

PELAYANAN PRIMA DALAM PERPANJANGAN IZIN PEMAKAIAN TANAH (IPT) ATAU SURAT HIJAU DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA

Alfina Nur Fauziah

S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: alfinanurfauziah18@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP.,M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Pelaksanaan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Pemerintah sebagai *public service* harus dapat mewujudkan tugas pelayanan yang prima dalam kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sehubungan dengan pelayanan prima, UPTSA Kota Surabaya sebagai instansi yang mengurus pelayanan pada perpanjangan IPT atau surat hijau maka menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat. Dokumen IPT bukanlah dokumen kepemilikan tanah seperti halnya sertifikat hak milik dan sertifikat hak guna bangunan, melainkan dokumen izin untuk memakai tanah yang penggunaannya dibatasi oleh waktu. Pemkot Surabaya memanfaatkan tanah tersebut dengan menyewakannya kepada masyarakat, kemudian dalam penggunaan tanah aset Pemkot Surabaya masyarakat dibebankan dengan perpanjangan IPT atau surat hijau terkait pelaksanaan pelayanan permohonan perpanjangan IPT atau surat hijau terdapat di UPTSA Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan prima dalam perpanjangan IPT atau surat hijau di UPTSA Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Fokus penelitiannya adalah penerapan pelayanan prima dalam perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang dilihat dari empat konsep pelayanan prima (Daryanto dan Setyobudi, 2014): faktor Sikap, Perhatian, Tindakan, dan Antisipasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Perpanjangan Izin Pemakaian Tanah (IPT) Atau Surat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dapat dikatakan cukup baik artinya sudah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan prima. Namun ada kekurangan pada konsep sikap dan antisipasi. Pada konsep sikap dalam kekurangannya selalu tergantung mood petugas pelayanan, sehingga masyarakat merasakan tidak puas. Sedangkan pada konsep sikap kekurangannya masyarakat tidak tau apa yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya mengenai antisipasi yang ada.

Kata Kunci: Pelayanan, Prima, Surat Hijau.

Abstract

Public service delivery in governance aimed at the creation of a public service functions (*public service*). Government as a public service should be able to realize the task performance and service excellence in order to provide the best service to the community. In connection with excellent service, UPTSA Surabaya as the institution in charge of the service on the extension of the IPT or green letters providing excellent service to the community. IPT document is not a document of land ownership as well as ownership certificates and land rights certificates, but documents permission to use the land restricted by time. Surabaya City Government used the land to rent it out to the public, then the use of public land assets Surabaya City Government charged with the extension of IPT or green letters on the implementation of IPT service extension request or green letters contained in UPTSA Surabaya. This study aims to identify and describe the excellent service in an extension of IPT or green letters on UPTSA Surabaya. This type of research used in this research is descriptive qualitative approach. The data collection techniques in this research conducted through interviews, observation, documentation. The focus of research is the application of excellent service in the license renewal of land use (IPT) or letters of green in Integrated Service Unit One Roof (UPTSA) Surabaya seen four concepts excellent service (Daryanto and Setyobudi, 2014): factor Attitude, Caring, Action, and Anticipation. The results showed that the implementation of Service Excellence In a Land Use Permit extension (IPT) or letter at One-Stop Integrated Service Unit (UPTSA) in Surabaya can be said to have run a service concept prima. Namun there is a shortage on the concept of attitude and anticipation. On the concept of the attitude of the drawbacks always depends on the mood of service personnel, so that people feel dissatisfied. While the concept of attitude in society drawbacks do not know what is in the One-Stop Integrated Service Unit (UPTSA) in Surabaya on existing anticipation.

Keywords: Prime, Service, Letter Green.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik selalu di perbincangkan sejak diberlakukannya otonomi daerah, karena pelayanan publik merupakan salah satu alat ukur untuk keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, Pelayanan Publik adalah “Kegiatan atau rangkaian suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal

Mengingat pentingnya pemenuhan tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang terbaik (prima), maka dalam pelayanan prima harus dilakukan oleh setiap instansi. Pihak penyedia layanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang bersifat inovatif agar nantinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara efektif dan efisien, karena hal tersebut merupakan faktor penting dari adanya pemberian pelayanan prima dan sebagai langkah awal untuk mendapatkan citra atau respon yang positif dari masyarakat.

Sebagai pihak penyedia pelayanan yang terbaik (prima) yang dapat memberikan kepuasan, maka perwujudan pelayanan instansi yang ditimbulkan oleh masyarakat adalah memberikan kemudahan dalam kepentingan dan pelayanan yang cepat, memberikan pelayanan secara wajar tanpa kata-kata yang nadanya berpengaruh pada permintaan dengan berbagai alasan, memberikan perlakuan yang jujur dan terus terang apabila mengalami hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dihindarkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Daryanto (2014:01) mengatakan pelayanan prima merupakan “Pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan diluar perusahaan maupun didalam perusahaan. Sehingga pemerintah berkewajiban untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat”. Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, ada banyak poin yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah menjalankan konsep A4 menurut Daryanto (2014:117), yang terdiri dari: sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan antisipasi (*anticipation*).

Tujuan dasar dari pelayanan prima adalah untuk meningkatkan keberhasilan suatu instansi dalam melayani masyarakat. Sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan prima tersebut, maka setiap instansi penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan yang nantinya dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Hal ini berdasarkan dengan Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Umum.

Namun realita yang ada menunjukkan beberapa kelemahan dalam pelayanan publik yang ada di Surabaya khususnya. Seperti yang dimuat oleh salah satu media online yakni [pada tanggal 29 Oktober 2017](#) yang memuat berita bahwa:

“Ia mengeluhkan turunnya kinerja pelayanan publik pemerintah Surabaya. Bahkan Risma memangil seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan Pemkot Surabaya dalam apel pagi. Tetapi ditengah pidato, Risma tiba-tiba turun panggung dan berlari menuju satu sisi barisan PNS. Risma menjemput salah seorang PNS yang bergurau ke tengah lapangan. Wanita itu kemudian dituntun beberapa staf ke belakang panggung. Risma kemudian kembali ke panggung dan menekankan bahwa pelayanan kepada masyarakat menjadi hal paling utama.” Kata Risma sebagai Walikota Surabaya.

(www.tribunnews.com)

Berdasarkan kutipan berita diatas dapat dikatakan bahwa pada kualitas pelayanan publik menunjukkan mengalami penurunan khususnya di Surabaya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas untuk menjadikan pelayanan yang terbaik (prima) khususnya di Surabaya masih jauh dari harapan masyarakat, hal tersebut dapat dikategorikan sebagai kondisi yang darurat. Buruknya pelayanan dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan publik terhadap yang dilayani. Penurunan kepercayaan pelayanan publik akan menimbulkan permasalahan serius di masa depan, baik di bidang politik, sosial, maupun kultural. Oleh sebab itu, sudah sepatutnya pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan dengan optimal ataupun secara prima (secara efektif ataupun efisien) dan berkualitas maka dari itu pemerintahan daerah merupakan salah satu pelaksana yang mempunyai bentuk penyelenggara pemerintahan yang efektif dan efisien.

Penyediaan tanah di wilayah perkotaan untuk memenuhi kebutuhan pembangunan sangat terbatas Surabaya merupakan salah satu kota yang memiliki keistimewaan dalam hak pengelolaan. Menurut media online yang dilansir pada tanggal 12 Agustus 2016 Kota Surabaya berdasarkan data di Kemendagri memiliki luas 350,54 kilometer persegi (www.news.detik.com). Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya memiliki aset tanah yang disewakan kepada masyarakat dan sebatas pada hak pemakaian tanah saja. Masyarakat mengenal hak sewa atas tanah yang dikelola Badan Pengelolah Tanah dan Bangunan Pemerintah kota Surabaya dengan sebutan surat hijau, karena secara fisik surat sewa yang diterbitkan tersebut berwarna hijau. Pemberian Izin Pemakaian Tanah (IPT) tersebut merupakan pemberian hak sewa kepada pemegang izin.

Penerapan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 40 tahun 2009. Program pelayanan satu atap ini mempunyai arti percepatan dalam penyelesaian perijinan, jaminan kepastian, pembayaran retribusi yang fleksibel, dan proses perijinan yang transparan. Sebagai organisasi penyelenggara layanan publik milik Pemerintah Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan. Karena itu, tidak heran apabila Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya pada waktu-waktu tertentu, banyak didatangi warga yang hendak memperpanjang (perpanjangan) waktu penggunaan IPT atau balik nama IPT karena jual beli.

Sehubungan dengan pernyataan yang termuat diatas, kita tahu bahwa betapa pentingnya menyelenggarakan pemerintahan yang menjamin terciptanya pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administrative khususnya di bidang pertanahan. Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Pelayanan yang berkualitas identik dengan pelayanan prima.

Oleh karena itu, hal ini yang mendasari peneliti untuk meneliti **“Pelayanan Prima Dalam Perpanjangan Izin Pemakaian Tanah (IPT) Atau Surat Hijau Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya”**. Tujuan Penelitian Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Prima Dalam Perpanjangan Izin Pemakaian Tanah (IPT) Atau Surat Hijau Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Fokus dari penelitian ini menggunakan teori konsep pelayanan prima berdasarkan pada A4 (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Peneliti mengambil lokasi penelitian di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Subyek dari penelitian ini yaitu Kepala Sub. Unit Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA); petugas pelayanan (*Back Office*); staf administrasi umum di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA); Masyarakat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau diartikan dengan sebuah dokumen. Dokumen adalah sesuatu yang tertulis atau tercetak yang dapat dipergunakan sebagai bukti atau keterangan. Dokumen IPT bukanlah dokumen kepemilikan tanah seperti halnya sertifikat hak milik dan

sertifikat hak guna bangunan, melainkan dokumen izin untuk memakai tanah yang penggunaannya dibatasi oleh waktu. Yang mana dokumen ini wajib dimiliki oleh pengguna tanah Pemerintah Kota khususnya disini adalah Kota Surabaya. Pada dasarnya setiap kota atau daerah memiliki kebijakan masing-masing mengenai pengelolaan tanah daerah, yang mana Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan tanah tersebut dengan menyewakannya kepada masyarakat atau pihak yang berkepentingan, hal ini juga merupakan suatu upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah

Dengan adanya pelaksanaan perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau yang dilakukan oleh salah satu instansi pemerintah yaitu di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang diperuntukkan masyarakat selaku pengguna atau pemohon dapat memberikan dampak yang baik, artinya dapat dengan mudah mengurus perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau dengan proses yang sudah ditetapkan. Namun dalam proses perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau terdapat kekurangan dalam pelayanannya.

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan lebih detailnya tentang bagaimana layanan prima yang diberikan oleh petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau, maka peneliti menggunakan konsep A4 dari Daryanto dan Setyobudi (2014) tentang Pelayanan Prima yang terdiri dari:

1. Sikap (*Attitude*)

Penerapan sikap sopan dan santun petugas pelayanan sudah menerapkan ketika dalam melayani perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau oleh petugas pelayanan (*back office*) Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dimana petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang sopan dan santun baik bagi masyarakat yang muda maupun yang sudah tua, kemudian dalam menggunakan bahasa yang baik dan sopan sudah diterapkan dan dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya dalam penerapan sikap berpakaian yang sopan dan rapi dapat dilihat pada pemaparan peneliti diatas bahwa para staf di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sudah menerapkan dengan baik yakni dengan cara berpakaian seragam dinas atau seragam pegawai di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, dan berpakaian sopan ketika tidak memakai seragam dinas. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan juga menggunakan bahasa Indonesia yang baik. Pakaian yang digunakan oleh petugas pelayanan juga dapat dikatakan sopan dan rapi sebab memakai pakaian dinas atau seragam pegawai di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Upaya lain dalam konsep sikap atau *attitude* petugas pelayanan juga menerapkan sikap sabar, memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik kalangan kecil maupun kalangan atas yang selaku

penerima pelayanan. Sikap sabar petugas pelayanan dibuktikan dengan sikap petugas yang memberikan penjelasan ulang kepada masyarakat yang dokumen perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijaunya tidak lengkap dan ataupun kurang jelas dalam persyaratannya. Petugas pelayanan juga senantiasa menunggu masyarakat yang mondar-mandir untuk memenuhi dokumen yang kurang. Petugas pelayanan juga bersikap adil, hal tersebut dibuktikan dengan sikap petugas loket pengaduan dalam menangani keluhan kesah masyarakat, dan petugas informasi juga membantu masyarakat yang mondar-mandir dalam melengkapi berkas yang kurang khususnya bagi masyarakat yang sudah tua ataupun yang kekurangan fisik.

Dari hal diatas dapat diketahui bahwa upaya petugas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam mengupayakan sikap atau *attitude* sudah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan prima. Sesuai dari hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan membuktikan bahwa terkait faktor sikap (*attitude*) pada perpanjangan izin pemakaian tanah di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima kepada masyarakat, akan tetapi terdapat sedikit kekurangan dalam penerapan sikap ramah, senyum, salam, dan sapa (3S).

2. Perhatian (*Attention*)

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian, didapatkan hasil bahwa terkait dengan bentuk perhatian atau *attention* yang diberikan oleh petugas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan prima perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau kepada masyarakat adalah memberikan penjelasan dan pemberitahuan kepada masyarakat apabila masyarakat dalam mengajukan berkas perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau terdapat kekurangan berkasnya dan yang harus dipenuhi, cara petugas memberikan waktu dan menunggu masyarakat (pelanggan) untuk melengkapi dokumen yang kurang, mampu bersikap selalu sigap dan cekatan, serta mampu memposisikan diri sebagai fasilitator untuk mewujudkan keinginan masyarakat secara optimal.

Dalam faktor perhatian atau *attention*, petugas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sudah menjalankan pelayanan prima dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima, sehingga tidak ada kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semua dapat dilihat dari wawancara diatas yang dilakukan oleh peneliti bahwa masyarakat merasakan puas dan tidak mengungkapkan mengenai kekurangan dalam faktor perhatian atau *attention* yang diberikan oleh petugas pelayanan dalam mengajukan perpanjangan izin

pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

3. Tindakan (*Action*)

Berdasarkan wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilokasi penelitian, didapatkan hasil bahwa dari segi tindakan atau *action* dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, upaya-upaya yang dilakukan yakni dengan cara menerapkan dan melaksanakan dalam bentuk pemberian pelayanan secara tanggap, disiplin, dan cepat terkait pelayanan prima dalam perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang sudah diterapkan oleh petugas pelayanan (*back office*) sudah baik. Upaya tindakan lain juga ditemukan lagi oleh peneliti melalui hasil wawancara yang sudah dijelaskan diatas, bahwa tindakan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam mendukung upaya perbaikan mutu pelayanan prima antara lain dengan peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang ada sebagai penunjang terselenggaranya layanan yang optimal kepada masyarakat. Peningkatan sarana dan prasarana yang dilakukan yaitu antara lain perluasan parkir kendaraan roda dua, merenovasi gedung, menyediakan komputerisasi untuk masyarakat agar merasa dimudahkan, memberikan tempat duduk yang cukup, memberikan tempat yang dingin dan membuat masyarakat merasa nyaman dan tidak kepanasan dengan memasang beberapa AC.

Sarana dan prasarana ini akan menunjang tersedianya layanan prima kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat pada pemaparan sebelumnya yang menyebutkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sudah baik. Dengan adanya sarana dan prasarana ini dapat membuat kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam layanan khususnya pelayanan perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau.

Berdasarkan semua uraian diatas mengenai konsep tindakan atau *action* dapat dikatakan sesuai dengan keputusan Menpan No.63 Tahun 2003 mengenai prinsip-prinsip pelayanan prima, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya telah menerapkannya dengan baik. Dapat dilihat jug dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilapangan bahwa masyarakat juga merasakan dampak tindakan atau *action* yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam pengembangan fasilitas baik sarana dan prasarana yang dilakukan tahun-ketahun selalu terdapat penambahan maupun pergantian sarana dan prasarana dalam menunjang terselenggaranya pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

4. Antisipasi (*Anticipation*)

Berdasarkan wawancara dan observasi (pengamatan) yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa upaya pada konsep antisipasi atau *anticipation* dalam perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, upaya antisipasi (*anticipation*) yang dilakukan berupa menyangkut pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan memberikan solusi apabila terdapat berkas yang kurang lengkap. Hal ini pihak petugas pelayanan sudah menjalankannya dan menerapkannya kepada masyarakat dengan baik.

Antisipasi atau *anticipation* lainnya yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya berupa menjamin kepuasan masyarakat dengan cara memberikan *service* (pelayanan) sebaik-baik mungkin selaku pemberi jasa pelayanan. Hal ini sesuai pada pemaparan wawancara langsung dengan petugas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Hal tersebut juga sesuai dengan maklumat pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang berdasarkan dengan peraturan yang sudah ditetapkan yakni PERMENPAN RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Dalam memberikan upaya ini dapat dikatakan bahwa para staf yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya mengabdikan secara tulus pada bidang pekerjaannya, hal ini sesuai dengan pernyataan Endar Sugaiarto (1999) bahwa terciptanya sikap pelayanan prima berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap yang ditunjukkan oleh petugas pemberi jasa layanan dapat menggambarkan instansi atau organisasi anda. Pelanggan akan memberikan nilai pada instansi atau organisasi dari kesan pertama mereka alam berinteraksi dengan petugas pelayanan yang melayaninya tersebut.

Hasil laporan pelaksanaan pelayanan prima dalam perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya menunjukkan bahwa dapat dikatakan dalam pelaksanaan faktor antisipasi atau *anticipation* yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sudah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan prima. Namun pada konsep antisipasi atau *anticipation* ini terdapat sedikit kekurangan yaitu antisipasi yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Hal tersebut sesuai dengan pemaparan wawancara diatas bahwa masyarakat tidak tau lebu detailnya mengenai antisipasi yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, sebab pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya tidak memberikan secara detail informasi mengenai antisipasi yang ada

sehingga yang masyarakat tau adalah antisipasi dalam bentuk loket pengaduan saja.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Sikap (*Attitude*)

Pada faktor sikap (*attitude*) ini menyangkut sikap sopan dan santun, menggunakan bahasa yang baik dan sopan, pakaian yang sopan dan rapi, sabar, memberikan penjelasan ulang, dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Sebagian besar sikap petugas pelayanan seperti itu sudah diterapkan oleh petugas pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, namun terdapat sedikit kekurangan terkait sikap ramah, dibuktikan dengan sikap petugas yang selalu sesuai dengan modnya. Jika modnya baik ya ramah kalau tidak baik tentu tidak ramah sehingga membuat masyarakat merasakan sedikit ketidakpuasan dalam dilayani.

2. Perhatian (*Attention*)

Pada faktor perhatian (*attention*) ini terkait dengan cara petugas dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kekurangan dokumen yang harus dipenuhi, cara petugas memberikan waktu atau menunggu masyarakat selaku penerima pelayanan untuk melengkapi dokumen yang kurang ataupun ketinggalan, dan cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berkompoten. Sesuai dengan sikap tersebut petugas pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam pelaksanaannya dapat dikatakan sudah baik.

3. Tindakan (*Action*)

Pada faktor tindakan (*action*) ini terkait dengan melalui pemberian pelayanan secara tanggap dan cepat, dan bertindak disiplin dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan oleh petugas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan sikap petugas pelayanan yang memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat yakni mau mengantarkan masyarakat dalam mengurus kebutuhannya terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik. Petugas pelayanan juga bersikap disiplin sebab petugas pelayanan semuanya ada didepan sesuai meja kerjanya dan tidak ada yang kesana kemari, peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang ada sebagai penunjang terselenggaranya layanan yang optimal kepada masyarakat. Upaya tindakan yang lain yang ditemukan peneliti melalui observasi (pengamatan) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yaitu terdapat loket informasi. Loket informasi ini bertindak untuk memberikan penjelasan dan pengarahan bagi yang kurang mengerti tentang tata cara atau persyaratan-persyaratan yang kurang khususnya dalam permohonan perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau.

4. Antisipasi (*Anticipation*)

Pada faktor antisipasi (*anticipation*) ini berupa menyangkut pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum

memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan memberikan solusi apabila terdapat berkas yang kurang lengkap. Hal ini pihak petugas pelayanan sudah menjalankannya dan menerapkannya kepada masyarakat dengan baik. Upaya lain berupa menjamin kepuasan masyarakat dengan cara memberikan *service* (pelayanan) sebaik-baik mungkin selaku pemberi jasa pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan maklumat pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang berdasarkan dengan peraturan yang sudah ditetapkan yakni PERMENPAN RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Upaya lain berupa mengenai bagaimana mengolah keluhan masyarakat secara langsung dan ketika masyarakat ingin menyampaikan kritikan kinerja petugas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam mengolah setiap keluhan masyarakat maupun ketika masyarakat mengkritik kinerja petugas pelayanan secara langsung maka pihak petugas pelayanan dengan cara menanggapiya sebaik-baiknya, ramah, sabar, serta memberikan solusi yang tepat bagi mereka. Hasil observasi (pengamatan) peneliti adanya tempat pengolahan setiap keluhan masyarakat yang ada Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yaitu terdapat loket pengaduan. Dalam loket pengaduan ini pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya akan memberikan solusi yang tepat kepada masyarakat. Terkait konsep antisipasi (*anticipation*) pada pelayanan prima dari petugas pelayanan (*back office*) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau, terdapat sedikit kekurangan yaitu antisipasi yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, sebab Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) tidak memberikan secara detail informasi mengenai antisipasi yang ada sehingga yang masyarakat tau adalah antisipasi dalam bentuk loket pengaduan.

Bedasarkan semua penjelasan mengenai konsep A4 pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) dapat disimpulkan, bahwa dapat dikatakan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sudah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan prima dengan baik, namun terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya yakni terkait faktor sikap atau *attitude* dan faktor antisipasi atau *anticipation*.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian terkait pelayanan prima dalam perpanjangan izin pemakaian tanah (IPT) atau surat hijau di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, peneliti memberikan saran agar dapat dijadikan saran dan masukan untuk melaksanakan kegiatan selanjutnya agar lebih baik lagi. Saran tersebut antara lain:

1. Terkait faktor sikap atau *attitude*, kurangnya sikap ramah yang diberikan oleh petugas pelayanan, maka kedepannya perlu diatur lebih baik lagi sehingga pelaksanaannya terlihat lebih baik lagi kedepannya. Sarannya sebagai pemberi jasa pelayanan, diharapkan petugas pelayanan dapat optimal dalam kinerjanya dan mengesampingkan rasa mods yang tidak baik. Hak ini bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan atau masyarakat
2. Terkait faktor perhatian atau *attention*, mengenai pemberian pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam faktor perhatian tidak dapat kekurangan sehingga pelaksanaannya dapat dikatakan sudah baik dengan menjalankan prinsip-prinsip pelayanan prima. Sarannya yakni Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya tetap menjaga pelayanan yang diberikan dan dapat juga kedepannya mengembangkan pelayanan yang menjadi lebih baik lagi.
3. Terkait faktor tindakan atau *action*, mengenai tindakan petugas pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dalam pelaksanaannya sudah baik dan berkompeten. Sarannya petugas pelayanan tetap menjaga kompetensinya dan mampu menjadi lebih baik lagi kedepannya sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan publik yang berikan oleh instansi pemerintah dan masyarakat selaku pengguna pelayanan juga dapat percaya dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
4. Terkait faktor antisipasi atau *anticipation*, mengenai tidak taunya masyarakat tentang antisipasi yang secara detail yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dan masyarakat hanya tau loket pengaduan saja. Sarannya adalah dimohon untuk pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya melakukan sosialisasi ataupun informasi kepada masyarakat sehingga memberikan pemahaman yang detail terhadap antisipasi yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Kemudian petugas pelayanan juga tetap menjaga peformacenyanya kepada masyarakat dengan yang bertanggung jawab dan melayani sepenuh hati.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa
- b. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing.
- c. Dian Arlupi Utami, S.Sos., M.AP. selaku dosen penguji.
- d. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.

- e. M. Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP., penelaah jurnal yang ditulis peneliti
- f. Para narasumber yang membantu memberikan data serta informasi sehingga dapat terselesaikannya proposal skripsi ini.
- g. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media, Cetakan Komputindo
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media, Komputindo, Cetakan Kedua.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Syafii, Inu K. 2011. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy Dan Chandra, G. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofs
- Andri Novianto, Muhammad. 2014. "Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program Quick Wins Pertanahan)". <http://www.ejournal.unesa.ac.id>, diakses pada Februari 2018
- Ari Barokah T. 2014. *Kualitas Manajemen Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang kualitas pelayanan publik perijinan surat tanah hijau di Kota Surabaya*. Surabaya : PPs Universitas Negeri Airlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 1997 Tentang Pemegang Surat Hijau.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Dan Reformasi Birokrasi Republic Indonesia No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Penerapan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dasar Hukum Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Pedoman penyelenggaraan pelayanan satu pintu.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor: 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor: 24 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
- Pertaturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2009 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
- Dasar Hukum Izin Pemakaian Tanah (IPT) atau Surat Hijau :
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Izin Pemakaian Tanah (IPT) Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah.
- Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tk.II Surabaya No. 1 Tahun 1998 Tentang cara penyelesaian izin pemakaian tanah.
- <http://www.dpbt.surabaya.go.id>, diakses 23 November 2017
- <http://www2.jawapos.com>, diakses 3 Agustus 2015
- <http://www.news.detik.com>, diakses 23 November 2017
- <http://www.uptsa.surabaya.go.id>, diakses 23 November 2017
- <http://www.tribunnews.com>, diakses 23 November 2017