti Perseroan Perseorangan (PO), Comanditaire Venootschap (CV), Perseroan Terbatas (PT), Koperasi, Firma, perbandingan jumlah perdagangan di masing-masing wilayah Kota Surabaya, perkembangan tiap tahun melalui bidang usaha perdagangan, jumlah perdagangan (SIUP Mikro, Kecil, Menengah, Besar) di masing-masing kecamatan maupun kelurahan, jumlah bidang usaha terbanyak di Kota Surabaya, jumlah pendaftar dan perpanjangan SIUP per-bulan, per-tiga bulan, per-tahun, dan jumlah tenaga kerja dimasing-masing usaha perdagangan. Sehingga ketika Kepala

Disperdagin melakukan rapat koordinasi dengan instansi-intansi pemerintahan untuk mengevaluasi perkembangan bidang usaha dan potensi bidang usaha perdagangan di Kota Surabaya masih belum maksimal karena data yang disajikan belum lengkap. Selain itu apabila Kepala Disperdagin dan Wali Kota Surabaya membutuhkan informasi-informasi tersebut sebagai bahan analisis usaha perdagangan masih belum bisa sewaktu-waktu dan harus meminta pihak Disperdagin untuk merekapkan data sesuai dengan permintaan. Dalam memberikan pelayanan perijinan, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya juga masih sering mendapatkan kritik dan saran dari pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Masyarakat banyak mengeluhkan berbagai macam pelayanan yang diberikan seperti pengurusan dokumen maupun adanya keluhan tentang fasilitas yang berada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Jadi, dengan adanya Surat Izin Usaha Perdagangan ini para pengusaha akan lebih leluasa dan tenang dalam menjalankan usahanya karena sudah dilindungi oleh hukum dan sudah diakui oleh pemerintah. Surat izin usaha perdagangan dimaksudkan sebagai sumber informasi resmi dari suatu perusahaan perdagangan baik mengenai identitas pendirinya, jenis usahanya, ruang lingkup kegiatannya dan tempat pendirian perusahaannya. Dengan adanya Surat Izin Usaha Perdagangan tersebut akan dapat didata dan dinilai oleh pemerintah mengenai pertumbuhan perekonomian daerahnya serta mempermudah pemerintah dalam mengawasi, memberi pengarahan, bimbingan dan lain-lain. Pemerintah daerah diberikan kebebasan untuk mengelola dan mengelola potensi daerahnya masing-masing dengan

tujuan memajukan daerah dan mengembangkan daerah baik sektor perdagangan, budaya, pariwisata, pendidikan, ekonomi dan lain-lain agar masyarakat dapat hidup lebih sejahtera.

## **Metode**

Menurut (Rosdy Ruslan, 2003: 24) metode merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya. Sedangkan menurut (Nasir, 1988: 51) metode adalah cara yang digunakan untuk memahami sebuah objek sebagai bahan ilmu yang bersangkutan. Menurut (Indriantoro & Supomo, 1999: 16) penelitian merupakan refleksi dari keinginan untuk mengetahui sesuatu berupa fakta-fakta atau fenomena alam. 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.

## **Hasil dan Pembahasan**

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). Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap yang selanjutnya disingkat UPTSA adalah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap yang berada

dibawah naungan Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal Kota Surabaya sebagai organisasi pelayanan publik milik pemerintah Kota Surabaya yang selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perijinan dan non perijinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan.

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 sesuai dengan (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.

Sistem elektronik yang digunakan untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Kota Surabaya dilakukan dalam satu sistem yang terintegrasi antar sistem internal pada beberapa SKPD yang bernama *Surabaya Single Window* yang selanjutnya disingkat SSW. SSW adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD).

Dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan SSW adalah dokumen elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirim, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektro-magnetik, optikal atau sejenisnya yang dapat dilihat, ditampilkan dan atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara atau gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Dokumen elektronik yang sudah diinput (diisikan) dan atau diunggah ke sistem SSW dan atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah dan dapat merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia. Namun ketentuan ini tidak berlaku untuk:

- a) Surat yang menurut peraturan perundangan-undangan harus dibuat dalam bentuk tertulis, dan
- b) Surat beserta dokumennya yang menurut peraturan perundang-undangan harus dibuat dalam bentuk akta notarial atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Dalam hal persyaratan permohonan perizinan dan non perizinan harus berbentuk tertulis atau asli, dokumen elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya dan dapat dipertanggung jawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan. Oleh karena itu, terhadap kedua bentuk dokumen tersebut dilakukan proses *scanning* dan hasil *scan* diberi tanda oleh verifikator dengan status “sesuai dengan asli” agar dapat diproses sebagai dokumen pelengkap permohonan perizinan dan non perizinan dalam rangka SSW ke semua SKPD pemrosesan perizinan dan non perizinan.

Pengguna SSW dalam melakukan kepentingan dan tugasnya melakukan akses/interaksi dengan sistem SSW yang berdiri sendiri atau dalam jaringan. Dalam melakukan akses ini, pengguna akan diberi kode akses yaitu berupa angka, huruf, simbol, dan karakter lainnya atau kombinasi diantaranya yang merupakan kunci untuk dapat mengakses komputer dan atau SSW.

Dalam kerangka SSW, pengguna melakukan transaksi elektronik dalam arti bahwa pengguna melakukan perbuatan hukum dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya. Termasuk dalam hal ini adalah penggunaan tanda tangan elektronik pada beberapa sistem internal di SKPD yang sudah siap yaitu tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. Dalam hal ini penanda tangan adalah subjek hukum yang terasosiasikan atau terkait dengan tanda tangan elektronik.

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 wawancarai 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.

Seharusnya, kualitas pelayanan perizinan SIUP di UPTSA Kota Surabaya ini dapat menerapkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 63/KEP/M.PAN/7/2003), tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diantaranya yaitu:

- 1) Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
- 4) Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;



- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Serta standar pelayanan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pembeli dan atau penerima pelayanan, yang dimaksudkan dengan standar pelayanan publik adalah standar kualitas pelayanan yang sekurang-kurangnya harus dipenuhi oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik dengan kualitas hasil kerja yang diukur dari tingkat kepuasan minimum dan yang dapat diterima oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

### **Kesimpulan**

Berikut kesimpulan 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.

### **Daftar Pustaka**

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 tahun 2013 Tentang Tata cara Pelayanan

- Perizinan dan Non Perizinan secara elektronik di Kota Surabaya. (2013).
- 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-danteknik.html>.
- Cokroaminoto. (2011). *Keabsahan Data Penelitian Kualitatif*. [www.menulisproposalpenelitian.com/2011/01/keabsahan-data-penelitiankualitatif.html](http://www.menulisproposalpenelitian.com/2011/01/keabsahan-data-penelitiankualitatif.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*.
- 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.