

**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN PERIZINAN**

(Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**ACHMAD NUR HAIDA
NIM. 0910310160**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2013**

MOTTO

“Janganlah menghindari kesusahan, karena dibalik kesusahan pasti ada hal yang membuat orang terdekat kita bangga kepada kita”

“Berikan yang terbaik kepada Allah, maka Allah akan berikan yang terbaik untuk kita”

Mamad...



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : "Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)

Disusun Oleh : Achmad Nur Haida

NIM : 0910310160

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Malang, 5 Maret 2013


Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota


Dr. Choirul Saleh, M.Si

NIP. 19600112 198701 1 001


Romula Adiono, Drs. MAP

NIP. 196204011 9870 31003

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 05 April 2013

Jam : 10.00 WIB

Nama : Achmad Nur Haida


Judul : Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan
Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan
Kota Kediri)


Dan dinyatakan LULUS.

MAJELIS PENGUJI

Ketua

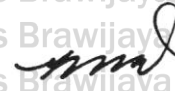
Anggota

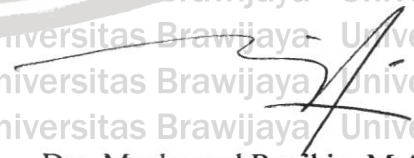

Dr. Choirul Saleh, M.Si.
NIP. 19600112 198701 1 001


Drs. Romula Adiono, M.AP.
NIP. 19620401 198703 1 003

Anggota

Anggota


Drs. Minto Hadi, M.Si.
NIP. 19540127 198103 1 003


Drs. Mochamad Rozikin, M.AP.
NIP. 19630503 198802 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Maret 2013

Achmad Nur Haida
0910310160



RINGKASAN

ACHMAD NUR HAIDA, 2013, Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri), Dr. Choirul Saleh, M.Si, ; Drs. Romula Adiono, MAP, 135 hal.

Penelitian ini dilakukan atas dasar keluhan masyarakat umum dan kalangan dunia usaha mengenai proses pelayanan perizinan oleh pemerintah daerah yang terkesan berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Masyarakat sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya hanya untuk mengurus suatu perizinan. Ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan suatu izin yang tidak pasti selesainya yang menyebabkan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih tinggi. Melihat permasalahan tersebut perlu adanya upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam hal pelayanan perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan pelaksanaan, upaya dan faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan metode pencatatan atas pengamatan fakta yang ada di lapangan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder; teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi; instrumen penelitian yang digunakan yaitu *interview guides*, *field notes* dan *human instrumen*; teknik analisis data meliputi reduksi data, *display data* dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPP Kota Kediri sebelum menerapkan pelayanan satu pintu dalam memberikan pelayanan selalu berbelit-belit, tidak ada kejelasan biaya dan lain-lain, lalu adanya perubahan menjadi pelayanan satu pintu KPP Kota Kediri melakukan reformasi administrasi dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan ketika pegawai KPP Kota Kediri memberikan pelayanan kepada masyarakat, adanya peningkatan sarana dan prasarana antara lain seperti ruang tunggu yang nyaman, kendaraan roda empat yang digunakan untuk pelayanan izin keliling dan komputerisasi pada seluruh sistem pelayanan dan upaya yang terakhir yaitu dengan melakukan pembinaan sumber daya manusia dengan mengadakan pelatihan dan kursus komputer, bahasa Inggris dan kepribadian untuk seluruh pegawai KPP Kota Kediri. Setelah melakukan reformasi administrasi pelaksanaan model pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri sudah cukup baik jika dilihat dari persyaratan yang dibutuhkan ketika masyarakat akan mengurus suatu perizinan, sudah tidak berbelit-belit, biaya yang dikeluarkan lebih transparan, waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan relatif lebih singkat. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu bisa dikatakan mengikuti perkembangan zaman yang ada, mulai dari terbitnya peraturan dan sistem yang diberlakukan di KPP Kota Kediri dan faktor penghambat tidak terlalu banyak dan masih bisa diupayakan untuk diminimalisir.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa upaya KPP Kota Kediri untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan model pelayanan terpadu satu pintu sudah cukup baik, meskipun ada beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala dari pelaksanaan pelayanan perizinan, tetapi kendala tersebut masih bisa diminimalisir oleh seluruh pegawai KPP Kota Kediri. Untuk meminimalisasi faktor penghambat, maka ada beberapa langkah yang harus dilakukan oleh KPP Kota Kediri, antara lain: (1) peningkatan sarana dan prasarana secara berkesinambungan; (2) adanya daftar biaya yang ditulis di papan yang dipasang di ruang tunggu Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri; (3) Pengawasan terhadap efektifitas model pelayanan satu pintu harus terus dipantau secara berkala dan ditingkatkan ke model pelayanan yang lebih efektif dan efisien yaitu satu atap; (4) Meningkatkan koordinasi dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait; dan (5) Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan menggunakan baner ataupun pamflet yang dipasang di setiap sudut Kota Kediri.



ABSTRACT

ACHMAD NUR HAIDA, 2013, One Stop Service to Improve License Service (Studies in Kediri License Service Office), Dr. Choirul Saleh, M.Si, ; Drs. Romula Adiono, MAP, 135 pages.

This research was conducted on the basis of society and business community's complaints about the process of license service by local governments that seem convoluted, non-transparent and need extra cost. Society often goes back and forth from one office to another just to take care of the license. Lack of clarity in the procedures, time and cost of processing a license completion which unclear that causes higher cost. Seeing these problems, the local government should improve public services, especially in the terms of license services. This research aims to describe the implementations, efforts, supporter and inhibitor factors from the implementation of One Gate Integrated Service in KPP Kediri City.

This research uses descriptive research type with qualitative approach with the method of fact observation record on field. Data source uses primary and secondary data; data collecting technique by observation, interview, documentation, and triangulation; research instrument uses the interview guide, field notes, and human instrument; data analysis technique includes data reduction, data display, and conclusion draw.

The result of this research shows that KPP Kediri City before applies the one gate service in order to gives service is always complicated, there is no clarity about cost et cetera, then KPP Kediri City uses the one gate service and does the administration reformation with Procedure Operational Standart (POS) which become a guide when KPP Kediri City officer gives service to citizen, infrastructure increasing such as pleasant waiting room, car which uses for license service mobile, and computerization to all service system and the last effort is do the human resource development with the arrange of computer training and course, english language, and personality to all of KPP Kediri City officer.

After the administration reformation, the implementation of integrated one gate service model in KPP Kediri City is quite enough if it was seen through the requirement needed when the citizen manage a license, not complicated, transparency cost, and the time is brief in length. Supporter factor from the implementation of integrated service so to speak quite the thing, from the beginning of the appearing of rule and system which used in KPP Kediri City and the inhibitor factor not too much and still can be effort to be minimize.

Overall, it can be concluded that the KPP Kediri City effort to increasing the license service quality with one gate service model is quite good, although there are some factor which become obstacles of the implementation of license service, but those obstacles still can be minimize by all of KPP Kediri City officer. To minimize the factor, there are some way KPP Kediri City should do, such as: (1) increasing the infrastructure sustainability; (2) cost list which written on the board in the waiting room of KPP Kediri City; (3) control of effectiveness of one gate service model should be monitored periodic and increase to the service model

which more effective and efficient that is to say one gate service; (4) increase the coordination with technical team from many departments; and (5) increase the socialization to the citizen with the use of banner and pamphlet which set in the corner of Kediri City.



KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN”** (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana administrasi publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drg. Amien Er Haryanto Sp. BM (Alm) dan Dr. Siti Farida Noor L, M.Pd selaku orang tua peneliti yang selalu mendoakan, mendukung dan memberi semangat kepada peneliti.
2. Ivan Rahmawan, Novie RD, Siti Zuhrotus Solekah dan Drg. Habiemka Solechuddin selaku paman, bibi dan kakak peneliti yang selalu memberi motivasi, dukungan dan arahan kepada peneliti.
3. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si, selaku ketua pembimbing skripsi yang telah memberikan berbagai arahan, ilmu dan dukungannya kepada penulis.
4. Bapak Romula Adiono, Drs. MAP, selaku anggota pembimbing skripsi yang selalu mengarahkan, memberi gagasan-gagasan dan *deadline* waktu serta menularkan sebageian ilmunya kepada penulis guna penyelesaian karya tulis skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Prof. Dr. Sumartono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
6. Dr. MR. Khoirul Muluk, S. Sos, M. Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang
7. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi

8. Seluruh pegawai dan staff Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri
9. Teman-teman seperjuangan mulai semester 1 Ardith, Angga, Miftah dan Arip
10. Teman-teman terbaik yang selalu membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini Mazda, Mba Indah, Triana, Yudha dan terutama Nerissa Arviana yang selalu membantu dalam mencetak skripsi hingga printernya rusak
11. Teman-teman FIA angkatan 2009, UKM Tapak Suci dan teman-teman RSC seluruh angkatan
12. Dan semua pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini

Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan masukan serta memberikan kontribusi yang positif dalam bidang kajian akademik, sehingga benar-benar bermanfaat bagi pembacanya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karenanya, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan penelitian selanjutnya serta tambahan pengetahuan bagi penulis.

Malang, April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	X
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Reformasi Administrasi	11
1. Pengertian Reformasi	11
2. Pengertian Reformasi Administrasi	12
B. Administrasi Publik	12
C. Pelayanan Publik	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Pelayanan Publik	18
3. Prinsip Pelayanan Publik	19
4. Asas Pelayanan Publik	22
D. Pelayanan Perizinan	23
1. Pengertian Perizinan	23
2. Tujuan Perizinan	24
E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Fokus Penelitian	33
C. Lokasi dan Situs Penelitian	34
D. Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Instrumen Penelitian	38
G. Analisis Data	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN43

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....43

1. Kota Kediri43

a. Sejarah Kota Kediri43

b. Wilayah Kota Kediri.....51

c. Demografi.....52

d. Posisi Strategis.....54

e. Potensi Perekonomian Kota Kediri56

2. Kantor Pelayanan Perizinan57

a. Tugas Pokok57

b. Fungsi58

c. Ruang Lingkup Tugas Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.....59

d. Visi, Misi dan Slogan Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.....61

B. Penyajian Data65

1. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu65

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)65

b. Peningkatan Sarana dan Prasarana dalam Memberikan Pelayanan.....71

c. Pembinaan Sumber Daya Manusia.....73

2. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri78

a. Dasar Kebijakan atau Perda yang digunakan78

b. Bentuk pelayanan yang diberikan81

c. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan.....83

d. Mekanisme/prosedur pelayanan perizinan103

3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan satu pintu.....108

1) Faktor Pendukung.....108

2) Faktor Penghambat110

C. Analisis Data.....113

1. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.113

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)113

b. Peningkatan Sarana dan Prasarana dalam Memberikan Pelayanan.....115

c. Pembinaan Sumber Daya Manusia.....117

2. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri120

a. Dasar kebijakan atau perda yang digunakan120

b. Bentuk pelayanan yang diberikan122

c. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan.....123

d. Mekanisme/prosedur pelayanan perizinan123

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu125

a. Faktor Pendukung.....125

b. Faktor Penghambat 127

BAB V PENUTUP **131**

A. Kesimpulan 131

B. Saran 133

DAFTAR PUSTAKA **xviii**



DAFTAR TABEL

NO	Judul	Halaman
1	Jumlah penduduk per Desember 2011	54
2	Rekapitulasi jumlah perizinan yang ditangani pada tahun 2012	106
3	Daftar sarana dan prasarana KPP Kota Kediri	68
4	Sarana dan prasarana di KPP Kota Kediri	72



DAFTAR GAMBAR

NO	Judul	Halaman
1	Komponen dalam analisis data (<i>interactive model</i>)	42
2	Struktur organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri	61
3	Bagan alir proses perizinan KPP Kota Kediri	105



DAFTAR LAMPIRAN

1. SOP KPP Kota Kediri
2. Perwali 9 Tahun 2011
3. Surat Keterangan Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan urusan Pemerintah Daerah/Kota yang berhasil akan dapat mendukung pertumbuhan pembangunan nasional. Pemerintah Daerah/Kota selalu dipersulit dan dihadapkan pada sentralisasi persoalan kompleks yang ada pada Pemerintah Pusat. Hal tersebut dapat menghambat lajunya penyelenggaraan urusan yang menyangkut masalah kepentingan masyarakat pada setiap daerah sehingga pemerintah pusat mengeluarkan peraturan mengenai Pemerintahan Daerah yaitu Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang didalamnya membahas mengenai penyelenggaraan Otonomi Daerah di Indonesia. Diharapkan dengan ditetapkannya undang-undang otonomi daerah setiap daerah berhak untuk mengurus semua urusan yang menyangkut pemerintahannya sendiri, termasuk salah satunya adalah urusan pemberian pelayanan publik bagi masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam instansi tertentu. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pelayanan, misalnya pelayanan jasa. Jasa yang disampaikan kepada publik dapat dikategorikan sebagai suatu jenis pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan

kebutuhannya, karena pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2001: 16).

Otonomi daerah yang berlaku saat ini, Pemerintah Daerah diharapkan dapat meningkatkan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana publik. Hal ini perlu dilakukan untuk pemerataan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara menyeluruh. Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat, karena standar biaya pelayanan yang relatif tidak terlalu mahal dengan kualitas yang baik dan menjangkau daerah-daerah yang terpencil. Sudah seharusnya pemerintah memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat, karena hal tersebut merupakan tanggung jawab aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang kedepannya dapat tercipta pelayanan publik yang dikelola oleh aparatur negara dalam manajemen birokrasi yang bersifat sederhana, terbuka, efisien, tepat waktu dan merata.

Berlakunya otonomi daerah yang diiringi dengan perkembangan jaman mengakibatkan masyarakat lebih menyukai hal-hal khususnya dalam pelayanan publik yang sifatnya cepat, terjangkau dan berkualitas. Tuntutan masyarakat mengharuskan aparat Pemerintah Daerah/Kota mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk masyarakat. Keinginan masyarakat yang semakin berkembang sampai saat ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang semakin baik pada sebagian besar masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi legitimasi dan kredibilitas pemerintah. Pelayanan publik

yang sesuai tuntutan masyarakat dapat ditandai dengan adanya kemudahan, kecepatan, ketepatan dan kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan itu sendiri.

Pelayanan publik di daerah masih menjadi isu kebijakan yang semakin strategi karena perbaikan pelayanan publik di daerah cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Masih banyaknya masalah yang terkait dengan pelayanan publik di daerah pasca pelaksanaan otonomi daerah, diantaranya adalah ketidakpastian waktu, biaya, cara memberikan pelayanan kepada masyarakat, diskriminasi pelayanan dan masih banyak lagi yang lainnya. Masyarakat umum terutama di kalangan dunia pengusaha sering mengeluhkan proses pelayanan, khususnya pada pelayanan perizinan yang diberikan oleh pemerintah yang terkesan berbelit-belit, tidak transparan dan adanya biaya ekstra untuk dapat mempercepat pengurusan suatu layanan perizinan. Ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan izin yang tidak pasti selesainya yang menyebabkan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat pada akhirnya menjadi tinggi.

Permasalahan-permasalahan dalam memberikan pelayanan publik pada dasarnya diakibatkan adanya kendala dari segi waktu, tempat, biaya dan aparat itu sendiri. Pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah diakibatkan kurang adanya kesadaran terhadap kewajiban yang sebenarnya merupakan tanggung jawabnya sebagai aparatur negara. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya, padahal masyarakat yang sudah menunggu hasil kerjanya sudah mengeluh. Akibat dari hal-hal seperti ini adalah tidak adanya disiplin kerja, sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak berjalan

seperti apa yang diharapkan. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum selesai sehingga menimbulkan terjadinya simpang siur penanganan tugas dan tumpang tindihnya suatu tugas. Kemampuan para pegawai yang kurang memadai untuk tugas yang diberikan kepadanya juga mengakibatkan proses pelayanan menjadi lama dalam penyelesaiannya. Akibatnya hasil pekerjaan memang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan dan lagi juga tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, sehingga pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah menjadi lambat (Moenir, 2001: 41).

Penyederhanaan proses perizinan merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang. Penyederhanaan proses perizinan bukan sesuatu yang mudah, karena hal tersebut menyangkut berbagai kepentingan dan terkait dengan kondisi wilayah yang berbeda. Proses penyederhanaan merupakan proses yang membutuhkan waktu tidak sedikit dan secara bertahap, karena proses dan keberhasilan penyederhanaan perizinan harus dilaksanakan secara bertahap dan didukung dengan program lainnya.

Proses penyederhanaan pada awalnya dimulai dari pihak pemerintah untuk melakukan pembaharuan. Pembaharuan yang dimaksud yaitu dengan memperbaharui semangat organisasi pemerintah sehingga memiliki perilaku motivasi yang kedepannya apabila dilakukan secara terus menerus dapat memperbaiki kinerjanya. Pembaharuan akan dapat menciptakan "*enterpreneur minded*" dalam organisasi dan menciptakan organisasi pemerintah yang memiliki sistem pembaharuan diri. Paradigma pelayanan publik harus dirubah dari aparatur

yang memiliki sikap “ingin dilayani”, selalu berpatokan pada prosedur yang berbelit-belit dan cenderung adanya praktek korupsi perlu dihilangkan dan diganti dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu diberdayakan agar mampu menjadi abdi rakyat yang selalu mementingkan kepentingan masyarakat (Depdagri, 2004: 2-3).

Melihat kenyataan di masyarakat yang menuntut adanya perbaikan dalam pelayanan publik, maka pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk membentuk unit pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Model pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Adanya model pelayanan satu pintu, masyarakat yang mengurus perizinan hanya perlu mendatangi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengurus semua pelayanan perizinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah/Kota. Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di daerah diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang terbuka, efisien, ketepatan waktu dan merata dalam pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan perizinan dalam Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dikembangkan dengan memanfaatkan jaringan komputer sebagai upaya untuk mempersingkat waktu pelayanan, pengakuratan data dan mengintegrasikan informasi yang sudah diperoleh. Proses kerja yang dilakukan oleh aparatur akan menjadi lebih efisien, efektif dan terintegrasi. Hal ini disebabkan karena adanya

pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berbasis komputer.

Wujud dari implementasi pelayanan satu pintu, beberapa pemerintah daerah telah mengeluarkan kebijakan untuk membentuk pelayanan terpadu satu pintu.

Salah satu pemerintah daerah yang telah melaksanakan pelayanan satu pintu adalah Pemerintah Kota Kediri. Bukti pelaksanaan pelayanan satu pintu di Kota Kediri yaitu dengan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan meningkatkan peluang investasi dalam rangka mendukung perekonomian Kota Kediri. Adanya perbaikan-perbaikan pada pelayanan publik, khususnya dalam hal perizinan diharapkan mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sering disebut Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri bertugas memantau, memberi fasilitas semua perizinan yang melalui KPP Kota Kediri dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertanggung jawab dibidang perizinan yang dikelola. Jenis perizinan yang dilayani Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri antara lain perizinan dagang, perizinan industri, perizinan air tanah, perizinan bangunan, perizinan jasa konstruksi, perizinan gangguan, perizinan tata ruang, perizinan penanaman modal, perizinan reklame dan perizinan lain-lain. Adanya pelayanan terpadu satu pintu diharapkan dapat menarik minat para pemilik modal untuk berinvestasi di kota Kediri. Semakin cepat, mudah dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan lingkungan ketika mengurus izin, dapat meningkatkan

pendapatan asli daerah tersebut yang nantinya juga berdampak pada perekonomian daerah tersebut.

Inovasi yang muncul dari KPP Kota Kediri dalam memberikan pelayanan, juga akan mempengaruhi investor yang berinvestasi di daerah tersebut. Hal ini dipertegas dengan penobatan Kota Kediri sebagai kota terbaik untuk berbisnis pada tahun 2010 (Saudagar Bugis Group). Inovasi yang diberikan oleh KPP Kota Kediri diharapkan dapat menambah investor yang berinvestasi di Kota Kediri yang diharapkan kedepannya bisa menyerap tenaga kerja di Kota Kediri.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu bagi instansi publik khususnya pelayanan perizinan untuk lebih meningkatkan pelayanan publik melalui pelayanan terpadu satu pintu untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

Berkaitan dengan uraian di atas, maka peneliti mengambil judul **“PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN”** (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa penjelasan yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka dapat penulis rumuskan pokok-pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?

2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan bentuk dari keinginan yang hendak dicapai dari kegiatan penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Untuk menjelaskan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

D. Kontribusi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi mahasiswa adalah untuk melatih agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima selama studinya berlangsung guna mengembangkan berbagai teori ilmiah yang berkaitan dengan tema

penelitian, sehingga diharapkan mampu menemukan, menyimpulkan dan menganalisis masalah-masalah yang terjadi di lapangan.

- b. Bagi Perguruan Tinggi adalah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik dengan memberikan sumbangan pemikiran bagi calon peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau masukan pemikiran kepada aparat pemerintah Kota Kediri terutama KPP Kota Kediri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.
- b. Hasil pemikiran ini diharapkan dapat menjadi informasi pembanding bagi penelitian-penelitian yang telah lalu dan peneliti yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang dalam judul dan topik yang sama.

E. Sistematika Penulisan

Agar mempermudah dalam pembahasan sehingga lebih terarah dan sistematis, maka dalam skripsi ini disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian yaitu pentingnya pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan. Dalam bab ini juga terdapat rumusan masalah yang akan diteliti dalam rangka membatasi penelitian, kemudian juga dijelaskan tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan uraian dasar teori atau landasan berpijak yang digunakan dalam penyusunan skripsi. Terdapat empat teori pokok yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu administrasi publik, pelayanan publik, pelayanan perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu. Teori tersebut akan digunakan untuk menganalisa data yang didapatkan di lapangan baik data sekunder maupun data primer.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari: jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang meliputi penyajian data yang diperoleh selama melakukan penelitian yang merupakan jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah, kemudian data yang diperoleh dianalisa berdasarkan teori yang telah ditetapkan oleh peneliti.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari pembahasan berdasarkan hasil penyajian data lapangan dan analisa teoritik dari penulis, kemudian dalam bab ini juga diuraikan saran-saran untuk meningkatkan keberhasilan dari pelayanan terpadu satu pintu di KPP Kota Kediri

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Reformasi Administrasi

1. Pengertian Reformasi

Reformasi sering diartikan untuk menunjuk kegiatan yang mengarah seperti perbaikan, pembaharuan, penyempurnaan ataupun perubahan yang radikal. Selain itu, secara lebih jelas diungkapkan oleh Basri bahwa pengertian reformasi mengandung dua unsur, yaitu:

- a. Pembaharuan, karena sistem yang ada tidak mampu lagi merespon persoalan-persoalan yang muncul akibat dari perubahan internal dan eksternal.
- b. Perubahan ke arah yang lebih baik, karena kemenangan-kemenangan dari pola-pola normal, nilai-nilai universal dan hukum alam. (Kazhim: 1998, h. 78).

Reformasi merupakan upaya bangsa yang perlu dilakukan tiada henti untuk selalu mencari dan menemukan format baru di berbagai bidang kehidupan dalam rangka menyempurnakan kualitasnya. Reformasi merupakan *a major change of the mindset* untuk mengubah tata pikir yang keliru, yang perlu direvisi menuju ke tata pikir yang lebih mendasar sesuai dengan cita-cita dan kepentingan masyarakat bangsa kita (Islamy, 2001: h. 1).

Dari pendapat para ahli di atas disimpulkan bahwa, pengertian reformasi adalah upaya untuk melakukan perubahan untuk dalam rangka pebaharuan sistem menuju arah yang lebih baik.

2. Pengertian Reformasi Administrasi

Reformasi administrasi menurut Lee dan Samonte dalam Nasucha (2004: 23) merupakan perubahan atau inovasi secara sengaja dibuat dan diterapkan untuk menjadikan sistem administrasi tersebut sebagai agen perubahan sosial yang lebih efektif dan sebagai suatu instrumen yang dapat lebih menjamin adanya politik, keadaan sosial dan pertumbuhan ekonomi. Caiden dalam Dewa (2008: 22) menyatakan reformasi administrasi sebagai *the artificial inducement of administrative transformation against resistance*, dimana dapat diartikan bahwa reformasi administrasi merupakan keinginan atau dorongan yang dibuat agar terjadi perubahan atau transformasi di bidang administrasi. Quah dalam Nasucha (2004: 25) menyatakan bahwa reformasi administrasi publik merupakan suatu proses untuk mengubah struktur ataupun prosedur birokrasi publik yang terlibat dengan maksud untuk meningkatkan efektivitas organisasi dan mencapai tujuan pembangunan nasional.

Berdasarkan beberapa pengertian reformasi administrasi yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa reformasi administrasi merupakan suatu upaya perbaikan yang dilakukan secara terencana dan terus menerus di segala aspek administrasi yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja administrasi.

B. Administrasi Publik

Menurut Atmosudirdjo (1986: 13) dalam buku Dasar-dasar Ilmu Administrasi yang disebut dengan administrasi adalah sesuatu yang terdapat di dalam sesuatu

organisasi modern dan yang memberi hayat kepada organisasi tersebut, sehingga organisasi itu dapat berkembang, tumbuh dan bergerak.

Masih menurut Atmasudirdjo (1982: 39-40) dalam buku yang berbeda yaitu

Administrasi dan Manajemen Umum menjelaskan bahwa administrasi adalah:

“Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi daripada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi”.

Siagian dalam Thoha (1983: 12) juga menjelaskan mengenai definisi

administrasi, yaitu administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Nawawi dalam

Syafiie (2006: 14) menjelaskan pengertian administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Gie

dalam Syafiie (2006: 14) juga menjelaskan pengertian administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Agama Islam juga mengatur mengenai administrasi seperti yang diungkapkan

Cowan dalam Syafiie (2006: 16) dalam buku Ilmu Administrasi Publik:

“Walaupun Al-Quran tidak secara khusus menyebut istilah administrasi, namun digunakan kata dalam bahasa Arab “yudabbiiru”, yang artinya mengarahkan, melaksanakan, mengelola, menjalankan, rekayasa, mengemudikan, penguasa, mengatur, bertugas, mengurus dengan baik, mengekonomiskan, membuat rencana, berusaha”.

Syafiie (2006: 16) menjelaskan bahwa kata *yudabbiru* muncul dalam Al-Quran pada empat ayat yaitu: Surat Yunus (10) ayat 3 dan ayat 31; Surat Ar Ra'd (13) ayat 2, dan surat As Sajadah (32) ayat 5. Berdasarkan beberapa pengertian mengenai administrasi dalam arti luas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh beberapa orang atau organisasi secara rasional untuk mencapai tujuan tertentu.

Administrasi selain memiliki arti luas juga memiliki arti sempit. Siagian (1992: 38-39) menjelaskan mengenai administrasi dalam arti sempit sebagai berikut:

“Administrasi dalam arti sempit berkisar pada berbagai kegiatan ketatausahaan. Kegiatan-kegiatan ketatausahaan merupakan bagian yang sangat penting dari kegiatan organisasi terutama karena kegiatan-kegiatan tersebut menyangkut penanganan informasi yang dikatakan berperan sebagai ‘darah’ bagi suatu organisasi”.

Al-Quran selain menjelaskan pengertian administrasi dalam arti luas juga menjelaskan administrasi secara sempit. Menurut Al Quran terjemahan Depag (2004: 59-60) administrasi dalam arti sempit terdapat dalam surat Al-Baqarah (2) ayat 282, yang artinya yaitu:

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seseorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah penulis menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya, maka hendaklah dia menuliskan. Dan hendaklah orang yang berhutang itu mendiktekan, dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia mengurangi sedikitpun dari padanya. Jika yang berhutang itu orang yang kurang akalnya atau lemah (keadannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, maka hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi laki-laki di antara kamu. Jika tidak ada (saksi) dua orang laki-laki, maka (boleh) seseorang laki-laki dan dua orang perempuan diantara orang-orang yang kamu sukai dari para saksi (yang ada), agar jika yang seseorang lupa maka yang seorang lagi mengingatkannya. Dan

janganlah saksi-saksi itu menolak apabila dipanggil. Dan janganlah kamu bosan menuliskannya, untuk batas waktunya baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah, lebih dapat menguatkan kesaksian, dan lebih mendekatkan kamu kepada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perdagangan tunai yang kamu jalankan diantara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak menuliskannya. Dan ambillah saksi apabila kamu berjual beli, dan janganlah penulis dipersulit dan begitu juga saksi. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sungguh, hal itu suatu kefasikan pada kamu. Dan bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu, dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”.

Gie dalam Syafiie (2006: 15) menjelaskan administrasi dalam arti sempit sebagai berikut:

“Memang tata usaha merupakan unsur daripada administrasi dalam arti luas, secara lengkap unsur-unsur pelaksanaannya tersebut sebagai berikut: (1) Pengorganisasian; (2) Manajemen; (3) Tata hubungan; (4) Kepegawaian; (5) Keuangan; (6) Perbekalan; (7) Tata usaha; (8) Perwakilan”.

Buku Petunjuk Administrasi terbitan UGM dalam Syafiie (2006:16) menjelaskan bahwa administrasi disebutkan sebagai berikut:

(1) Suatu aktifitas yang terutama bersangkutan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang telah ditentukan semula; (2) Suatu proses yang lazim terdapat dalam segenap usaha bersama, baik usaha pemerintah maupun usaha militer, baik usaha berskala besar maupun usaha kecil-kecilan; (3) Suatu pengorganisasian dan bimbingan orang-orang agar dapat melaksanakan suatu tujuan khusus”.

Berdasarkan beberapa pengertian administrasi dalam arti sempit maka dapat disimpulkan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan tata usaha yang didalamnya melakukan pencatatan setiap aktifitas yang dilakukan dengan usaha bersama supaya dapat mencapai tujuan khusus.

Administrasi merupakan sebuah ilmu yang terus berkembang. Dalam perkembangannya, administrasi terbagi menjadi tiga disiplin ilmu, yakni: administrasi publik/negara, administrasi niaga/bisnis, dan administrasi

internasional. John M. Pfifner dan Robert V. Presthus dalam Syafiie (2006: 23)

menerangkan Administrasi Publik sebagai berikut:

“(1) *Public Administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political bodies.* (Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik); (2) *Public Administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly accupied with the daily work of governments.* (Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari); (3) *In sum, public administration is a process concernd with carrying out public policies, encompassing innumerable skills and techniques large numbers of people.* (Secara global administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang”).

Mengutip pendapat Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1970) dalam

Pasolong (2008: 8) yang mendefinisikan administrasi negara sebagai berikut:

“(1) Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah; (2) Meliputi tiga cabang pemerintah: eksekutif, legislatif, dan serta hubungan diantara mereka; (3) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik; (4) Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat; (5) Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan”.

Henry (1988) dalam Pasolong (2008: 8) juga menjelaskan mengenai pengertian administrasi publik sebagai berikut:

“Suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik”.

Berdasarkan beberapa definisi para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan memiliki kedudukan penting dalam upaya memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan dapat diberikan oleh pihak pemerintah maupun non pemerintah. Tujuan dari pemberian pelayanan itu adalah untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau kelompok masyarakat agar dapat terpenuhi kesejahteraan mereka.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintah dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya, karena pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2001: 16). Pelayanan dapat diartikan pula sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan kebutuhan seorang atau sekelompok orang (Sianipar, 2000: 5). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang ataupun badan-badan tertentu kepada seseorang, kelompok orang atau badan-badan tertentu dalam upaya pemenuhan kebutuhan.

2. Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan publik juga dijelaskan pada Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan 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.

Menurut Ratminto & Winarsih (2005: 5) mendefinisikan mengenai pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai berikut:

“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan umum berupa barang dan jasa yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003:

a. Kesederhanaan

Proseduran pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

2. Unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

3. Rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik rasa aman dengan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk

bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, Dan Keramahan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya perlu memperhatikan prinsip-prinsip yang menjadi landaan tempat berpijak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Islami dalam

Suryono (2001: 54) adalah:

a. Prinsip Aksesibilitas

Setiap pelayanan yang diberikan dengan mudah digunakan oleh para masyarakat yang membutuhkan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

b. Prinsip Teknikalitas

Setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, kesepakatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

c. Prinsip Profitabilitas

Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.

d. Prinsip Akuntabilitas

Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakikatnya mempunyai pelayanan yang sebaik-baiknya.

e. Prinsip Kontinuitas

Setiap jenis pelayanan terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan keselarasan ketentuan baik bagi proses pelayanan tersebut.

Keberadaan pelayanan publik memegang peranan penting karena menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka memenuhi segala

kebutuhannya sehingga penekanan pada upaya yang perlu dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan.

4. Asas Pelayanan Publik

Sebagaimana yang tercantum dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, jika dikaitkan dengan asas pelayanan publik, maka ditetapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak deskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah:

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

D. Pelayanan Perizinan

1. Pengertian Perizinan

Keputusan administratif merupakan tindakan administratif negara yang dapat menimbulkan hukum tertentu bagi penerima keputusan tersebut. Kategori yang paling penting dari administrasi adalah perizinan. Mengacu kepada Standard Operasional Prosedur (SOP) Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri tahun 2012, yang disebut izin adalah pemberian izin tempat usaha / kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah daerah.

Perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan aturan yang bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat dan izin untuk melakukan suatu tindakan atau kegiatan

usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan usaha.

Masalah perizinan merupakan masalah yang sifatnya cukup prinsipal, dilihat dari perkara tidak boleh ditariknya keputusan, tidak boleh dicampurkan dengan hal bahwa suatu keputusan tidak lagi penting, artinya setelah beberapa waktu karena maksudnya hanya sebagai izin untuk melakukan suatu perbuatan tertentu saja, karenanya seseorang yang dalam melakukan tindakan berupa kegiatan haruslah mempunyai izin dan pada dasarnya dapat diubah atau ditarik kembali. Tinjauan dari perizinan sendiri adalah untuk mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap salah.

2. Tujuan Perizinan

Tujuan pemerintah dalam menerbitkan izin antara lain dijelaskan oleh Hadjon dalam Hakim (2011: 186-189) yaitu:

1. Keinginan untuk mengendalikan aktifitas-aktifitas tertentu

Melalui izin, pemerintah mengarahkan aktivitas tertentu dari masyarakat misalnya dalam hal penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pemohon dalam mengurus IMB harus memenuhi beberapa persyaratan antara lain gambar, bahan, model konstruksi dan hal-hal lain yang dianggap perlu guna menjadi batasan bagi pemohon akan bangunan yang ingin dibuatnya. Hal ini menjadi penting agar bangunan yang dibuat oleh warga memenuhi prasyarat tertentu yang memungkinkan pemerintah mengetahui bahwa semua bangunan memenuhi ketentuan antara lain keamanan, kesesuaian dengan

peruntukan lahan, ataupun membatasi ketinggian bangunan (misalnya untuk bangunan di sekitar bandara), atau disesuaikan dengan rencana tata kota.

2. Mencegah bahaya bagi lingkungan

Pasal 6 ayat 1, UU No 23 Tahun 1997 tentang pengelolaan lingkungan hidup, ditentukan bahwa setiap orang berkewajiban memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup. Untuk dapat melakukan kegiatan yang kemungkinan berpengaruh terhadap lingkungan hidup tersebut, maka seseorang atau suatu badan hukum harus memiliki izin yang akan diawasi oleh pemberi izin utamanya dalam upaya menjaga kelestarian fungsi lingkungan hidup tersebut. Misalnya dalam kegiatan pertambangan, pabrik atau pengelolaan hutan. Dengan instrumen izin, maka pemerintah dapat membatasi aktivitas yang berpengaruh pada lingkungan hidup agar tidak terjadi kerusakan atau menimbulkan bahaya terutama bencana alam.

3. Keinginan melindungi obyek-obyek tertentu

Pemerintah mempunyai kepentingan agar obyek-obyek tertentu yang berguna bagi masyarakat tetap terjaga dan terlindungi. Hal ini dapat dilihat pada upaya pemerintah untuk melindungi peninggalan bersejarah dan purbakala. Pembangunan yang dilakukan jika berdekatan dengan obyek bersejarah akan mendapat perhatian khusus, demikian pula dengan pengelolaan benda-benda purbakala lain yang dilindungi. Undang-undang No. 5 Tahun 1992 memberikan perlindungan terhadap Benda Cagar Budaya baik bergerak maupun tidak, sehingga pengelolaannya harus mendapat

perlakuan khusus, dengan pemerintah turut terlibat aktif dalam memberikan izin atau mengawasi pengelolaan benda cagar budaya tersebut.

4. Keinginan membagi benda yang sedikit jumlahnya

Adakalanya kegiatan masyarakat berkaitan dengan benda yang jumlahnya sedikit. Potensi alam yang ada harus semaksimal mungkin bermanfaat bagi sebanyak-banyaknya warga negara. Hal ini dapat dilihat antara lain pembatasan penambangan mineral, bahan galian, atau pemanfaatan air bawah tanah. Sekalipun banyak, potensi tersebut dapat habis dalam kurun waktu tertentu sehingga pemanfaatannya harus secara bijaksana sehingga pemerintah harus turut campur dengan membatasi izin pemanfaatannya.

5. Keinginan untuk menyeleksi orang dan aktifitas-aktifitas tertentu

Pemerintah berkepentingan untuk mengawasi warganya dalam tindakan-tindakan tertentu. Untuk mengemudikan kendaraan, seorang warga negara harus memiliki izin agar pengguna kendaraan dibatasi pada warga yang benar-benar mengerti cara mengemudi dan pemanfaatan jalan dan jembatan. Untuk itu pemerintah melalui pihak kepolisian akan membatasi dengan mengeluarkan surat izin mengemudi (SIM) hingga hanya yang memiliki SIM-lah yang bisa mengemudikan kendaraan di jalan raya, baik roda dua, empat atau lebih.

Diharapkan dengan cara tersebut, maka tingkat kecelakaan lalu lintas dapat dikurangi, karena hanya mereka yang benar-benar mampu mengemudilah yang menggunakan kendaraan. Instrumen izin digunakan oleh penguasa

terutama dalam bidang hukum lingkungan, pengaturan ruang, administrasi sosial ekonomi budaya dan kesehatan.

Rustiani dalam Hakim (2011: 189) mengemukakan bahwa formalitas usaha dalam bentuk izin adalah sebuah bentuk pengakuan negara terhadap keabsahan suatu kegiatan yang dilakukan oleh warga negaranya. Dengan demikian pengakuan ini berarti kegiatan usaha tersebut dianggap sah menurut peraturan atau hukum (positif) yang berlaku di negara yang bersangkutan. Dengan adanya pengakuan secara formal tersebut, maka negara wajib memberikan perlindungan, pengawasan dan pembinaan terhadap suatu kegiatan usaha.

E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang di bidang pelayanan perizinan merupakan kebijakan yang dirumuskan dalam PERMENDAGRI Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan PERMENDAGRI tersebut, PTSP dimaksudkan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, dengan melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu. PERMENDAGRI juga menyatakan penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan dan yang dimaksud dengan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang

proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Pengertian tersebut berbeda dengan pengertian "pelayanan terpadu satu atap".

Dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan terpadu satu atap" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Kemudian berdasarkan penjelasan Modul Strategi Memperbaiki Kualitas Pelayanan Perizinan pada Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu untuk Eselon III Lembaga Administrasi Negara dan Departemen Dalam Negeri Indonesia, dijelaskan bahwa pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola ini hakekatnya hampir sama dengan pola penyelenggaraan pelayanan terpusat, penyelenggaraan dilakukan pada satu tempat atau lokasi tertentu, dilayani melalui satu pintu. Asumsinya penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara tunggal oleh Dinas/Instansi tertentu atau oleh Unit kerja tertentu yang mandiri, (UPTSP), dan diselenggarakan pada satu tempat atau lokasi tertentu. Jenis pelayanannya meliputi pelayanan yang prosesnya memiliki keterkaitan dengan perizinan yang lain, artinya, ada keterkaitan antara kewenangan pelayanan perizinan yang

dimiliki oleh satu atau lebih dari dinas/instansi tertentu yang dipadukan dan dikoordinasikan oleh satu Dinas/Instansi atau UPTSP.

Alternatif konsep pelimpahan wewenang dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu; pertama; kewenangan dilimpahkan secara penuh kepada Dinas/Instansi atau Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSP), keuntungannya kemungkinan tercapainya tujuan peningkatan kualitas layanan publik akan lebih baik dan pertanggung jawabannya jelas. Dinas/Instansi teknis, berperan dalam tim teknis peninjauan lapangan (yang bersifat teknis dan/atau memiliki dampak berskala lebih luas, seperti pencemaran lingkungan). Dinas/instansi tersebut akan lebih berfungsi pada pengawasan pelaksanaan pemberian izin, dan monev. Kedua; pelimpahan wewenang, dilakukan berdasarkan pembagian tugas, fungsi dan wewenang bersama (*concurrent*), antara UPTSP dengan Dinas/Instansi yang memiliki kewenangan pelayanan pemberian perizinan yang terkait.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dapat dilakukan dengan berbagai pola yaitu pola Pelayanan Terpadu Satu Atap atau pola Satu Pintu. Pembentukan lembaga PPTSP, dapat dilakukan dengan beberapa alternatif, yaitu: (1) bentuk Dinas; (2) bentuk Kantor, dan (3) bentuk Unit. Ketiga bentuk PPTSP tersebut masing-masing mempunyai dasar hukum pembentukannya, dengan besaran organisasi, cakupan urusan/kewenangan dan jenjang jabatan (eselon) yang berbeda.

Adapun berikut mengenai penjelasan pembentukan lembaga PTSP, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bentuk Dinas

Bentuk ini merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada

Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah; selain itu mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi; serta dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Daerah Kabupaten/Kota menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. pemberian perijinan dan pelaksanaan pelayanan umum; dan
- c. pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis dinas dalam lingkup tugasnya.

2. Bentuk Kantor

Bentuk ini merupakan lembaga teknis daerah yang mempunyai fungsi koordinasi dan perumusan kebijakan pelaksanaan serta fungsi pelayanan masyarakat; selain itu juga merupakan unsur pelaksana tugas tertentu, yang karena sifatnya tidak tercakup oleh Sekretariat Daerah dan Dinas Daerah, dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

3. Bentuk Unit

Bentuk ini merupakan unsur pelaksana gabungan operasional Dinas/Lembaga Teknis Daerah (badan, lembaga, kantor); serta dipimpin oleh kepala unit yang secara struktural berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas/Kantor/Badan, dan secara fungsional/bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Bentuk lembaga pelayanan terpadu yang akan dikembangkan di daerah sangat tergantung dengan keputusan Pemerintah Daerah setempat, terutama komitmen dari pimpinan dan aparat penyelenggara pelayanan publik. Alternatif-alternatif bentuk lembaga pelayanan yang akan dipilih dan ditetapkan struktur, tugas, fungsi dan kewenangannya, organisasi pelaksanaannya maupun mekanisme dan prosedur pelayanan perijinan, sangat ditentukan oleh komitmen dan kondisi sumber daya yang ada di daerah.



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian adalah sebuah proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku.

Penerapan suatu metode ilmiah dalam praktek penelitian diperlukan suatu desain penelitian yang sesuai dengan kondisi, seimbang dengan dalam atau dangkalnya penelitian yang akan dilakukan. Rancangan atau desain penelitian merupakan rencana atau pola yang akan diikuti dalam melaksanakan penelitian, termasuk analisisnya.

Metode penelitian menurut Sugiyono (2008: 2) pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara tepat sifat atau sesuatu yang tengah terjadi dan berlangsung pada penelitian. Alasan penulis menggunakan penelitian jenis deskriptif ini adalah untuk mendeskripsikan, menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta serta hubungan antara fenomena.

Whitney dalam Nazir, (2011: 54) mendefinisikan metode deskriptif adalah:

“Pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena”.

Sugiyono (2008: 9) menjelaskan metode penelitian kualitatif sebagai berikut:

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih ditekankan pada makna dari pada generalisasi”.

Penggunaan metode deskriptif merupakan upaya untuk menggambarkan apa yang terjadi termasuk siapa, kapan, dimana atau berhubungan dengan karakteristik suatu gejala masalah sosial, baik pola, bentuk, ukuran, maupun distribusi objek penelitian. Sejalan dengan tujuan penelitian, maka metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan upaya, pelaksanaan dan berbagai faktor yang mendukung dan menghambat dari pelaksanaan pelayanan perizinan di KPP Kota Kediri.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pusat perhatian yang dimaksudkan sebagai batas untuk mencegah terjadinya pembiasan bahwa dalam mempersepsikan dan membahas masalah yang sedang diteliti. Ada dua maksud tertentu yang peneliti ingin mencapainya dalam menetapkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria

inklusi-eksklusi atau memasukkan-mengeluarkan (*inclusion-exclusion criteria*)

suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan (Moleong, 2002: 62).

Adapun yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah:

1. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu:
 - a. Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - b. Peningkatan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan
 - c. Pembinaan sumber daya manusia
2. Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan:
 - a. Dasar kebijakan atau perda yang digunakan
 - b. Bentuk pelayanan yang diberikan
 - c. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan
 - d. Mekanisme/prosedur pelayanan perizinan
3. Faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat diadakannya suatu penelitian, sedangkan situs penelitian merupakan letak sebenarnya dimana peneliti mengadakan penelitian untuk mendapatkan data yang valid, akurat dan benar-benar dibutuhkan oleh peneliti pada saat melakukan penelitian. Peneliti diharapkan juga dapat

menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti termasuk ciri-ciri lokasi, lingkungannya serta segala kegiatan yang ada di dalamnya.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pemerintah Kota (PEMKOT)

Kediri, sedangkan situs penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Peneliti mengambil situs di Kantor Pelayanan Perizinan Kediri

karena mengingat keseriusan pemerintah pusat untuk memperbaiki iklim investasi

faktanya menunjukkan bahwa dari sisi waktu dan biaya, Indonesia masih menjadi

negara yang belum proinvestasi. Meskipun dari sisi potensi investasi di Indonesia

sangat besar, termasuk potensi pasarnya, namun jika hal ini tidak diimbangi

dengan pelayanan perizinan yang responsif, maka investasi usaha pun tidak akan

maksimal. Diterbitkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Perdagangan,

Menteri Dalam Negeri, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Menteri Hukum

dan HAM, serta Kepala BKPM untuk mempercepat proses pembuatan izin usaha

dari 60 hari menjadi 17 hari mulai awal Januari 2010 menjadi angin segar bagi

para pelaku bisnis dan para calon investor.

Dipilihnya Kota Kediri dengan pertimbangan Kota Kediri sudah

melaksanakan model pelayanan satu pintu dalam memberikan pelayanan

perizinan dan Kota Kediri termasuk dalam kota terbaik untuk berbisnis pada tahun

2010 menurut salah satu berita *on-line* Saudagar Bugis Group.

D. Sumber Data

Keberadaan sumber data memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Peneliti berusaha memperoleh data yang akurat melalui narasumber yang tepat sehingga dapat dijadikan pedoman dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu:

1. Data primer dari penelitian ini adalah:
 - a) Bapak Soni (Kasubbag TU KPP Kota Kediri)
 - b) Bapak Adi (Staff Penerbitan SIUP dan TDP)
 - c) Bapak Sentot (Staff Penerbitan SIUP dan TDP)
 - d) Bapak Zun (Staff Penerbitan HO)
 - e) Bapak Masngut (petugas penerima retribusi pajak)
 - f) Masyarakat yang mengurus izin
 - g) Masyarakat yang tidak mengurus izin
2. Data sekunder dari penelitian ini adalah:
 - a) SOP KPP Pemerintah Kota Kediri
 - b) Perwali No. 9 tahun 2011
 - c) Majalah Kediri dalam angka 2011

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu faktor yang sangat menunjang bahkan merupakan pendukung utama dalam suatu penelitian, karena data yang dihasilkan diusahakan dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Data yang

diambil dalam sebuah penelitian haruslah valid dan relevan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Suatu proses pencarian data melalui tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan, dengan tujuan mendapatkan data, keterangan, pandangan maupun pendapat responden agar diperoleh kebenaran yang valid dan relevan. Menurut Sugiyono (2008: 231) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak terkait. Wawancara yang dilakukan secara santai dan dilakukan pada siang hari ketika jam istirahat makan siang dengan kondisi informan yang sangat terbuka. Kemudian informasi yang didapatkan tersebut dikembangkan lebih lanjut selama dan setelah wawancara berlangsung. Dalam penelitian di lapangan bisa jadi jumlah informan bertambah, karena perkembangan hasil wawancara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dan relevan.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan menggunakan seluruh alat indera. Pengamatan dilakukan untuk memperoleh data

berdasarkan kenyataan-kenyataan di lapangan dengan melakukan pencatatan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Ketika melakukan observasi keadaan KPP Kota Kediri sedang banyak dijumpai masyarakat yang mengurus perizinan reklame dan IMB. Pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Kota Kediri sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

3. Dokumentasi

Metode ini bertujuan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya. Penggunaan teknik dokumentasi dimaksudkan untuk mengumpulkan data sekunder yang diperoleh melalui cara mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen tertulis (peraturan perundang-undangan, surat keputusan, dan ketentuan lain) sebagai bahan referensi dan komparasi.

Dokumen-dokumen tersebut tentunya yang berhubungan dengan upaya Kantor Pelayanan Perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Dokumen yang diperoleh berupa SOP Kota Kediri 2012, UU Perwali No. 9 Tahun 2011 dan majalah Kota Kediri dalam 2011.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Berdasarkan teknik pengumpulan data di atas, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti sendiri yang merupakan alat pengumpul data utama, terutama dalam proses wawancara dan analisis data. Seperti yang dijelaskan oleh Nasution dalam Sugiyono (2008: 223) bahwa

“Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya”.

2. Pedoman wawancara atau *interview guide* yaitu berupa daftar pertanyaan yang diajukan pada informan. Hal ini berguna dalam mengarahkan peneliti dalam pengumpulan data terutama dalam melakukan wawancara.

3. Perangkat penunjang yang meliputi buku catatan lapangan dan alat tulis yang digunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan pikiran dalam rangka pengumpulan data di lapangan. Sebagai pelengkap dari catatan lapangan, maka peneliti juga memanfaatkan *hand phone (HP)* yang dilengkapi dengan aplikasi *recorder*, agar mudah dalam mengulang ingatan mengenai kondisi lapangan dan jalannya wawancara.

G. Analisis Data

Analisis data menunjuk pada kegiatan pengorganisasian data ke dalam susunan-susunan tertentu di dalam rangka menginterpretasikan data, ditabulasi sesuai dengan susunan penyajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-

masing masalah dan akhirnya disimpulkan, baik untuk masing-masing penelitian maupun keseluruhan masalah yang diteliti.

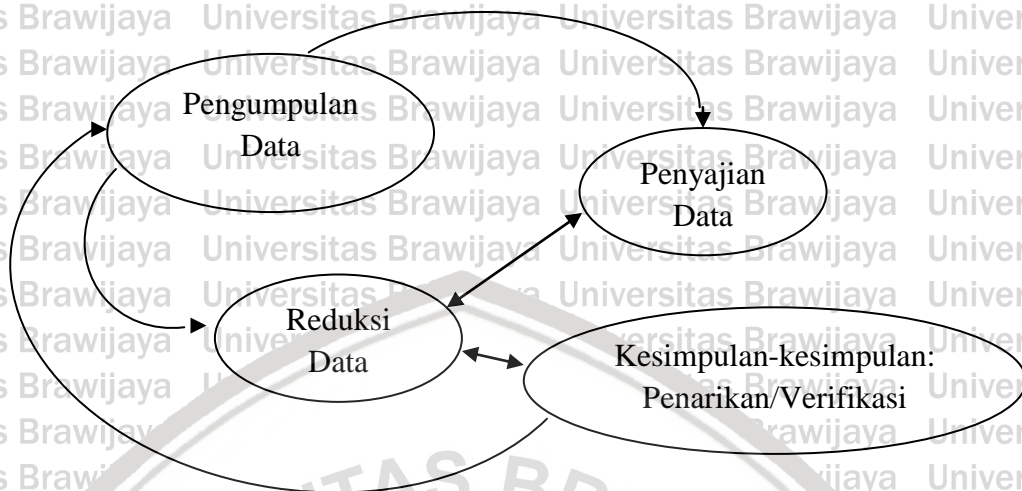
Menurut Miles & Huberman dalam Sukardi (2006: 72) “Bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.”

1. Reduksi data, dalam tahap ini merupakan suatu kegiatan untuk merangkum, mengikhtiarkan, atau menyeleksi data yang terekam dari hasil wawancara, observasi atau dari sejumlah dokumen yang masing-masing dimasukkan ke dalam kategori tertentu. Semakin lama peneliti ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya jika diperlukan. Data yang diperoleh pada tahap ini adalah data tentang upaya yang dilakukan KPP Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan perizinan, data mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan pada KPP Kota Kediri dan data mengenai faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan pelayanan perizinan pada KPP Kota Kediri.

2. *Display data*, *display data* adalah penyajian data ke dalam sejumlah kategori yang sesuai yang akhirnya akan memudahkan dalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan mengintepretasikan data. Dalam tahap ini, penyajian

data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Dalam menyajikan data, paling sering digunakan adalah dengan teks yang bersifat deskriptif. Dengan menyajikan data maka, akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Selain itu *display* data juga berfungsi sebagai daftar yang bisa secara cepat menunjukkan cakupan data yang telah dikumpulkan.

3. Penarikan Kesimpulan, dalam pengumpulan data, selalu dibuat reduksi data sampai penyusunan kesimpulan. Artinya, berdasarkan data yang diperoleh di lapangan maka selanjutnya disusun pemahaman arti dari segala peristiwa melalui reduksi data, diikuti penyusunan data dalam bentuk deskripsi secara sistematis. Nsetelah pengumpulan data berakhir, dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan verifikasi data di lap[angan tersebut. Komponen analisis data tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Komponen dalam Analisis Data (*interactive model*)

Sumber: Milles dan Hubberman dikutip oleh Sugiyono (2008: 247) yang diartikan oleh peneliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kota Kediri

a. Sejarah Kota Kediri

Kediri merupakan daerah yang memiliki sejarah masa lalu yang gemilang. Kediri di masa lalu adalah daerah penting dalam konstelasi nusantara karena menjadi salah satu pusat di antara kerajaan-kerajaan nusantara masa itu. Kediri juga menjadi salah satu daerah yang menjadi saksi bagi kebangkitan dan kehancuran kerajaan-kerajaan di nusantara yang memang silih berganti timbul tenggelam mewarnai lembaran sejarah kehidupan bangsa besar nusantara ini. Khusus bagi Jawa Timur, Kediri di masa-masa silam merupakan daerah yang bisa dikatakan cikal bakal lahirnya kerajaan-kerajaan besar sekaligus menjadi payung bagi daerah-daerah dan kerajaan-kerajaan kecil lainnya.

Pusat kerajaan baru di Jawa Timur muncul diantara dua masa berlangsungnya pemerintahan kerajaan di Jawa Tengah. Hal ini dapat diketahui dari sebuah prasasti bertahun 729 saka (840 M) yaitu "Prasasti Harinjing" di Desa Sukabumi, Kec. Kepung Kab. Kediri. Prasasti tersebut ditulis dalam bahasa Sanssekerta dengan huruf kawi (Jawa Kuno). Pengaruh Kerajaan Sriwijaya di belahan barat dan Mataram disebelah timur pada tahun 928 M selagi empu sendok berkuasa di tanah air membuat perkembangan kerajaan-kerajaan kecil diseluruh jawa, termasuk Jawa Timur berkembang pesat. Mpu

Sendok sebagai seorang bangsawan yang berasal dari kerajaan Mataram mendirikan kerajaan baru di Jawa Timur, dengan gelar Rakai Hino Mpu Sendok Sri Icana Wikramadharma Tungadewa (929 M - 947 M). Ibukota negara Icana tidak jelas, tetapi diperkirakan pusat pemerintahan tersebut terletak di loceret Nganjtini ditandai dengan ditemukannya Candi Lor yang menunjukkan tahun 929 M - 1222 M.

Setelah Mpu Sendok meninggal tahun 947 M, kepemimpinan pemerintahan mataram diganti oleh Sri Isyana Tungawijaya, yang kemudian mempersunting putri Lokapala. Pernikahan tersebut memberikan putra yang kemudian menggantikan kedudukan Tungawijaya yaitu Sri Makutawangsa Whardana. Selanjutnya pada tahun 990 M - 1007 M kerajaan mataram dikendalikan oleh Sri Dharmawangsa yang mati terbunuh sedangkan Airlangga dapat meloloskan diri dari peristiwa itu dengan diiringi Narottama, kemudian selama 4 tahun hidup di hutan dekat Wonogiri.

Pada tahun 1019 M atas pemerintahan beberapa Adipati dan kaum Brahmana yang masih setia, Airlangga diangkat untuk menduduki tahta kembali. Ia bertahta dan bergelar Sri Maharaja Rakelahu Crilo Keswara Dharmawangsa Airlangga Ananta Wikrawai-Tungadewa. Masa pemerintahan Airlangga berusaha menyatukan daerah-daerah kerajaan dharmawangsa yang telah terpecah belah akibat pengeruh Sriwijaya dengan kebijakan seperti:

- 1) Memindahkan ibukota kerajaan dari Wuwutan Mas ke Kahuripan kembali.
- 2) Mengadakan perbaikan sistem pengadilan dengan menghapus hukuman siksa diganti dengan hukuman denda.

3) Memajukan pertanian dengan mendirikan pematang-pematang besar di desa Wringin Sapta pada Sungai Brantas, sehingga desa dan sawah-sawah terhindar dari banjir, Bandar Ujung Gakuh dekat Surabaya menjadi makmur.

4) Memperhatikan dan memajukan perdagangan baik didalam maupun diluar negeri ke Champa, India Utara dan India Selatan.

5) Memerintahkan menyalin buku Mahabarata kedalam bahasa Jawa Kuno sehingga rakyat dapat membaca dan terpengaruh oleh peradaban hindu.

Mpu Kanwa menyalin buku Arjuna Wiwaha sebagai lambang perkawinan Airlangga, dan Gatot Kaca Sraya.

6) Mendirikan pertapaan yang indah di puncangan, serta memperbaiki tempat-tempat suci.

Sesuai dengan kehidupan orang Hindu, Airlangga ingin memenuhi kewajiban yaitu menjadi pertapa, dan sebelum mengundurkan diri pada tahun 1041 M ia membagi kerajaan menjadi dua bagian untuk kedua putranya adapun pembagian kerajaan sebagai berikut :

1) Bagian Timur : Kerajaan Jenggala dengan ibukota Kahuripan meliputi daerah Surabaya, Malang dan Besuki.

2) Bagian Barat : Kerajaan Panjalu atau Kadiri meliputi daerah Kediri, Madiun dengan ibukota Dahapura.

Airlangga menjadi pertapa terkenal dengan nama Jatiwindra atau Maharesi Gentayu hingga akhir hidupnya tahun 1049 M dan abu jenazahnya dimakamkan di lereng Gunung Penanggungan. Ketidcakapan raja-raja yang

memerintah Kerajaan Jenggala, membuat Jenggala tidak terdengar lagi untuk waktu yang tidak beberapa lama. Kebesaran nama kerajaan di wilayah timur ini digantikan dengan munculnya kerajaan Panjalu yang lebih dikenal dengan nama kerajaan Dhaha. Letak ibukota kerajaan ini diperkirakan terletak di kota yang terkenal dengan nama Kediri sekarang ini. Sekitar paruh waktu abad ke-11, mulailah sejarah kerajaan Kadiri yang dipimpin oleh seorang raja yang bernama Sri Jayawarsa sebagai raja pertama di kerajaan tersebut.

Periode pemerintahan kerajaan Sri Jayawarsa diperkirakan pada tahun 1104 M sampai dengan 1115 M. Setelah Sri Jayawarsa mangkat dari kepemimpinannya, pemerintah Kadiri dipercayakan kepada putranya yang bernama Kamiswara. Masa pemerintahan Kamiswara diperkirakan terjadi antara tahun 1115 M sampai dengan 1130 M. Kamiswara akhirnya mengawini putri Jenggala yang bernama Sri Kirana untuk mengkhairi pertenggaran antara Kadiri dengan Jenggala. Hal ini diyakini sebagai perkawinanpolitik yang diterapkan oleh kedua belah pihak.

Kepemimpinan Kamiswara banyak bermunculan pujangga-pujangga terkenal, salah satu pujangga yang populer pada saat itu Mpu Dharmaja yang mengarang Kitab Semara Dahana, dan Mpu Tanakung yang mengarang Kitab Lubdaka dan Wertansantya. Sepeninggalan Kamiswara, kerajaan Kadiri dipimpin oleh Sri Jayabaya yang memerintah pada tahun 1135 M- 1157 M. Sri Jayabaya terkenal sebagai pujangga dan sering dihubungkan dengan buku-buku karangan beliau yang dinamakan persis seperti nama beliau yaitu Jayabaya. Pada jaman Jayabaya tersebut hudup dua pujangga terkenal yaitu Mpu Panuluh

yang kemudian menyelesaikan buku Mahabarata. Setelah Jayabaya, kerajaan Dhaha di perintah oleh, antara lain: (1) Sawosworo pada tahun 1159 M – 1161 M; (2) Aryoso pada tahun 1171 M – 1174 M; (3) Gandra pada tahun 1181 M; (4) Kamesworo II pada tahun 1182 M – 1185 M.

Jaman Penjajahan Jepang setelah Belanda menyerah kepada Jepang pada tanggal 10 Maret 1942, maka kota Kediri pun mengalami perubahan pemerintahan. Karena wilayah kerja Gemeente Kediri yang begitu kecil dan tugasnya sangat terbatas, maka oleh pemerintah Jepang daerahnya diperluas menjadi kota. Daerah Kediri Shi atau Kediri Kota dikepalai oleh Shico. Kediri shi terdiri dari 3 son (kecamatan) dan dikepalai oleh Shonco Son (Camat) yang terdiri dari beberapa Ku (desa), dimana tiap Ku dikepalai oleh seorang Kucho (kepala desa) Pemerintahan Kediri Shi dipimpin oleh seorang Shico (walikotamadya), dimana kekeuasannya tidak saja menjalankan pemerintah otonomi tetapi juga menjalankan Algemeen Bestuur tidak didampingi oleh DPRD, karena wewenang penuh berada ditangan Kediri Sicho.

Kediri Jaman Penjajahan Hindia Belanda kedatangan Bangsa Belanda di Indonesia. Belanda yang berdagang di Lisabon untuk mengambil barang dagangan yang didatangkan dari Asia Selatan oleh Bangsa Portugis pada tahun 1580 menghadapi kondisi yang serba sulit karena persaingan. Oleh karena kesulitan tersebut, maka Belanda yang dipimpin oleh Cornelis de Houtman datang di Indonesia pada tahun 1596, tepatnya mendarat di pantai Banten.

Belanda mendapat rintangan dari orang-orang Portugis sehingga mereka berusaha untuk mempersatukan pedagang-pedagang Belanda dalam satu badan

perdagangan yaitu VOC (*Verengde Ost Indischet Compagniw*) pada tahun 1602. Sekitar tahun 1799 VOC mengalami kerugian besar akibat korupsi pejabat-pejabatnya, sehingga dibubarkan. Segala hak dan kewajibannya diambil oleh Pemerintah Republik Mataaf (*Bataafsche Republic*) pada tahun 1799 – 1807.

Pada tahun 1807 *Republic Bataafche* dihapuskan oleh Kaisar Napoleon Bonaparte dan diganti bentuknya menjadi kerajaan Belanda (*Konninkrijk Holand*). Adanya perubahan ketatanegaraan ini menyebabkan Indonesia bagian dari kerajaan Belanda. Kota Kediri di awal Tahun 1906, berdasarkan Staatblad (Undang-Undang Kenegaraan Belanda) No. 148 tertanggal 1 Maret 1906, mulai berlaku tanggal 1 April 1906, di Kediri dibentuk Gemeente Kediri sebagai tempat kedudukan Resident Kediri. Sifat Pemerintahan di Kediri tersebut oleh Belanda diberikan kewenangan otonomi terbatas dan sudah mempunyai Gemeente Raad sebanyak 13 orang, yang terdiri dari 8 orang golongan Eropa dan yang disamakan, 4 orang Pribumi (*inlander*) dan 1 orang Bangsa Timur Asing.

Berdasarkan Staatsblad No. 173 tertanggal 13 Maret 1906, bangsa Belanda menetapkan anggaran keuangan sebesar f. 15.240 dalam satu tahun. Tanggal 1 Nopember 1928 berdasarkan Staatsblad no. 498 status Kediri menjadi *Zelfstandig Gemeenteschap* mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 1928, yaitu daerah yang memiliki Otonom Penuli. Meskipun telah dibentuk “Dependen Gemeente Kediri” Pemerintah dalam negeri atau *de Algemene bestuursroering* tidak dipegang oleh Gemeente Kediri tetapi dipegang oleh Het Inlandeche

Bestuur yang dipimpin oleh Regent Ven (Kediri 9 Bupati), wewenang Gemeente Bestuur hanya meliputi pengurus got-got dalam kota, pungutan karcis pasar, pemeliharaan jalan kota dan pungutan peneng sepeda. Pemerintahan umum dipegang oleh Assisten Wedono dan Bupati, jadi tidak ada hubungan hirarkis di dalam pemerintahan umum dengan Bestuur, yang terjadi hanya merupakan hubungan kerja dan kepamongprajaan yang saat itu dipegang oleh Bupati Kediri. Kediri Jaman Kemerdekaan Jatuhnya bom atom di Hiroshima dan Nagasaki pada 6 Agustus 1945 dan 9 Agustus 1945, membuat jepang bertekuk lutut di hadapan tentara sekutu pada tanggal 14 Agustus 1945, sehingga terjadi Proklamasi Kemerdekaan Bangsa Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945.

Tidak lama setelah proklamasi tersebut di Kediri muncul Syodancho Mayor Bismo (Mayor Bismo) bersama-sama tokoh Gerakan Pemuda yang dengan penuh semangat, penuh kesadaran disertai keberanian bertekad mengambil alih kekuasaan pemerintah dari tangan Jepang. Mayor Bismo mengawali masuk dan membimbing Fuku Cho Kan Alm. Abdul Rochim pratkrama dan ditengah-tengah gelora massa mengumumkan kesediaannya berdiri di belakang Pemerintahan RI dan mengangkat diri sebagai Residen RI Daerah Kediri yang pertama. Massa rakyat dengan pimpinan Mayor Bismo menyerang Markas Ken PE Tai (Jl.Brawijaya 27), yang diakhiri melalui perundingan dengan hasil jepang menurunkan benderanya dan diganti dengan bendera Merah Putih bangsa Indonesia. Demikian sekilas perebutan kekuasaan

dari bangsa Jepang di Kediri. Habislah sejarah pemerintahan Jepang di Kediri, maka pemerintah beralih kepada RI.

Awal pemerintahan, Walikota didampingi oleh Komite Nasional Kotamadya, kemudian daerah berkembang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Urutan perundang-undangan sampai Kediri menjadi

Pemerintah Kota adalah sebagai berikut :

- 1) UU RI. No. 22 Tahun 1948 tentang Prinsip Daerah Otonomi.
- 2) UU RI. No. 44 Tahun 1950 STBL, No.498/28 dicatat dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tanggal 14 Agustus 1950 tentang Pembentukan Kota Besar.
- 3) UU RI. No. 1 Tahun 1957 tentang : a.Bentuk Pemerintahan Daerah Kota Praja b.Daerah Swantantra Tingkat II.
- 4) Peraturan Presiden No. 22 Tahun 1963 tanggal 25 September 1963 tentang Penghapusan Kawedanan dan Karesidenan.
- 5) UU No. 18 Tahun 1965 tentang : a.Daerah Otonomi b.Sebutan menjadi Kotamadya,dengan SK.42/Um tanggal 26 Mei 1966 mengubah Kota Praja menjadi Kotamdya.
- 6) UU No. 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di daerah
- 7) UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang di dalamnya terdapat perubahan penyebutan Kotamadya menjadi Kota, maka penyebutan Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Kediri berubah menjadi Pemerintah Kota Kediri.

Hingga sekarang Kota Kediri telah mengalami 9 (sembilan) kali pergantian kepemimpinan di bawah Pemerintah Republik Indonesia. Dari pemimpin yang pertama hingga periode kepemimpinan Drs. H. Maschut (1999-2009) dan yang sedang memimpin sekarang adalah dr. H. Syamsul Ashar Sp.Pd atau biasa dipanggil “Pak Dokter”, Kota Kediri mengalami berbagai banyak hal kemajuan dalam pembangunan, baik pembangunan yang bersifat fisik maupun pembangunan yang non fisik. Keindahan kota Kediri semakin terlihat setelah kota Kediri mencanangkan slogan “Kediri Bersemi”. Tidak sedikit prestasi yang telah diraih dan diperoleh, tidak terkecuali dalam bidang olah raga yang mulai bangkit dengan melajunya Persik ke divisi I Liga Indonesia. Sehingga tidak terlalu muluk apabila Kota Kediri memang mewarisi kebesaran Kerajaan Kediri. (www.kedirikota.go.id)

b. Wilayah Kota Kediri

Kota Kediri mempunyai ketinggian rata-rata 57 meter diatas permukaan laut serta terletak pada $111^{\circ}05'$ hingga $112^{\circ}03'$ Bujur Timur dan $7^{\circ}45'$ hingga $7^{\circ}55'$ Lintang Selatan, terbelah oleh sungai Berantas yang mengalir dari selatan ke utara menjadi dua wilayah, yaitu wilayah Barat Sungai dan wilayah Timur Sungai.

Luas wilayah Kota Kediri yang mencapai $63,40 \text{ km}^2$ terbagi menjadi tiga kecamatan, yaitu Kecamatan Mojojoto, Kecamatan Kota dan Kecamatan Pesantren. Wilayah Barat Sungai secara keseluruhan dalam wilayah Kecamatan Mojojoto dengan luas wilayah $24,6 \text{ km}^2$, dan Timur Sungai

sebagian termasuk dalam wilayah Kecamatan Kota dan Kecamatan Pesantren masing-masing dengan luas wilayah 14,9 km² dan 23,9 km².

Secara administratif Kota Kediri juga terletak di tengah wilayah Kabupaten Kediri, dengan batas wilayah sebelah utara yaitu Kecamatan Gampengrejo dan Kecamatan Grogol, sebelah selatan yaitu Kecamatan Kandat dan Kecamatan Ngadiluwih, sebelah timur Kecamatan Wates dan Kecamatan Gurah, sebelah barat Kecamatan Grogol dan Kecamatan Semen.

Seluruh wilayah Kota Kediri berbatasan dengan wilayah kecamatan-kecamatan yang termasuk wilayah Pemerintah Kabupaten Kediri baik batas utara, selatan, timur dan barat dengan kondisi wilayah yang relatif datar, meskipun di bagian barat dibatasi oleh Gunung Klothok dengan ketinggian 672 meter dan Gunung Maskumambang setinggi 300 meter.

Sebanyak lima sungai mengalir di Kota Kediri, yaitu Sungai Kresek sepanjang 9 km, Sungai Parang 7,5 km, Sungai Kedak 8 km, Sungai Berantas 7 km, dan Sungai Ngampel 4,5 km. Dari kelima sungai tersebut yang terbesar dan terkenal sampai saat ini adalah Sungai Berantas, dan menjadi legenda bagi masyarakat Kediri dan Provinsi Jawa Timur. (KPP, 2011: 3)

c. Demografi

Jumlah penduduk Kota Kediri pada tahun 2011 telah mencapai 302.664 jiwa, mengalami kenaikan 11.673 jiwa dibandingkan dengan tahun 2010.

Adapun jumlah penduduk laki-laki sebesar 152.021 orang atau sebesar 50,22% dan penduduk perempuan sebesar 150.643 orang atau sebesar 49,77%.

Angka Pertambahan Alami, yang merupakan selisih antara jumlah yang lahir dengan yang meninggal / mati, di Kota Kediri mengalami pasang dan surut pada periode tahun 2008-2010. Pada tahun 2008 Angka Pertambahan Alami mencapai -1.522 jiwa, tahun 2009 mencapai -3 jiwa dan -2.258 jiwa pada tahun 2010. Jumlah pencari kerja pada tahun 2010 mengalami peningkatan sebanyak 2.244 orang (2,89%) dari 2.181 orang pada tahun 2009.

Jumlah pencari kerja pada tahun 2010 sebanyak itu, persentase perempuan adalah 45,45% dan laki-laki 54,54%. Jumlah pencari kerja pada tahun 2010 dirinci menurut jenjang pendidikan yang ditamatkan yang terbanyak adalah tamat perguruan tinggi yang mencapai 1.469 orang, sedangkan yang paling rendah yaitu tamat SD sebanyak 19 orang (yang tidak tamat SD nihil).

Penempatan kerja pada tahun 2010, lulusan Sekolah Menengah Atas paling banyak diterima kerja yaitu 400 orang atau sebesar 57,89% dan lulusan Perguruan Tinggi yang diterima kerja sebanyak 268 orang atau sebesar 38,78%. (KPP, 2011: 4)

Jumlah TKI (Tenaga Kerja Indonesia) yang dikirim ke luar negeri dan terdaftar di Kantor Ketenagakerjaan Kota Kediri pada periode tahun 2007-2010 mengalami penurunan. Tahun 2007 mencapai 260 orang, pada 2008 mencapai 155 orang, pada tahun 2009 mencapai 101 orang dan tahun 2010 mencapai 53 orang. Selama kurun waktu tersebut jumlah TKI perempuan yang dikirim ke luar negeri lebih banyak dibandingkan dengan TKI laki-laki, tahun 2010 TKI perempuan sebesar 38 orang atau sebesar 71,69% dan TKI laki-laki sebesar 15 orang atau sebesar 28,31%. (KPP, 2011:5)

Besaran Upah Minimum Kota (UMK) Kota Kediri terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun seiring dengan besarnya inflasi, yaitu sebesar Rp 717.000,- pada tahun 2007 atau meningkat 19,10% dibandingkan tahun 2006, pada tahun 2008 mencapai Rp. 865.000,- atau meningkat sebesar 19,38% dibandingkan dengan tahun 2007 dan pada tahun 2010 mencapai Rp. 975.000,- atau meningkat sebesar 7,61% dibandingkan tahun 2009. Tahun 2011 UMK sebesar Rp. 975.000,- dan pada tahun 2012 Rp. 1.037.500,- atau meningkat 3,1% dibandingkan dengan tahun 2011 dan 2010. (KPP, 2011: 7)

Tabel 1
Jumlah Penduduk per Desember 2011

No	Kecamatan	Jumlah penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Mojoroto	58.618	56.373	114.991
2	Kota	48.814	49.841	98.655
3	Pesantren	44.589	44.429	89.018
	Jumlah	152.021	150.643	302.664

Sumber: Kediri dalam angka 2011: 7

d. Posisi Strategis

Kota Kediri berada pada jalur transportasi regional yang menghubungkan Kota Surabaya dengan Tulungagung, Nganjuk dan Malang, dalam konteks pengembangan wilayah Provinsi Jawa Timur, Kota Kediri merupakan pusat pengembangan SWP (Satuan Wilayah Pengembangan) Kediri dan sekitarnya yang meliputi: Kabupaten Kediri, Nganjuk, Trenggalek dan Tulungagung.

Kota Kediri merupakan kota Orde IIB, termasuk dalam klasifikasi Kota Menengah. Sebagai pusat SWP, Kota Kediri memiliki fungsi sebagai pusat pelayanan tersier yakni industri, perdagangan, pemerintahan dan pendidikan tinggi. Keberadaan *economic base*, yakni industri pengolahan tembakau (PT. Gudang Garam), memberikan andil yang cukup besar sebagai pendorong utama aktivitas perekonomian masyarakat.

Fungsi Kota Kediri sebagai pusat pelayanan bagi wilayah sekitarnya, tumbuh dan berkembang didukung oleh keberadaan infrastruktur transportasi yang menghubungkan dengan beberapa daerah disekitarnya. Keberadaan infrastruktur transportasi mempengaruhi pola pemanfaatan lahan yang cenderung linier terutama disepanjang jalan arteri primer ke arah Surabaya. Sesuai dengan kecenderungan yang ada dan kegiatan utama yang dikembangkan di Kota Kediri yaitu: industri pendidikan, perdagangan dan jasa serta pariwisata, maka arahan penyebrangan kegiatan-kegiatan pembangunan dialokasikan pada bagian wilayah kota secara merata sesuai dengan kecenderungan perkembangannya.

Peruntukan masing-masing bagian wilayah Kota Kediri adalah sebagai berikut, bagian Wilayah Kota A (BWK A), terdiri dari seluruh kawasan Kecamatan Mojojoto dengan Luas kawasan 2.460,40 Ha. Kegiatan yang dikembangkan: pemukiman, pariwisata, industri dan pendidikan. Bagian Wilayah Kota B (BWK B) terdiri dari seluruh wilayah Kecamatan Kota dan sebagian kecil Kecamatan Pesantren dengan luas kawasan 2.185,05 Ha. Kegiatan utama yang dikembangkan : industri perdagangan dan jasa serta

pariwisata, perkantoran dan pemukiman. Bagian Wilayah Kota C (BWK C) mencakup sebagian besar wilayah Kecamatan Pesantren dengan luas wilayah 1.694,98 Ha. Kegiatan utama yang dikembangkan: industri dan pemukiman. (KPP, 2011: 9)

e. Potensi Perekonomian Kota Kediri

Pemerintah Kota Kediri merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Negara Kesatuan Republik Indonesia, oleh karena itu berbagai kebijakan dan program pembangunan ekonomi ditujukan guna memperkuat landasan pembangunan ekonomi kerakyatan dengan mengutamakan prioritas. Semenjak timbulnya krisis ekonomi tahun 1998 mengakibatkan turunnya pertumbuhan ekonomi masyarakat dan meningkatkan laju inflasi sehingga menurunkan taraf hidup masyarakat, bertambahnya jumlah penduduk miskin dan jumlah pengangguran.

Berdasarkan pengalaman masa lalu tersebut, maka pembangunan di Kota Kediri diupayakan untuk dapat mewujudkan perekonomian yang adil, merata dan berdaya saing dan berbasis efisiensi yang menjamin pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan hidup milik sendiri secara berkelanjutan dengan semakin meningkatnya peran serta seluruh lapisan masyarakat guna mendukung terwujudnya Tri Bina Kota yaitu Kota Kediri sebagai kota industri, perdagangan dan jasa, serta pendidikan.

Program dasar dari pembangunan ekonomi Kota Kediri adalah meningkatkan perekonomian rakyat dengan menumbuhkan iklim usaha yang kondusif dengan mengutamakan UKM dan koperasi sebagai modal dasar

pertumbuhan pembangunan serta menggerakkan sektor swasta nasional maupun luar negeri sebagai pemodal, karena itulah peningkatan kemampuan perekonomian daerah merupakan prioritas pembangunan.

Program yang telah dibuat tersebut dapat terlaksana apabila adanya sinergi dan koordinasi serta peran serta seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Peran aktif masyarakat dalam mendukung pelaksanaan program pembangunan ekonomi akan banyak membantu dalam rangka pemulihan ekonomi yang diharapkan, sehingga nantinya akan meningkatkan taraf hidup masyarakat Kota Kediri. Keterlibatan pihak swasta, baik swasta nasional maupun swasta luar negeri sangat diharapkan membuka lahan bisnis baru guna upaya pemulihan ekonomi yang ada di Kota Kediri.

2. Kantor Pelayanan Perizinan

Kantor Pelayanan Perizinan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah dalam pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat. Kantor Pelayanan Perizinan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kantor Pelayanan Perizinan Kota Blitar berlokasi di Jl. Jendral Basuki Rahmad 15 Kota Kediri Telp.

(0354) 682345.

a. Tugas Pokok

Kantor Pelayanan Perizinan mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan sistem pelayanan perizinan daerah.

b. Fungsi

Dalam menyelenggarakan tugas tersebut, Kantor Pelayanan Perizinan mempunyai tugas dalam hal:

1) Perencanaan

Yaitu melakukan kegiatan-kegiatan perencanaan dibidang pelayanan perizinan (terutama mekanisme, prosedur dan persyaratan, serta pemberian izin), sehingga masyarakat (pemohon) akan terlayani dengan baik, transparan dan tepat waktu.

2) Pengkoordinasian

Yaitu melakukan kegiatan koordinasi dengan dinas-dinas terkait dalam pelaksanaan pemberian izin kepada masyarakat.

3) Pelayanan

Yaitu memberikan pelayanan perizinan yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

4) Pengendalian

Yaitu mengendalikan kegiatan-kegiatan pelayanan perizinan, sehingga sesuai dengan mekanisme, prosedur dan persyaratan yang telah ditentukan.

5) Monitoring dan Evaluasi

Yaitu melakukan kegiatan monitoring untuk melihat sejauh mana pelaksanaan pelayanan perizinan dapat dilaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan sehingga dapat diketahui dimana terdapat kendala atau permasalahan serta mencari

solusi dari permasalahan yang ada. Hasil monitoring dan evaluasi ini dilaporkan secara rutin (bulanan) kepada Kepala Daerah.

c. Ruang Lingkup Tugas Kantor Pelayanan Perizinan Kota

Kediri

Ruang lingkup tugas Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kediri dan Peraturan Walikota Kediri Nomor 50 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan adalah sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan penyusunan program kerja kantor;
- 2) Penyusunan petunjuk/pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan;
- 3) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan;
- 4) Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan;
- 5) Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
- 6) Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan;
- 7) Mengkoordinasikan dengan tim teknis di lingkungan Kantor Pelayanan Perizinan;
- 8) Pelaksanaan pembinaan tim teknis di lingkungan Kantor Pelayanan Perizinan;
- 9) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan

- 10) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. (KPP, 2011)

Adapun susunan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Kota

Kediri meliputi:

- 1) Kapala Kantor;
- 2) Sub Bagian Tata Usaha;
- 3) Seksi Pelayanan;
- 4) Seksi Pemrosesan, Penerbitan dan Pengendalian.

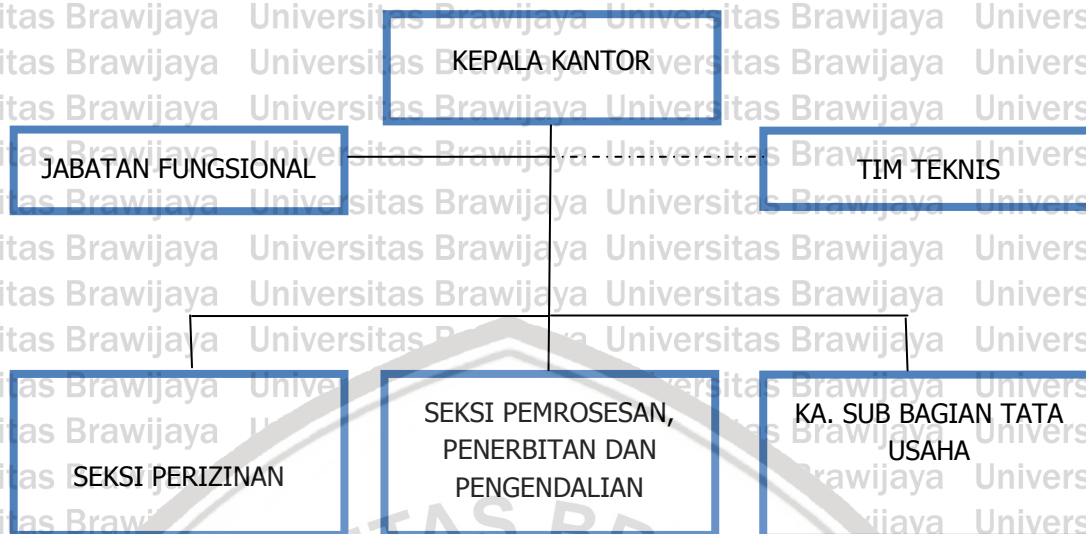
Sedangkan tugas tiap seksi terkait langsung dengan pelayanan perizinan adalah sebagai berikut :

- 1) Seksi Perizinan :

Meliputi pemrosesan perizinan mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan berkas, memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat/pemohon izin, mengadakan penyuluhan kepada masyarakat tentang proses pengajuan izin.

- 2) Seksi Pemrosesan, Penerbitan, dan Pengendalian :

Melaksanakan pemeriksaan ulang berkas, penghitungan dan penetapan peneanaan retribusi/pajak, memproses, menerbitkan dan mengendalikan perizinan, mengadakan penyuluhan, dan berkoordinasi dengan instansi terkait.



Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri

Sumber: SOP Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri 2012

Ket :

- Garis Komando
- - - - - Garis Koordinasi

d. Visi, Misi dan Slogan Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, ke mana dan bagaimana Kantor

Pelayanan Perizinan harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif, serta produktif. Visi adalah gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan, berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan, dibangun melalui proses refleksi dan proyeksi yang digali dari nilai-nilai luhur yang dianut oleh seluruh komponen *stakeholder's*.

Pernyataan visi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri adalah :

**“TERWUJUDNYA PELAYANAN TERPADU
BERSTANDAR PELAYANAN PUBLIK”**

Prinsip-prinsip dari visi diatas adalah :

- 1) Pelayanan Terpadu, yaitu : yaitu Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri berdasarkan kewenangan

yang diberikan oleh Walikota Kediri, mulai dari Penerimaan Permohonan, Pemrosesan, Penandatanganan Keputusan Perizinan dan Pembayaran Retribusi/Pajak Perizinan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Visi ini juga mengandung maksud bahwa di masa mendatang, semua jenis perizinan daerah akan diintegrasikan dan dilaksanakan sepenuhnya oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

2) Standar Pelayanan Publik, yaitu : pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan dengan biaya yang wajar dan transparan.

a) Pelayanan Perizinan yang cepat, yaitu :

Cepat dalam waktu penyelesaian izin yang terukur mulai dari permohonan masuk sampai terbitnya keputusan Perizinannya dengan ditentukannya Standar waktu penyelesaian izin untuk tiap jenis izin.

Cepat dalam pemrosesan pelayanan perizinan baik yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan maupun yang melibatkan instansi terkait dengan berperan aktif dalam pemrosesan izin tersebut ditunjang dengan SDM dan sarana/prasarana perizinan yang memadai.

b) Pelayanan Perizinan yang Mudah, yaitu persyaratan administrasi perizinan yang disederhanakan, tidak tumpang tindih antar satu jenis perizinan dengan perizinan yang lain.

c) Pelayanan Perizinan yang berkualitas, yaitu :

(1). Produk perizinan yang diterbitkan Kantor Pelayanan Perizinan

memiliki kepastian hukum, dapat dipertanggungjawabkan

(akuntabel) dan aman.

(2). Dalam memberikan pelayanan perizinan, Kantor Pelayanan

Perizinan didukung dengan :

(a). SDM yang berkualitas dan profesional.

(b). Sarana dan Prasarana yang memadai dan berkualitas.

(c). Data base perizinan yang didukung dengan Sistem Aplikasi

Pelayanan Perizinan.

3) Biaya yang wajar dan transparan, yaitu :

a) Besaran pajak dan retribusi perizinan disesuaikan dengan kondisi dan

perkembangan daerah, memperhitungkan segala dampak yang akan

terjadi akibat diterbitkannya suatu Keputusan Perizinan,

b) Biaya pajak dan retribusi diungkapkan secara terbuka melalui

Keputusan dan Peraturan Daerah, serta dicantumkan dalam

perhitungan Sistem Aplikasi Pelayanan Perizinan. (SOP Kantor

Pelayanan Perizinan Kota Kediri, 2012)

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan

dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Misi berfungsi sebagai pemersatu gerak,

langkah dan tindakan nyata bagi segenap komponen penyelenggara

pemerintahan. Adapun Misi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri adalah

sebagai berikut :

- 1) Mewujudkan Pelayanan Perizinan Terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan dukungan profesionalisme aparat.
- 2) Mewujudkan pelayanan perizinan yang cepat, akurat dan responsif terhadap tuntutan masyarakat.

Pernyataan Motto Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri adalah:

"We're Proud to Serve"
"Kami Bangga Melayani Anda"

Makna Motto :

Kantor Pelayanan Perizinan merasa berkewajiban dan merupakan suatu kebanggaan dapat melayani masyarakat dalam urusan perizinan, dengan pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan dengan biaya yang wajar dan transparan.

- 1) Komitmen/Janji Kantor Pelayanan Perizinan
 - a) Siap memberikan pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas dan dengan biaya yang wajar dan transparan untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perizinan.
 - b) Siap mengikuti perkembangan tuntutan masyarakat dalam bidang pelayanan perizinan.
 - c) Siap menjadikan motor dan menggerakkan arus Investasi di Kota Kediri dalam bidang perizinan.
 - d) Siap menjalankan perizinan terpadu di Kota Kediri. (SOP Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri, 2012)

B. Penyajian Data

1. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Satu Pintu

Sesuai dengan motto KPP Pemerintah Kota Kediri yaitu “*We’re Proud to Serve* (Kami Bangga Melayani Anda)” bagi Kantor Pelayanan Perizinan Pemerintah Kota Kediri merasa berkewajiban dan merupakan suatu kebanggaan dapat melayani masyarakat Kota Kediri khususnya dalam urusan perizinan, dengan pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan dengan biaya yang wajar dan transpar. Demi terwujudnya pelayanan yang memuaskan berkualitas bagi konsumennya (masyarakat), Kantor Pelayanan Perizinan Pemerintah Kota Kediri melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, antara lain adalah dengan disusunnya standar pelayanan minimal berupa SOP (Standar Operasional Prosedur), peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, pembinaan sumber daya manusia dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Pemerintah Kota Kediri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri No. 3 Tahun 2009 yang telah diperbarui pada tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri yang meliputi mekanisme perizinan secara

umum, biaya pelayanan tiap izin, sarana dan prasarana pelayanan dan pelayanan informasi dan pengaduan secara umum.

1) Mekanisme Perizinan Secara Umum

a) Pelanggan mengajukan permohonan kepada Walikota Kediri lewat KPP di loket Perizinan;

b) Berkas diperiksa kelengkapannya serta diverifikasi oleh Ka sie Perizinan;

c) Berkas dapat diproses dan dikoordinasikan dengan Tim Teknis terkait;

d) Dilakukan Pemeriksaan Lapangan oleh Tim Teknis untuk perizinan yang memerlukan cek lokasi.

e) Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan;

f) Menerima rekomendasi dari Tim Teknis bila diperlukan;

g) Ka sie P3 melakukan penetapan biaya Pajak dan atau Retribusinya;

h) Pemrosesan naskah Surat Izin atau Surat Keputusan dan pengesahannya;

i) Pembayaran Pajak dan atau Retribusi atau pengambilan kwitansi nol Rupiah di kasir;

j) Pengambilan Surat Izin atau Surat Keputusan oleh pemohon pada Customer Service dengan membawa tanda terima pendaftaran Izin.

2) Biaya Pelayanan Tiap Izin

Biaya/retribusi yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Perizina Kota

Kediri adalah berdasarkan beberapa Perda sebagai berikut ini:

a) Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pajak

Daerah (Lembaran Daerah Kota Kediri Tahun 2010 Nomor 6);

b) Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2010 tentang Retribusi

Dan Izin Mendirikan Bangunan (Lembaran Daerah Kota Kediri Tahun 2010 Nomor 7).

c) Peraturan Daerah Kota Kediri No. 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Pemohon yang akan mengurus suatu perizinan hanya langsung datang ke Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri untuk mengetahui berapa besaran biaya yang dikeluarkan. Pegawai yang bertugas akan memberikan layanan informasi dengan terbuka mengenai rincian biaya/retribusi yang akan dikenakan bagi pengurusan izin yang dikehendaki oleh pemohon.

Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri menjamin bahwa tidak akan ada pungutan-pungutan di dalam proses pengurusan perizinan. Jadi biaya/retribusi yang dibebankan kepada pemohon perizinan hanyalah biaya/retribusi yang telah ditetapkan untuk masing-masing perizinan.

Hanya saja untuk mendapatkan informasi soal biaya/retribusi ini pemohon harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri, karena informasi mengenai biaya/retribusi ini tidak disebarikan melalui media di luar Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

3) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan indikator penting yang mendukung dari pelayanan Terpadu Satu Pintu di KPP Kota Kediri. Tabel 3 menjelaskan sarana dan prasarana yang terdapat di KPP Kota Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Daftar sarana dan prasarana KPP Kota Kediri

No	Jenis Sarana dan Prasarana
1	Bangunan gedung (lokal)
2	Papan nama kantor
3	Kendaraan dinas - Roda Empat - Roda Dua
4	Almari besi
5	Filling kabinet
6	Meja-kursi staff pelayanan
7	AC
8	<i>Server/Mainframe</i>
9	Komputer pelayanan
10	Sofa ruang tunggu
11	Printer
12	<i>Scanner</i>
13	<i>Laptop/Notebook</i>
14	LCD Proyektor
15	Telepon
16	<i>Faximile</i>
17	Lemari es
18	<i>Handycam/Kamera digital</i>
19	Televisi pelayanan

Sumber: KPP Kota Kediri

Berdasarkan keadaan lapangan kondisi sarana dan prasarana yang ada di KPP Kota Kediri sebagian besar masih sangat bagus. Kondisi

sarana dan prasarana yang ada juga didukung pernyataan dari Pak Soni selaku Kasubbag TU KPP Kota Kediri sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana disini (KPP) sebgaaian besar masih dalam keadaan bagus kurang lebih 80%. Hanya printer yang mungkin sering bermasalah.” (wawancara pada 15 Januari 2013 pukul 9.30 wib)

Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan dari Mba Indri sebagai pengguna sarana dan prasarana yang ada di KPP:

“Di KPP Kota Kediri pelayanannya sudah enak, sambil menunggu izin di proses saya menggunakan fasilitas *wi-fi*. Lumayan cepat *wi-finya* dan ruangnya nyaman. TVnya ada, sofanya, ACnya terlihat masih terawat”. (wawancara pada 22 Januari 2013 pukul 10.40 wib)

Berdasarkan penelitian di lapangan, hasil wawancara dengan Bapak Soni dan masyarakat sebagai pengguna sarana dan prasarana yang ada di KPP, maka dapat disimpulkan bahwa keadaan sarana dan prasarana yang ada di KPP Kota Kediri masih dala keadaan baik.

4) Pelayanan Informasi dan Pengaduan Secara Umum

Informasi perizinan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri, baik terkait dengan persyaratan perizinan, waktu proses penyelesaian perizinan, prosedur dan mekanisme perizinan dan biaya perizinan dilaksanakan melalui beberapa media, yaitu:

- a) Langsung ke Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri di Jalan Basuki Rahmat 15 Kediri yang akan dipandu oleh petugas *Customer Service* dengan penjelasan melalui brosur/leaflet/booklet perizinan.
- b) Melalui telepon/fax (0354) 682345 yang akan dijawab langsung oleh petugas *Customer Service*.

- c) Melalui SMS pengaduan dan informasi dengan nomor 081259820712.
- d) Melalui website resmi KPP Kota Kediri
www.perizinan.kotakediri.go.id atau melalui e-mail
perizinankotakediri@gmail.com.
- e) Melalui sosialisasi perizinan yang dilakukan secara periodik.

Prosedur penanganan pengaduan masyarakat di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dilaksanakan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a) Masyarakat memberikan pengaduan ke Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri baik datang secara langsung, melalui telepon ataupun secara tertulis yang akan diagendakan dalam buku pengaduan.
- b) Berdasarkan informasi pengaduan masyarakat tersebut di atas, petugas *Customer Service* melakukan analisis berdasarkan kategori bobot pengaduan (berat, sedang atau ringan).
- c) Apabila pengaduan tergolong ringan, maka petugas *Customer Service* dengan sepengetahuan Ka-sie Pemrosesan, Penerbitan dan Pengendalian akan menjawab secara langsung.
- d) Apabila pengaduan tergolong sedang dan berat, maka *Customer Service* harus melaporkan kepada Ka-sie Pemrosesan, Penerbitan dan Pengendalian yang kemudian mengkoordinasikan pengaduan tersebut dengan Kepala Kantor ataupun SKPD dan pihak terkait untuk kemudian diberikan jawaban secara formal, baik lisan dan tertulis.
- e) Pengaduan melalui SMS akan dibalas melalui SMS/telepon secara langsung kepada yang bersangkutan.

f) Pengaduan melalui *Website/e-mail* akan dibalas melalui *e-mail* kepada yang bersangkutan.

g) Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan. (SOP KPP Kota Kediri, 2012)

Setiap pengaduan yang masuk dan jawaban atas pengaduan tersebut lalu dicatat dalam buku pengaduan.

b. Peningkatan Sarana dan Prasarana dalam Memberikan Pelayanan

Ketersediaan sarana dan prasarana kerja juga merupakan unsur penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi, karena dengan tidak tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, akan mengakibatkan pekerjaan yang dilaksanakan tidak akan tercapai secara maksimal. Sarana prasarana adalah segala sesuatu baik berupa meja tulis, lemari arsip, komputer, kursi kerja dan lain-lain yang turut menunjang pelaksanaan tugas. Sedangkan prasarana adalah berupa gedung atau tempat untuk dilaksanakannya aktivitas kantor. Gambaran sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Kediri adalah sebagai berikut :

Tabel 3

Sarana dan prasarana di KPP Kota Kediri

No	Uraian	Jumlah
1.	Bangunan Gedung (Lokal)	1 unit
2.	Papan Nama Kantor	1 unit
3.	Kendaraan Dinas	
	- Roda empat	2 unit
	- Roda dua	2 unit
4.	Almari Besi	8 unit
5.	Filling Kabinet	14 unit
6.	Meja-Kursi Staf Pelayanan	12 unit
7.	Sofa Ruang Tunggu	2 set
8.	AC	4 unit
9.	Server/ Mainframe	1 unit
10.	Komputer Pelayanan	11 unit
11.	Printer	6 unit
12.	Scanner	1 unit
13.	Laptop / Notebook	3 unit
14.	LCD Proyektor	2 unit
15.	Telepon	2 unit
16.	Faximile	1 unit
17.	Lemari es	2 unit
18.	Handycam	1 unit
19.	Televisi Pelayanan	1 unit

Sumber: SOP KPP Kota Kediri, 2012.

Dapat dilihat melalui tabel tersebut bahwa keadaan sarana dan prasarana yang berada di KPP Kota Kediri saat ini sudah memenuhi standar sarana dan prasarana pelayanan secara umum yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan minimal pelayanan. KPP Kota Kediri juga telah menggunakan jaringan internet pada seluruh komputer dan juga tersedia jaringan *wi-fi* untuk masyarakat yang sedang menunggu ketika permohonannya diproses dan akan menggunakan layanan internet secara gratis di KPP Kota Kediri. Kondisi fisik kantor harus sesuai dengan penggunaan dan tujuan pengadannya, yaitu untuk

melaksanakan semua aktivitas kantor yang semakin meningkat. Tata ruang kantor disusun sesuai dengan rangkaian kerja yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam hal pelayanan perizinan berada di depan dengan disiapkan *customer service* yang selalu siap untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang paham dengan persyaratan ataupun proses perizinan dan kegiatan-kegiatan yang kurang berhadapan langsung dengan masyarakat dikelompokkan dan diletakkan disekitar fungsi-fungsi pelayanan masyarakat. Tersediannya sarana dan prasarana kerja yang memadai di KPP Kota Kediri diharapkan semua kegiatan dapat dilaksanakan dengan maksimal dengan didukung koordinasi dan komunikasi antar pegawai yang baik dan lancar.

c. Pembinaan Sumber Daya Manusia

Melaksanakan pembangunan daerah sangat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas, dalam arti memiliki *skill* yang tinggi dan wawasan yang luas mengenai program kerja yang akan dilaksanakan, karena hal ini terkadang menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Sumber daya manusia yang handal tentunya merupakan modal yang sangat berharga untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan. Berbagai pelatihan telah diberikan KPP Kota Kediri kepada pegawainya untuk meningkatkan *skill* dari pegawai KPP Kota Kediri.

1. Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai

Tanggung jawab adalah sikap yang harus dimiliki oleh setiap pelayan publik, baik tanggung jawab dalam ketepatan waktu melakukan pelayanan ataupun menanggapi keluhan dari masyarakat. Terbukti dari pengurusan perizinan yang tepat waktu dan kesediaan pegawai yang langsung sigap dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya merupakan indikator selanjutnya dari semangat kerja. Pegawai yang mempunyai semangat kerja biasanya juga ditandai dengan rasa tanggung jawab seperti yang diungkapkan oleh Bapak Soni selaku Kasubbag TU KPP Kota Kediri:

“Setiap pegawai KPP Kota Kediri selalu siap membantu menyelesaikan permasalahan yang ada, karena setiap pegawai berkewajiban untuk mengetahui dan melaksanakan fungsi-fungsi yang ditugaskan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima.” (wawancara pada 10 Januari 2013 pukul 13.02 wib)

Selanjutnya mengenai pengarahan Bapak Soni menjelaskan lebih rinci sebagai berikut:

“Di KPP sekali dalam seminggu melakukan *meeting* dan pengarahan dari kepala KPP. Jadi apabila ada kekeliruan atau kesalahan ketika melakukan pelayanan bisa ditangani dan dapat diminimalisir.” (wawancara pada 10 Januari 2013 pukul 13.02 wib)

Percakapan di atas menjelaskan bahwa seluruh pegawai di KPP Kota Kediri dituntut fokus dan melaksanakan pekerjaan sesuai fungsinya dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

2. Pemberian Pelatihan, Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Pemberian pelatihan kepada seluruh pegawai KPP Kota Kediri merupakan salah satu upaya KPP Kota Kediri dalam meningkatkan *skill* dari tiap pegawai. Setelah ada rencana dari kepala KPP Kota Kediri untuk melakukan komputerisasi di seluruh aspek KPP Kota Kediri (pelayanan, kasir, *customer service* dan TU), seluruh pegawai KPP Kota Kediri yang belum mengerti mengenai komputer diberi pelatihan mengenai komputer. Rata-rata aplikasi komputer menggunakan bahasa Inggris, maka seluruh pegawai KPP Kota Kediri juga diberi pelatihan bahasa Inggris sehingga bisa memahami ketika mengikuti pelatihan komputer. Bapak Masngut selaku petugas penerimaan retribusi dan pajak menjelaskan:

“Dulu saya tidak bisa apa-apa mengenai komputer,. Tapi dengan adanya komputerisasi pada KPP ini mau tidak mau harus bisa komputer. Jadi yang tidak bisa komputer diberi pelatihan komputer sama bosnya.” (wawancara pada 15 Januari 2013 pukul 11.00 wib)

Pak Masngut juga menjelaskan waktu dari pelaksanaan pelatihan dan manfaat dari pelatihan yang diberikan oleh KPP kepada seluruh pegawainya, seperti di bawah ini:

“Biasanya habis pulang kantor tidak langsung pulang yang belum bisa komputer, tapi mengikuti pelatihan dahulu. Jadi sampai rumah saya malam. Tapi manfaatnya juga banyak, saya jadi sangat terbantu dengan adanya komputerisasi yang dilakukan di KPP.” (wawancara pada 15 Januari 2013 pukul 11.00 wib)

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, dengan kemampuan dan *skill* seluruh pegawai KPP Kota Kediri dalam menggunakan aplikasi

komputer pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, seluruh pegawai di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri terlihat terampil dan cekatan ketika ada berkas yang masuk, sehingga pemrosesan berkas perizinan cepat selesai dan hal ini berdampak pada kepuasan masyarakat.

Seluruh pegawai KPP selain dibekali dengan ketrampilan mengaplikasikan komputer dan bahasa Inggris, seluruh pegawai KPP Kota Kediri juga dibekali dengan pelatihan kepribadian. Semua dilakukan karena petugas pelayanan diharuskan untuk mempunyai sifat yang ramah, menarik, komunikatif, rapi, jujur dan menguasai proses bisnis atau prosedur dalam mengurus perizinan. Petugas pelayanan yang ada di KPP Kota Kediri sudah banyak yang memenuhi kriteria tersebut.

Kemampuan pegawai dari KPP Kota Kediri merupakan salah satu keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai, baik kemampuan dalam bidang teknis maupun kemampuan non teknis, seperti keramahan, kesopanan dan ketanggapan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan juga sangat diperlukan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Soni selaku Kasubbag TU KPP Kota Kediri:

“Di KPP seluruh pegawai diberi pelatihan. Selain pelatihan komputer dan bahasa Inggris, seluruh pegawai KPP Kota Kediri juga dibekali dengan pelatihan kepribadian. Jadi pegawai yang dulunya kaku dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, sekarang sudah bisa luwes dan ramah ketika memberi pelayanan.”
(wawancara pada 10 Januari 2013 pukul 13.02 wib)

Pembinaan kemampuan non teknis pegawai KPP Kota Kediri dalam hal ini kemampuan untuk selalu bersikap ramah, sopan dan komunikatif terus dilakukan. Usaha tersebut dapat dilihat baik melalui teladan dari

Kepala KPP maupun melalui forum rapat kinerja yang diadakan minimal sekali dalam sebulan untuk membahas kinerja pegawai setiap bulannya.

Upaya untuk meningkatkan rasa kekeluargaan antar pegawai di KPP

Kota Kediri juga ditingkatkan, minimal sekali dalam setahun KPP Kota

Kediri mengadakan *outbound*. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak

Soni selaku Kasubbag TU KPP Kota Kediri:

”Di KPP Kota Kediri minimal satu kali dalam setahun mengadakan *outbond*. Biar kekeluargaan dan kebersamaan antar pegawai di KPP Kota Kediri bisa terjalin lebih baik dan juga untuk refreshing dan menghilangkan kejenuhan dari pegawai KPP setelah lelah melayani masyarakat setiap harinya.” (wawancara pada 11 Januari 2013 pukul 10.15 wib)

Manfaat dari pelaksanaan *outond* juga dijelaskan oleh Bapak Soni sebagai berikut:

“Orang kalau sedang ada masalah dengan orang lain, lelah atau jenuh dalam melaksanakan pekerjaan pasti dia tidak akan fokus, dan berkurang semangatnya untuk melaksanakan pekerjaan. Maka dari itu, untuk meningkatkan semangat dalam bekerja dan *merefresh* kembali pikiran dan kejenuhan dengan *outbond*, minimal bisa mengurangi kejenuhan dari pegawai yang bekerja di KPP Kota Kediri.” (wawancara pada 11 Januari 2013 pukul 10.15 wib)

Setiap pelayan publik harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dimana salah satunya dengan cara bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan, tetapi pelayanan yang sopan tidak dapat diberikan oleh pelayan publik ketika pelayan publik merasakan kejenuhan, lelah dan mungkin hubungannya sedang tidak baik dengan pegawai lainnya. Kesopanan dan keramahan pegawai KPP Kota Kediri

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke KPP Kota Kediri merupakan salah satu aspek yang sangat berperan penting dalam upaya memberikan kualitas pelayanan publik yang baik, tetapi kesopanan dan keramahan tidak akan terwujud ketika pelayan publik mengalami kejenuhan dan kelelahan ketika menghadapi pekerjaan bahkan ketika pegawai tersebut mendapati hubungannya sedang tidak baik dengan pegawai lainnya. Diharapkan melalui program *outbond* yang dilaksanakan oleh KPP Kota Kediri, kejenuhan, kelelahan dan bahkan hubungan yang kurang baik antar pegawai bisa diminimalisir dan bahkan dihilangkan sehingga semangat kerja bisa tumbuh dan bisa melayani masyarakat dengan baik.

2. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri

a. Dasar Kebijakan atau Perda yang digunakan

Dalam rangka pemantapan pelaksanaan otonomi daerah serta pemberian pelayanan prima kepada masyarakat secara transparan dan bertanggung jawab, maka perlu dibentuk suatu lembaga yang bertugas dalam hal pelayanan. Untuk Menindaklanjuti hal tersebut, maka Pemerintah Kota Kediri mengeluarkan SK Walikota No. 44 tahun 2001 tentang Kantor Pelayanan Perizinan (masih dalam taraf uji coba dan berbentuk “Kantor”). Perda tersebut kemudian dilegalkan dengan terbitnya Perda No. 1 tahun 2002 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Seiring dengan dietapkannya

PP No. 8 tahun 2003 tentang Perampangan Jumlah Dinas, Badan dan Kantor, maka status Kantor Pelayanan Perizinan yang awalnya berupa “Kantor” berubah menjadi “Unit” dengan keluarnya SK Walikota No. 23 tahun 2003 sebagai pengganti SK Walikota No. 1 tahun 2002. Dengan terbitnya Perda No. 7 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri, maka status “Unit” diubah kembali menjadi “Kantor”.

Sesuai dengan perkembangan waktu maka keluar Peraturan Menteri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kemudian ditindak lanjuti oleh Walikota dengan menerbitkan Peraturan Daerah No. 5 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kediri. Sejak dikeluarkannya peraturan tersebut, Kota Kediri resmi telah memiliki tempat pengurusan pelayanan perizinan satu pintu (*one stop service*) dengan nama Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Untuk memperkuat keberadaan KPP Kota Kediri dalam mengurus perizinan, maka terbit Perwali No. 9 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Diharapkan dengan adanya kantor ini proses pengurusan pelayanan perizinan menjadi cepat, mudah, berkualitas, dan dengan biaya yang wajar dan transparan.

Kantor Pelayanan Perizinan memiliki dasar kebijakan atau Perda yang dipakai, yaitu berdasarkan pada tata kerja (*job discription*) yang telah ada dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri Nomor 3 tahun 2009 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik

Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri yang diperbarui pada tahun Tahun 2012. Adanya kebijakan-kebijakan tersebut, maka pelaksanaan pelayanan perizinan di Kota Kediri memiliki aturan yang jelas untuk pedoman tugas dari masing-masing petugas pelayanan perizinan Kota Kediri dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, karena dengan adanya aturan yang jelas maka Kantor Pelayanan Perizinan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dan juga berfungsi sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri ikut dalam proses pelayanan yang meliputi: menerima berkas permohonan, meneliti persyaratan, mengadakan survey lapangan dan mengadakan rapat koordinasi bersama-sama dengan tim teknis, dengan mekanisme kepala Kantor Pelayanan Perizinan berdasarkan SK Walikota Nomor 43 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri yang diperbarui menjadi Perwali No. 9 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Tim teknis mempunyai tugas antara lain:

- 1) Meninjau lokasi atau tempat usaha pemohon sesuai dengan permohonan yang diajukan untuk pemeriksaan teknis.
- 2) Memberikan pertimbangan teknis terhadap permohonan yang diajukan oleh pemohon.
- 3) Menandatangani berita acara hasil tinjauan lokasi.
- 4) Melaporkan pelaksanaan tugas-tugas tim ke Walikota Kediri.

b. Bentuk pelayanan yang diberikan

Menindaklanjuti Peraturan Walikota Kediri Nomor 9 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota

Kediri dan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal pelayanan perizinan, maka Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri

melayani 11 perizinan, yaitu:

1) Perizinan Dagang

- a) Surat Izin Usaha Perdagangan;
- b) Izin Usaha Toko Modern;
- c) Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional;
- d) Izin Usaha Pusat Perbelanjaan;
- e) Tanda Daftar Gudang;
- f) Tanda Daftar Perusahaan;
 - (1) Perseroan terbatas(PT)
 - (2) Koperasi
 - (3) Persekutuan komanditer(CV)
 - (4) Firma
 - (5) Perorangan
 - (6) Badan Usaha Lain(BUL)
- g) Surat Tanda pendaftaran Waralaba;
 - (1) Pemberi Waralabai;
 - (2) Penerima Waralaba;
- h) Persetujuan Penyelenggaraan Pameran;

2) Perizinan Industri

- a) Izin Usaha Industri;
- b) Tanda Daftar Industri;
- c) Izin Perluasan Industri;

3) Perizinan Air Tanah

- a) Izin Eksplorasi Air Tanah;
- b) Izin Pengeboran Air Tanah;
- c) Izin Pengambilan Air Tanah;
- d) Izin Penurunan Mata Air;
- e) Izin Pengambilan Mata Air;
- f) Izin Juru Bor;
- g) Izin Usaha Perusahaan Pengeboran Air Tanah;

4) Perizinan Bangunan

- a) Izin Mendirikan Bangunan

5) Perizinan Jasa Konstruksi

- a) Izin Usaha Jasa Konstruksi

6) Perizinan Gangguan

- a) Izin Gangguan

7) Perizinan Tata ruang

- a) Rekomendasi Lokasi.

8) Perizinan Tertentu

- a) Izin Prinsip;
- b) Izin Lokasi.

9) Perizinan Penanaman Modal

- a) Pendaftaran Penanaman Modal;
- b) Izin Prinsip Penanaman Modal.

10) Perizinan Reklame

- a) Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen;
- b) Izin Penyelenggaraan Reklame Insidental;
- c) Pendaftaran Biro Reklame.

11) Perizinan Lain-lain

- a) Izin PPL/KKN. (KPP, 2011)

c. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan

Berikut ini disajikan persyaratan masing-masing perizinan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota

Kediri:

1. Perizinan Dagang

- a) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Permohonan Baru :

- 1) Fotocopy KTP Pemohon;
- 2) Fotocopy Akta pendirian perusahaan serta perubahannya;
- 3) Fotocopy Pengesahan Akta pendirian perusahaan serta perubahannya dari Departemen Hukum dan HAM;
- 4) Fotocopy NPWP;
- 5) Neraca;

6) Surat keterangan domisili Usaha dari Kelurahan setempat;

7) Pas Foto pemohon 4 X 6 berwarna 3 (tiga) lembar;

Permohonan Perubahan :

1) Fotocopy KTP Pemohon;

2) Pas Foto pemohon 4 X 6 berwarna 3 (tiga) lembar;

3) SIUP dan TDP Asli;

4) Surat Keterangan perubahan;

5) Dokumen yang berubah.

b) Izin Usaha Toko Modern

1) Fotocopy KTP pemohon;

2) Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan dan pengesahannya;

3) Fotocopy Izin Prinsip dan Izin Lokasi;

4) Hasil Analisa Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Sekitar dan rekomendasi instansi yang berwenang;

5) Fotocopy Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB);

6) Fotocopy Izin Gangguan (HO);

7) Program Kemitraan yang dilengkapi dengan MOU dengan UMKM;

dan

8) Surat pernyataan sanggup melaksanakan dan mematuhi segala ketentuan yang berlaku.

c) Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional

1) Fotocopy KTP pemohon;

2) Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan dan pengesahannya;

3) Fotocopy Izin Prinsip dan Izin Lokasi;

4) Hasil Analisa Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Sekitar dan rekomendasi instansi yang berwenang;

5) Fotocopy Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB);

6) Fotocopy Izin Gangguan (HO); dan

7) Surat pernyataan sanggup melaksanakan dan mematuhi segala ketentuan yang berlaku.

d) Izin Usaha Pusat Perbelanjaan

1) Fotocopy KTP pemohon;

2) Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan dan pengesahannya;

3) Fotocopy Izin Prinsip dan Izin Lokasi;

4) Hasil Analisa Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Sekitar dan rekomendasi instansi yang berwenang;

5) Fotocopy Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB);

6) Fotocopy Izin Gangguan (HO);

7) Program Kemitraan yang dilengkapi dengan MOU dengan UMKM; dan

8) Surat pernyataan sanggup melaksanakan dan mematuhi segala ketentuan yang berlaku.

e) Tanda Daftar Gudang

1) Mengisi formulir permohonan

2) Foto copy Bukti Kepemilikan Tempat Usaha (Sertifikat hak milik/ bukti sewa/ bukti kontrak)

- 3) Foto copy KTP
- 4) Foto copy Akte Berbadan Hukum
- 5) Foto copy NPWP
- 6) Denah/ gambar gudang
- 7) Fotocopy SIUP
- 8) Fotocopy TDP
- 9) Izin HO
- f) Tanda Daftar Perusahaan

Permohonan Baru :

- 1) Fotocopy KTP Pemohon;
- 2) Fotocopy Akta pendirian perusahaan serta perubahannya;
- 3) Fotocopy Pengesahan Akta pendirian perusahaan serta perubahannya dari Departemen Hukum dan HAM;
- 4) Fotocopy NPWP;
- 5) Neraca;
- 6) Surat keterangan domisili Usaha dari Kelurahan setempat;

Permohonan Perpanjangan :

- 1) Fotocopy KTP Pemohon;
- 2) SIUP dan TDP Asli;

Permohonan Perubahan :

- 1) Fotocopy KTP Pemohon;
- 2) SIUP dan TDP Asli;
- 3) Surat Keterangan perubahan;

4) Dokumen yang berubah.

g) Surat Tanda Pendaftaran Waralaba

1) Foto copy KTP atau paspor pemilik usaha atau penanggung jawab;

2) Izin Teknis (SIUP, Izin Tetap Usaha Pariwisata, Surat Izin Pendirian

Satuan Pendidikan atau izin usaha yang berlaku di negara Pemberi

Waralaba);

3) Sejarah kegiatan usahanya yaitu uraian yang mencakup antara lain

mengenai pendirian usaha, kegiatan usaha, dan pengembangan

usaha;

4) Struktur organisasi Pemberi Waralaba;

5) Laporan keuangan 2 (dua) tahun terakhir;

6) Jumlah tempat usaha;

7) Daftar Penerima waralaba;

8) Hak dan kewajiban Pemberi Waralaba dan Penerima Waralaba;

9) Perjanjian Waralaba.

h) Surat Persetujuan Penyelenggaraan Pameran

1) Foto copy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) atau Izin Usaha

Jasa Pameran/Konvensi dari Badan Koordinasi Penanaman Modal

(BKPM) atau Izin Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing dan

Tanda Daftar Perusahaan (TDP), kecuali penyelenggara dari Instansi

Pemerintah;

2) Keterangan waktu dan tempat yang dikeluarkan oleh pengelola

tempat dan atau gedung;

3) Daftar negara asal peserta dan atau pembicara dari luar negeri;

4) Jenis barang/jasa yang akan dipamerkan

5) Profile Pameran dan Profile Perusahaan

2. Perizinan Industri

i) Izin Usaha Industri

1) Mengisi formulir permohonan

2) Copy Akte Pendirian Perusahaan dan Perubahannya (khusus untuk PT, Akte telah disahkan oleh Menhuk dan HAM);

3) Copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB);

4) Copy Persetujuan Prinsip Penanaman Modal;

5) Copy Izin Lokasi;

6) Copy Izin Gangguan(HO);

7) Copy AMDAL/ UKL dan UPL/ DPLH;

8) Dokumen/Rekomendasi (khusus bagi jenis industri tertentu yang dipersyaratkan berdasarkan peraturan perundang-undangan).

j) Tanda Daftar Industri

1) Mengisi formulir permohonan

2) Foto copy KTP

3) Foto copy Akte Berbadan Hukum

4) Foto copy Bukti Kepemilikan Tempat Usaha (Sertifikat hak milik/ bukti sewa/ bukti kontrak)

5) Foto copy NPWP

6) Foto copy Surat Domisili Usaha dari Pejabat Setempat (Kelurahan)

7) Foto copy Rekomendasi Lokasi

8) Foto copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

9) Foto copy Surat Izin Gangguan/HO

10) Pembuatan dokumen lingkungan (UKL/UPL atau AMDAL)

k) Izin Perluasan Industri

1) Mengisi formulir permohonan

2) Telah mengurus IUI dengan menunjukan bukti Foto copy Izin

3) Untuk memperoleh Izin Perluasan wajib menyampaikan rencana perluasan industri dan memenuhi persyaratan lingkungan hidup dengan melampirkan.

a Foto copy Izin gangguan/HO

b Foto copy UKL/UPL serta dan atau AMDAL bagi perusahaan industri yang mengandung dampak pencemaran

c Surat persetujuan tetangga di ketahui oleh pejabat setempat (kelurahan).

d Untuk memperoleh Izin Perluasan wajib menyampaikan gambar rencana perluasan industri.

3. Perizinan Air Tanah

1) Izin Eksplorasi Air Tanah

1) Mengajukan permohonan baik bagi perseorangan atau badan usaha.

2) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik/Penanggun

Jawab.

3) Foto copy Akte pendirian perusahaan di bidang pengeboran air tanah.

4) Data Tenaga Ahli dibidang air tanah.

5) Peta wilayah pengambilan air tanah.

6) Dokumen UKL/UPL (untuk debit kurang dari 50 ltr/det) atau

Dokumen AMDAL (untuk debit lebih dari sama dengan 50 ltr/det).

7) Surat kesanggupan memasang meter air.

8) Hasil analisa air tanah sebelum dimanfaatkan.

9) Peta situasi berskala 1:50.000 yang memperlihatkan lokasi pengeboran air tanah.

10) Syarat teknis dari Propinsi untuk cekungan air di lintas kabupaten/kota.

m) Izin Pengeboran Air Tanah

1) Mengajukan permohonan baik bagi perseorangan atau badan usaha.

2) Peta situasi skala 1:10.000 dan Peta Topografi skala 1:50.000 yang memperlihatkan titik lokasi rencana pengeboran air tanah.

3) Informasi mengenai rencana pengeboran air tanah.

4) Foto copy SIPPAT, STIB dan SIJB yang masih berlaku.

5) Dokumen UKL/UPL (untuk debit kurang dari 50 ltr/det) atau

Dokumen AMDAL (untuk debit lebih dari sama dengan 50 ltr/det).

6) Tanda bukti kepemilikan 1 (satu) sumur pantau yang dilengkapi alat perekam otomatis muka air tanah (automatic water recorder-AWLR)

bagi pemohon sumur kelima atau kelipatannya atau jumlah

pengambilan air tanah sama atau lebih besar dari 50 ltr/det pada satu atau beberapa sumur pada kawasan kurang dari 10 (sepuluh) hektar.

7) Persyaratan lain yang ditetapkan oleh Bupati/Walikota.

n) Izin Pengambilan Air Tanah

Sumur Bor

1) Mengajukan permohonan baik bagi perseorangan atau badan usaha.

2) Laporan penyelesaian pengeboran dengan lampiran terdiri :

a Surat Izin Pengeboran Air Tanah (SIP)

b Gambar penampang litologi/batuan dan hasil rekaman logging sumur.

c Gambar bagan penampang penyelesaian konstruksi sumur bor.

d Berita Acara pengawasan pemasangan konstruksi sumur bor.

e Berita Acara pengawasan uji pemompaan.

f Laporan uji pemompaan.

g Hasil analisis fisika dan kimia air tanah.

3) Persyaratan lain yang ditetapkan oleh Bupati/Walikota.

Sumur Pasak

a Mengajukan permohonan baik bagi perseorangan atau badan usaha

b Peta situasi berskala 1:10.000 dan peta topografi berskala 1:50.000

yang memperlihatkan titik lokasi rencana pengeboran air tanah.

c Informasi mengenai pengambilan air tanah.

d Dokumen UKL/UPL.

e Gambar bagan konstruksi sumur pasak

f Hasil analisa fisika dan kimia air tanah.

o) Izin Penurunan Mata Air

- 1) Mengajukan permohonan baik bagi perseorangan atau badan usaha
- 2) Surat kesanggupan memasang meter air.
- 3) Peta situasi berskala 1:50.000.
- 4) Gambar konstruksi bangunan pengambilan air (denah, potongan memanjang dan melintang) berskala 1:50 atau 1:100.
- 5) Rencana cara pembuangan limbah cair (denah, potongan memanjang dan melintang) berskala 1:50.
- 6) Hasil tes uji limbah 3 (tiga) bulan terakhir.
- 7) Foto copy Surat Izin Pembuangan Limbah Cair.
- 8) Daftar isian penggunaan air.
- 9) Surat pernyataan sanggup membayar pajak pemanfaatan dan pengambilan air permukaan serta biaya jasa pengelolaan sumber daya air.
- 10) Foto copy akta pendirian perusahaan.
- 11) Foto copy surat izin usaha pemanfaatan air.
- 12) Foto copy NPWP pemohon.
- 13) Foto lokasi pengambilan air permukaan.
- 14) Surat rekomendasi teknis dari Balai Besar/Perum Jasa Tirta.
- 15) Surat Pertimbangan dari Bupati/Walikota.

p) Izin Pengambilan Mata Air

- 1) Mengajukan permohonan baik bagi perseorangan atau badan usaha

- 2) Surat kesanggupan memasang meter air.
 - 3) Peta situasi berskala 1:50.000.
 - 4) Gambar konstruksi bangunan pengambilan air (denah, potongan memanjang dan melintang) berskala 1:50 atau 1:100.
 - 5) Rencana cara pembuangan limbah cair (denah, potongan memanjang dan melintang) berskala 1:50.
 - 6) Hasil tes uji limbah 3 (tiga) bulan terakhir.
 - 7) Foto copy Surat Izin Pembuangan Limbah Cair.
 - 8) Daftar isian penggunaan air.
 - 9) Surat pernyataan sanggup membayar pajak pemanfaatan dan pengambilan air permukaan serta biaya jasa pengelolaan sumber daya air.
 - 10) Foto copy akta pendirian perusahaan.
 - 11) Foto copy surat izin usaha pemanfaatan air.
 - 12) Foto copy NPWP pemohon.
 - 13) Foto lokasi pengambilan air permukaan.
 - 14) Surat rekomendasi teknis dari Balai Besar/Perum Jasa Tirta.
 - 15) Surat Pertimbangan dari Bupati/Walikota.
- q) Izin Juru Bor (SIJB)
- 1) Mengajukan permohonan baik bagi perseorangan atau badan usaha
 - 2) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik/Penanggung Jawab
 - 3) Foto copy/ salinan akte pendirian Perusahaan untuk badan hukum
 - 4) Sertifikat Juru Bor yang telah teregistrasi dari LPJK.

r) Izin Usaha Perusahaan Pengeboran Air Tanah (SIPPAT)

- 1) Mengajukan permohonan baik bagi perseorangan atau badan usaha
- 2) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik/Penangguna

Jawab

- 3) Foto copy Tenaga Teknis Pengeboran
- 4) Proposal rencana pengambilan
- 5) Peta wilayah pengambilan
- 6) Dokumen UKL/UPL
- 7) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan.
- 8) Data tanah/ bukti penguasaan
- 9) Syarat teknis dari propinsi untuk cekungan air di lintas kab/kota
- 10) Surat Pernyataan kepemilikan instalasi bor
- 11) Foto copy. Akte pendirian perusahaan di bidang pengeboran ABT
- 12) Sertifikat Badan Usaha yang telah teregristasi dari LPJK

4. Perizinan Bangunan

s) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

- 1) Mengisi formulir permohonan;
- 2) Fotocopy KTP pemohon;
- 3) Fotocopy Akte Pendirian bila berbadan hukum.
- 4) Fotocopy sertifikat tanah atau surat tanah lain yang dilegalisir oleh Kepala Desa/Kelurahan setempat.
- 5) Fotocopy STTS PBB terakhir.

- 6) Surat perjanjian/pernyataan penggunaan tanah apabila bangunan didirikan di atas tanah orang lain.
- 7) Surat keterangan persetujuan tetangga atau pemilik tanah tetangga atau pemilik tanah terdekat bagi permohonan Izin Mendirikan Bangunan bertingkat.
 - a Bagi tetangga yang tidak bersedia memberikan persetujuan tanpa alasan yang jelas, Kepala Daerah dapat mengambil kebijakan tertentu.
 - b Bagi bangunan bertingkat yang beradius setengah dari ketinggian rencana bangunan ternyata tidak mengenai batas-batas milik orang lain tetangga, maka tidak memerlukan persetujuan tetangga.
 - c Surat keterangan pada poin 6 dan 7 di atas ditandatangani di atas kertas bermeterai cukup dan dilegalisasasi Kepala Desa/Kelurahan dan Camat bersangkutan.
- 8) Bestek bangunan, kecuali bangunan rumah tinggal.
- 9) Peta situasi.
- 10) Gambar rencana dan situasi bangunan dengan skala 1:50, 1:100, 1:200.
- 11) Perhitungan konstruksi dan instalasi yang ditetapkan untuk bangunan tertentu.
- 12) Perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan bangunan kecuali bagi bangunan rumah tinggal dan bangunan tidak bertingkat tertentu.

5. Perizinan Konstruksi

t) Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

- 1) Mengisi formulir permohonan
- 2) Fotocopy Sertifikat Badan Usaha yang telah diregistrasi oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK)
- 3) Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan yang telah disahkan;
- 4) Fotocopy Surat Keterangan Domisili Perusahaan;
- 5) Fotocopy KTP pemilik usaha;
- 6) Fotocopy NPWP;
- 7) Foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar;
- 8) Surat Pernyataan Bukan TNI/POLRI/PNS;
- 9) Surat pernyataan tidak merangkap jabatan;
- 10) Fotocopy SKT/Keterangan Tenaga Terampil;
- 11) Susunan Personalia Perusahaan;
- 12) Denah Lokasi Usaha;
- 13) IUJK Asli (bila perpanjangan).

6. Perizinan Gangguan

Izin Gangguan (HO)

Permohonan Baru :

- 1) Mengisi formulir permohonan;
- 2) Fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) pemohon bagi usaha perorangan atau akta pendirian usaha bagi yang berbadan hukum;
- 3) Fotokopi status kepemilikan tanah;

4) Surat persetujuan tetangga dan/atau masyarakat yang berdekatan, bagi tetangga yang tidak bersedia memberikan persetujuan tanpa alasan yang jelas maka Kepala Daerah dapat mengambil kebijaksanaan tertentu; dan

5) Fotocopy Dokumen Lingkungan Hidup.

Permohonan Perpanjangan :

- 1) Mengisi formulir permohonan;
- 2) Foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk) pemohon bagi usaha perorangan atau akta pendirian usaha bagi yang berbadan hukum;
- 3) Foto copy Izin Gangguan yang lama; dan
- 4) Fotocopy Dokumen Lingkungan Hidup.

7. Perizinan Tata Ruang

Rekomendasi Lokasi

- 1) Mengisi formulir permohonan yang tersedia di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.
- 2) Fotocopy KTP pemohon;
- 3) Fotocopy Akta Pendirian Badan Hukum yang telah disahkan;
- 4) Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak;
- 5) Uraian/Garis besar rencana proyek;
- 6) Gambar / Sketsa tanah yang dimohon;
- 7) Fotocopy Surat Kepemilikan Tanah yang sudah atau akan diajukan untuk izin penguasaannya;

8) Surat Pernyataan kesanggupan pembebasan tanah serta memberikan ganti rugi pada pemilik tanah dan atau menyediakan penampungan bagi pemilik tanah yang berhak atas tanah;

9) Surat persetujuan dari Badan Penanaman Modal bagi yang menggunakan fasilitas PMA atau PMDN.

8. Perizinan Tertentu

u) Izin Prinsip

1) Mengisi formulir permohonan yang tersedia di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

2) Fotocopy KTP pemohon;

3) Fotocopy Akta Pendirian Badan Hukum yang telah disahkan;

4) Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak;

5) Uraian/Garis besar rencana proyek;

6) Gambar / Sketsa tanah yang dimohon;

7) Fotocopy Surat Kepemilikan Tanah yang sudah atau akan diajukan untuk izin penguasaannya;

8) Surat Pernyataan kesanggupan pembebasan tanah serta memberikan ganti rugi pada pemilik tanah dan atau menyediakan penampungan bagi pemilik tanah yang berhak atas tanah;

9) Surat persetujuan dari Badan Penanaman Modal bagi yang menggunakan fasilitas PMA atau PMDN.

v) Izin Lokasi

1) Fotocopy KTP pemohon;

- 2) Fotocopy Akta Pendirian Badan Hukum yang telah disahkan;
- 3) Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak;
- 4) Uraian/Garis besar rencana proyek;
- 5) Gambar / Sketsa tanah yang dimohon;
- 6) Fotocopy Surat Kepemilikan Tanah yang sudah atau akan diajukan untuk izin penguasaannya;
- 7) Aspek penguasaan dan Teknis tataguna tanah untuk tanah yang akan dimohon kepada Kantor Pertanahan Kota Kediri;
- 8) Surat Pernyataan kesanggupan pembebasan tanah serta memberikan ganti rugi pada pemilik tanah dan atau menyediakan penampungan bagi pemilik tanah yang berhak atas tanah;
- 9) Surat persetujuan dari Badan Penanaman Modal bagi yang menggunakan fasilitas PMA atau PMDN;
- 10) Fotocopy Izin Pemanfaatan Ruang(Rekomendasi Lokasi / Izin Prinsip).

9. Perizinan Penanaman Modal

a) Pendaftaran Penanaman Modal

- 1) Surat dari instansi pemerintah negara yang bersangkutan atau surat yang dikeluarkan oleh kedutaan besar/kantor perwakilan negara yang bersangkutan di Indonesia untuk pemohon adalah pemerintah negara lain;
- 2) Fotocopy paspor yang masih berlaku (bagi pemohon perseorangan asing);

- 3) Fotocopy Anggaran Dasar (Article of Association) dalam Bahasa Inggris atau terjemahannya dalam Bahasa Indonesia dari penterjemah tersumpah (bagi pemohon badan usaha asing);
 - 4) Fotocopy KTP yang masih berlaku untuk pemohon adalah perseorangan Indonesia;
 - 5) Fotocopy Akta Pendirian perusahaan dan perubahannya beserta pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM (bagi badan usaha Indonesia);
 - 6) Fotocopy NPWP baik untuk pemohon adalah perseorangan Indonesia maupun badan usaha Indonesia;
 - 7) Surat Kuasa asli bermeterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak dilakukan secara langsung oleh pemohon/direksi perusahaan;
- x) Izin Prinsip Penanaman Modal
- 1) Fotocopy pendaftaran penanaman modal;
 - 2) Fotocopy Akta Pendirian perusahaan dan perubahannya;
 - 3) Fotocopy Pengesahan Anggaran Dasar Perusahaan dari Menteri Hukum dan HAM;
 - 4) Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
 - 5) Uraian proses produksi yang mencantumkan jenis bahan baku dan dilengkapi dengan diagram alir (flow chart);
 - 6) Uraian kegiatan usaha sektor jasa
 - 7) Rekomendasi dari instansi pemerintah terkait apabila dipersyaratkan;

- 8) Permohonan yang tidak secara langsung disampaikan oleh direksi perusahaan ke PTSP BKPM harus dilampiri surat kuasa

10. Perizinan Reklame

y) Izin Pemasangan Reklame Insidentil

- 1) Mengisi formulir permohonan yang tersedia di Kantor Pelayanan

Perizinan Kota Kediri.

- 2) Fotocopy KTP pemohon.

- 3) Membawa reklame untuk mendapatkan pengesahan pejabat berwenang sebagai bukti telah mendapatkan izin pemasangan reklame.

z) Izin Pemasangan Reklame Permanen

- 1) Mengisi formulir permohonan yang tersedia di Kantor Pelayanan

Perizinan Kota Kediri.

- 2) Fotocopy SIUP/TDP.

- 3) Fotocopy KTP pemohon.

- 4) Fotocopy IMB reklame.

- 5) Fotocopy sertifikat/sewa tanah.

- 6) Gambar peta lokasi bangunan reklame.

- 7) Gambar konstruksi tiang/bangunan reklame.

11. Perizinan Lain-lain

aa) Izin PKL/KKN/Penelitian

Kuliah Kerja Nyata (KKN)

- 1) Surat permohonan izin KKN secara tertulis kepada Walikota.

2) Surat persetujuan lokasi dari Lurah Desa dan diketahui oleh Camat untuk lokasi di wilayah daerah, dan oleh kepada instansi untuk lokasi di lingkungan pemerintah daerah.

3) Proposal kegiatan KKN yang berisi keterangan sekurang-kurangnya

4) Calon lokasi yang akan ditempati meliputi nama padukuhan, desa dan kecamatan.

5) Data peserta KKN sesuai dengan cakupan lokasinya.

6) Jadwal waktu pelaksanaan KKN.

7) Pola atau jenis KKN yang dilaksanakan.

8) Program dan kegiatan KKN.

9) Penanggung jawab dan dosen pembimbing lapangan.

10) Surat pernyataan sanggup menyerahkan hasil pelaksanaan KKN.

Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1) Surat permohonan izin PKL secara tertulis kepada Walikota.

2) Proposal kegiatan PKL yang berisi keterangan :

3) Maksud dan tujuan PKL.

4) Daftar nama dan jumlah peserta PKL, disertai dengan data bidang keilmuan calon peserta.

5) Jadwal pelaksanaan PKL.

6) Metode PKL.

7) Penanggung jawab PKL.

8) Surat pernyataan sanggup menyerahkan hasil pelaksanaan PKL.

Penelitian

1) Surat permohonan izin Penelitian secara tertulis kepada Walikota

yang berisi:

a Identitas peneliti dan penanggung jawab penelitian.

b Lembaga asal peneliti.

c Alamat lembaga dan rumah peneliti.

d Lokasi penelitian.

e Waktu penelitian.

2) Proposal kegiatan Penelitian yang telah disahkan oleh instansi

terkait, guru/dosen pembimbing/pengajar beserta daftar

pertanyaan/materi wawancara/angket/kuesioner yang

ditandatangani Dosen Pembimbing/Kepala Lembaga asal peneliti.

3) Surat pernyataan sanggup menyerahkan hasil pelaksanaan KKN.

4) Apabila warga negara asing, maka disertai :

5) Foto copy KTP/KIPEM/Paspor

6) Surat keterangan dari instansi tempat bernaung.

7) Surat keterangan dari Gubernur Jawa Timur. (SOP, 2012)

d. Mekanisme/prosedur pelayanan perizinan

Mekanisme dan prosedur perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota

Kediri terbagi menjadi dua bagian besar sebagai berikut :

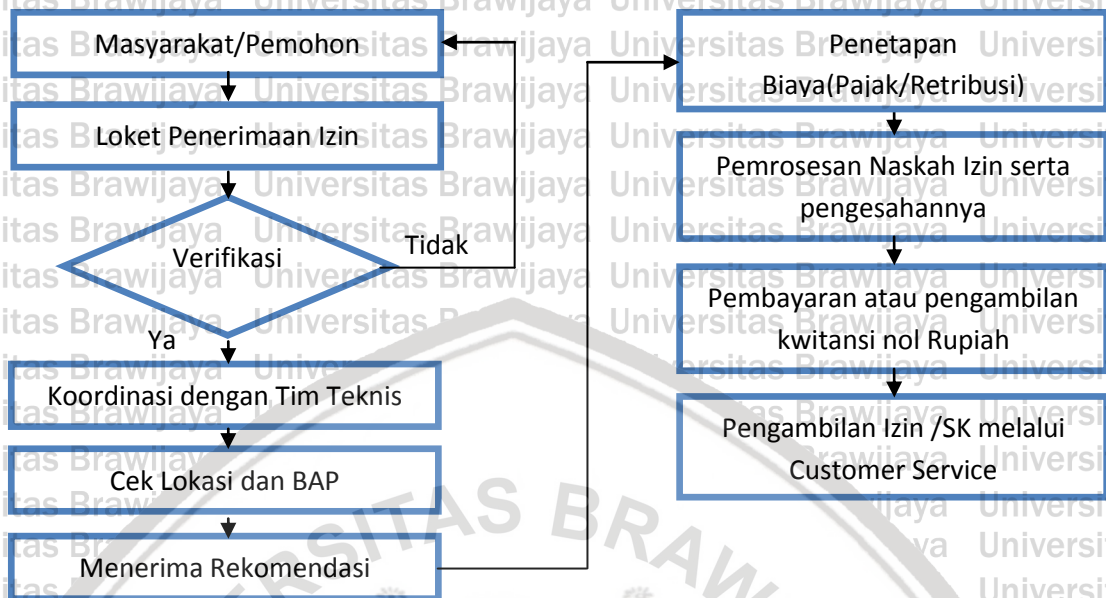
1) Perizinan yang dapat diproses tanpa melalui Pemeriksaan Lapangan

oleh Tim Teknis Perizinan.

- 2) Perizinan yang tidak dapat diproses tanpa melalui Pemeriksaan Lapangan oleh Tim Teknis Perizinan.

Secara umum mekanisme tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Pelanggan mengajukan permohonan kepada Walikota Kediri lewat KPP di loket Perizinan;
- 2) Berkas diperiksa kelengkapannya serta diverifikasi oleh Ka sie Perizinan;
- 3) Berkas dapat diproses dan dikoordinasikan dengan Tim Teknis terkait;
- 4) Dilakukan Pemeriksaan Lapangan oleh Tim Teknis untuk perizinan yang memerlukan cek lokasi.
- 5) Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan;
- 6) Menerima rekomendasi dari Tim Teknis bila diperlukan;
- 7) Ka sie P3 melakukan penetapan biaya Pajak dan atau Retribusinya;
- 8) Pemrosesan naskah Surat Izin atau Surat Keputusan dan pengesahannya;
- 9) Pembayaran Pajak dan atau Retribusi atau pengambilan kwitansi nol Rupiah di kasir;
- 10) Pengambilan Surat Izin atau Surat Keputusan oleh pemohon pada Customer Service dengan membawa tanda terima pendaftaran Izin.



Gambar 3. Bagan Alir Proses Perizinan KPP Kota Kediri

Sumber: KPP Kota Kediri

Berdasarkan gambar model alur diatas dapat dilihat bahwa model alur pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dibuat sederhana mungkin supaya masyarakat yang mengurus perizinan tidak merasa kesulitan. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan juga data yang di peroleh dari Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dapat diketahui bahwa dalam satu tahun jumlah permohonan perizinan yang berhasil ditangani sesuai dengan jumlah berkas permohonan yang masuk. Hal tersebut tampak pada tabel berikut:

Tabel 4
Rekapitulasi Jumlah Perizinan yang Ditangani Pada Tahun 2012

No	Jenis Izin	Jumlah Izin yang Masuk	Jumlah Izin yang Selesai Tepat Waktu	Jumlah Izin yang Tidak Tepat Waktu
1	SIUP	698	698	-
2	TDP	711	711	-
3	TDI/IUI/IPI	76	76	-
4	HO	221	215	6
5	IMB	500	452	48
6	IPKD	11	11	-
7	Reklame	1482	1429	53
8	ABT	20	8	12
9	IUJK	78	75	3
10	RL/PRINSIP	48	47	1
11	Pen Modal	0	0	-
12	PKL	31	25	6
	TOTAL	3876	3747	129

Sumber: Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri, 2012

Berdasarkan rincian tabel di atas terlihat ada 12 (dua belas) perizinan yang datanya dimasukkan pada tahun 2012. Dapat diketahui bahwa dalam tahun 2012 jenis perizinan yang paling banyak masuk di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri adalah Izin reklame sebanyak 1482 berkas, izin TDP sebanyak 711 berkas, SIUP sebanyak 698 berkas, IMB sebanyak 500 berkas, IUJK sebanyak 78 Berkas, izin TDI/IUI/IPI sebanyak 76 berkas, izin RL/PRINSIP sebanyak 48 berkas, izin PKL sebanyak 31 berkas, izin ABT sebanyak 20 berkas dan IPKD 11 berkas.

Dari keseluruhan jumlah berkas permohonan selama tahun 2012 yang masuk yaitu 3876 berkas permohonan, berkas yang telah diselesaikan

prosesnya sebanyak 3747 berkas (96,7%) sedangkan berkas yang tidak tepat waktu yaitu sebanyak 129 berkas. Tidak tepat waktu penyelesaian proses perizinan dikarenakan berkas yang dimasukkan bermasalah pada saat survey lapangan dengan tim teknis. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Zun yang termasuk dalam tim teknis izin gangguan (HO) ketika mengadakan survey lapangan:

“Memang ada perizinan yang tidak selesai tepat waktu, itu dikarenakan bermasalah pada saat survey lapangan dengan teman-teman tim.”(wawancara pada 14 Januari 2013 pukul 12.35 wib)

Lebih lanjut Pak Zun menjelaskan permasalahan yang terjadi ketika izin tidak dapat diproses dengan cepat:

“Biasanya ada permasalahan setelah diadakan cek lapangan sehingga pemrosesan izin tidak bisa selesai tepat waktu. Seperti contoh IMB, tidak semua lahan boleh dibangun, sehingga ketika ada permasalahan dengan lahan yang akan dibangun harus ada solusi dari kami tim survey dan juga mediasi dengan pemohon. Sehingga ketika SK dikeluarkan tidak ada yang protes. Makannya menjadi molor selesainya.”
(wawancara pada 14 Januari 2013 pukul 12.35 wib)

Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri berusaha untuk segera mengerjakan setiap berkas yang masuk, agar tidak ada berkas yang menumpuk belum tertangani. Hal ini sebagai upaya Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mba Indri Mba Indri (Humas dari Timbul Jaya Motor-Dieler Yamaha):

“Pelayanan di KPP Kota Kediri apabila dibandingkan dengan daerah lain se-karisidenan Kediri, disini sudah bisa dikatakan baik dan mudah. Karena saya humas dan bagian ngurus izin reklame, jadi saya bisa menilai ini bagus, ini tidak”. (wawancara pada 22 Januari 2013 pukul 10.40 wib)

Masyarakat pengguna juga menjelaskan kesesuaian prosedur yang ada dengan kenyataan pada saat mengurus suatu izin. Berdasarkan percakapan peneliti dengan Mas Wasis (OB salah satu sekolah swasta di Kota Kediri) sebagai berikut:

“Pelayanan disini menurut saya sudah sesuai apa yang ada di papan itu (papan alur pengurusan izin di KPP Kota Kediri).” (wawancara pada 22 Januari 2013 pukul 11.35 wib)

Berdasarkan pernyataan dari masyarakat yang telah menggunakan pelayanan di KPP salah satunya berupa pengurusan izin reklame, dapat disimpulkan bahwa pengurusan izin di KPP Kota Kediri sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan satu pintu.

1) Faktor Pendukung

KPP Kota Kediri dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari didukung oleh beberapa faktor pendukung. Faktor pendukung merupakan faktor-faktor yang menjadi pendukung bagi terwujudnya pemrosesan dan penerbitan perizinan yang cepat dan lancar di KPP Kota Kediri. Faktor pendukung bagi KPP Kota Kediri diungkapkan oleh Pak Adi selaku staff bagian penerbitan SIUP dan TDP:

“Dengan adanya Perwali 9 tahun 2011 kita (KPP Kota Kediri) bisa sedikit lega, karena semua perizinan dilimpahkan ke KPP. Jadi tidak perlu orang ribet kemana-mana kalau mengurus izin, tinggal ke KPP tunggu pemrosesan semua beres.” (wawancara pada 14 Januari 2013 pukul 10.30 wib)

Ada beberapa hal lagi yang menjadi faktor pendukung bagi KPP Kota Kediri dalam pelaksanaan PTSP. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Zun selaku staff bagian penerbitan Izin Gangguan / HO:

“Disini (KPP Kota Kediri) rasa kekeluargaannya tinggi, maknanya pegawai disini merasa nyaman apabila melakukan pekerjaan. Bisa dilihat bagaimana kekeluargaan yang terjadi antara pegawai di KPP Kota Kediri. Apalagi didukung dengan ruangan yang kondusif, nyaman dan sarana prasarana yang memadai.” (wawancara pada 14 Januari 2013 pukul 12.35 wib)

Faktor pendukung bagi KPP Kota Kediri dalam melaksanakan PTSP adalah seperti yang diungkapkan oleh Pak Masngut selaku petugas penerimaan retribusi dan pajak:

“Di KPP Kota Kediri semua pegawai bisa bersikap ramah dan lihai dalam menggunakan komputer. Karena dulu sebelum ada rencana ke PTSP, seluruh pegawai mengikuti kursus komputer di Adiwahana (salah satu kursus komputer di Kota Kediri) dan diberi pelatihan kepribadian di Bu dokter Lemi sehingga bisa terlatih seperti ini.” (wawancara pada 15 Januari 2013 pukul 11.00 wib)

Kemudahan pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan oleh KPP Kota Kediri telah banyak dirasakan oleh masyarakat, salah satunya Mba Indri (Humas dari Timbul Jaya Motor-Dieler Yamaha) yang diwawancarai oleh peneliti ketika mengurus izin reklame:

“Di KPP ini mengurus izinnya enak. kita datang sudah disambut pegawai yang bertugas sebagai CS yang di depan (bagian pelayanan), ruangnya dingin, ada *tivinya* jadi kalau nunggu tidak terlalu bosan.” (wawancara pada 22 Januari 2013 pukul 11.40 wib)

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa yang menjadi faktor pendukung bagi KPP Kota Kediri dalam pelaksanaan PTSP adalah adanya

Perwali No. 9 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri yang didalamnya menjelaskan bahwa

segala pengurusan perizinan dilimpahkan ke KPP Kota Kediri. Adanya pelimpahan seluruh izin ke KPP Kota Kediri maka masyarakat akan lebih mudah dalam mengurus izin yang diperlukan. Dukungan dari SDM dan tenaga IT yang berkompeten. Sumber Daya Manusia (SDM) di KPP Kota Kediri adalah SDM yang memang sudah terlatih dan berkompeten dalam bidangnya.

Hal ini didukung dengan adanya pelatihan komputer, bahasa inggris dan kepribadian yang harus diikuti oleh seluruh pegawai KPP Kota Kediri supaya seluruh pegawai menjadi lebih baik (ramah, sopan dan cekatan) ketika melayani masyarakat Kota Kediri dalam hal mengurus perizinan. Kekeluargaan yang tinggi, ruangan yang kondusif, nyaman dan sarana-prasarana yang memadai di KPP Kota Kediri. Rasa kekeluargaan yang tercipta di KPP Kota Kediri secara tidak langsung mengakibatkan seluruh pegawai merasa nyaman ketika melakukan pekerjaan, selain itu juga didukung dengan ruangan yang kondusif dan sarana-prasarana yang memadai di KPP Kota Kediri.

2) Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan faktor-faktor yang menjadi penghambat bagi terwujudnya pelaksanaan PTSP di KPP Kota Kediri. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sentot selaku staff penerbitan SIUP dan TDP di KPP Kota Kediri yang menjadi faktor penghambat bagi KPP Kota Kediri dalam pelaksanaan PTSP adalah:

“Dikarenakan KPP Kota Kediri hanya satu pintu dan belum satu atap atau berbentuk badan, maka apabila kita akan melakukan cek lapangan itu kesulitan.” (wawancara pada 18 Januari 2013 pukul 14.15 wib)

Selain itu menurut Bapak Sentot juga menjelaskan ketika mengalami kesulitan untuk berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain yang memang bertugas untuk melakukan pengecekan lapangan bersama dengan tim dari KPP Kota Kediri:

“Karena harus mengundang tim teknis dari dinas lain, terus menunggu konfirmasi dulu baru bisa melakukan cek lapangan. Itu kalau semua tim teknis dari dinas bisa langsung konfirmasi dan bisa menyanggupi. Kalau balasan dari dinas terkait itu mengalami keterlambatan karena dinas terkaitnya, kita kan tidak bisa berbuat banyak. Apalagi belum loby-loby dengan pegawai tim teknis tiap dinas terkait ketika akan cek lapangan. Jadi kalau cek lapangannya terlambat, otomatis izin yang berdar juga terlambat.” (wawancara pada 18 Januari 2013 pukul 14.00 wib)

Pak sentot juga menjelaskan akibat dari keterlambatan melakukan koordinasi dengan SKPD lain yang termasuk dalam satu tim cek lapangan di KPP Kota Kediri sebagai berikut:

“Biasanya kalau sekarang ada berkas yang membutuhkan cek lapangan masuk, besok atau lusa baru kita cek lapangan, karena kalau mengacu pada SOP yang baru untuk menyelesaikan izin yang ada cek lapangannya maksimal dua minggu, tapi dikarenakan ada *trouble* koordinasinya dengan dinas yang terkait jadi molor biasanya tiga sampai enam minggu.” (wawancara pada 18 Januari 2013 pukul 14.00 wib)

Bapak Soni selaku Kasubbag TU KPP Kota Kediri juga mengungkapkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dari pelaksanaan PTSP di KPP Kota Kediri adalah:

“Faktor penghambatnya adalah sikap masyarakat yang masih apatis terhadap perizinan. Sebagian masyarakat masih ada yang berpikiran bahwa mengurus izin itu masih sulit dan mbulet sehingga masyarakat malas mengurus izin usahanya. Buktinya surat peringatan mengenai pajak reklame masih numpuk belum disampaikan kepada wajib pajak reklame.” (wawancara pada tanggal 11 Januari 2013 pukul 10.15 wib)

Pak Soni juga menjelaskan faktor penghambat lainnya yang berasal dari masyarakat sebagai berikut:

“Tidak sedikit masyarakat yang malah nitip ke pegawai Pemkot, terus minta tolong diuruskan izinnya dan biasanya setelah jadi izinnya pemohon datang ke KPP ngeluh kalau bayarnya mahal. Padahal kalau orang yang ngurus datang sendiri ke KPP biayanya tidak mahal, malah ada yang gratis. Mahalnya ya biaya untuk yang ngurus itu”
(wawancara pada tanggal 11 Januari 2013 pukul 10.15 wib)

Kurangnya partisipasi masyarakat juga menjadi salah satu faktor penghambat dari pelaksanaan PTSP di KPP Kota Kediri seperti yang diungkapkan Pak Soni di bawah ini:

“Tidak sedikit masyarakat yang berpikir pengennya beres meskipun bayar mahal. Padahal ya memang itu syaratnya meskipun pemohon menitipkan izinnya kepada orang Pemkot. Kita tidak ada pembeda, soalnya ini masalah pemberian izin. Kalau kita sudah memberikan izin dan ternyata izinnya bermasalah, kita yang repot. Selain itu, masyarakat itu kurang kritis. Kurang kritis dalam arti tidak mau bertanya ke KPP kalau mau mengurus izin ini bagaimana caranya, syaratnya apa itu tidak mau.” (wawancara pada tanggal 11 Januari 2013 pukul 10.15 wib)

Dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari pelaksanaan PTSP di KPP Kota Kediri adalah kurangnya koordinasi dari KPP Kota Kediri dengan tim teknis dari SKPD. Kurangnya koordinasi ini dikarenakan KPP Kota Kediri masih berbentuk PTSP dan belum adanya tim teknis dari tiap dinas terkait yang berada di KPP, yang mengakibatkan apabila tim KPP akan melaksanakan cek lapangan harus meloby tim teknis dari dinas terkait dan menunggu keputusan dari dinas terkait mengenai kapan dilaksanakan cek lapangan. Sikap masyarakat yang masih apatis terhadap perizinan. Tidak sedikit masyarakat Kota Kediri yang menganggap bahwa dalam mengurus izin masih sulit dan ribet seperti dahulu, sehingga masyarakat kurang berminat mengurus izin di

KPP Kota Kediri. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya surat peringatan dari KPP Kota Kediri kepada para wajib pajak reklame yang belum tersampaikan.

Adanya masyarakat yang berpikir apabila mengurus izin harus langsung jadi juga menjadi penghambat ketika KPP Kota Kediri berusaha untuk transparan dan terbuka mengenai masalah biaya yang tercantum dalam SOP KPP Kota Kediri terbaru yaitu tahun 2012. Kurang kritisnya masyarakat terhadap kebijakan yang tidak sesuai. Maksud tidak sesuai yaitu adanya masyarakat yang menitipkan izinnnya kepada pegawai Pemkot dan pegawai tersebut meminta biaya yang lebih tinggi dalam mengurusnya.

C. Analisis Data

1. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, KPP Kota Kediri menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan ukuran kualitas kinerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam hal ini KPP Kota Kediri sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat Kota Kediri sebagai penerima pelayanan. Adanya SOP diharapkan kualitas pelayanan publik bisa benar-benar diperhatikan. Dalam SOP dapat terlihat jelas

mekanisme perizinan secara umum, sarana dan prasarana pelayanan secara umum, pelayanan informasi dan pengaduan secara umum, biaya, serta standar jangka waktu pelayanan untuk tiap jenis perizinan.

Pelayanan publik yang diberikan KPP Kota Kediri merupakan pelayanan publik yang sudah memenuhi SOP. Terpenuhinya SOP ini dapat dilihat dari ditetapkannya mekanisme perizinan yang mudah dan jelas, sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, media pelayanan informasi dan pengaduan yang selalu siap melayani keluhan masyarakat, serta biaya/retribusi yang transparan. Mekanisme/prosedur pengurusan perizinan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh perizinan.

Proses penyelesaian perizinan dapat segera dilaksanakan apabila pemohon dapat memenuhi mekanisme atau prosedur tersebut dan tentunya syarat-syaratnya harus terpenuhi. Biaya/retribusi yang ditetapkan oleh KPP Kota Kediri adalah berdasarkan Perda. Penetapan biaya/retribusi yang sudah pasti ini merupakan jaminan yang diberikan KPP Kota Kediri kepada masyarakat bahwa tidak akan ada pungutan-pungutan lain di luar biaya yang sudah ditetapkan. Sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh KPP Kota Kediri harus dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan. Diperolehnya kenyamanan dan kemudahan bagi pemohon ketika mengurus perizinan, maka masyarakat sebagai pemohon tidak akan merasa berat atau malas mengurus sendiri permohonan izinnya.

Disediakannya media informasi dan pengaduan oleh KPP Kota Kediri sangatlah berguna bagi para pemohon perizinan, karena dengan adanya media informasi maka pemohon yang memerlukan informasi tentang perizinan yang akan diurusnya bisa dengan cepat mendapatkan informasi yang diperlukan.

Media pengaduan masyarakat berfungsi untuk memberikan masukan ataupun komplain terhadap pelayanan yang telah diterimanya. KPP Kota Kediri dalam upaya meningkatkan pelayanannya benar-benar menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tentu akan berdampak adanya tanggapan positif dari masyarakat yang bisa dijadikan acuan bagi KPP Kota Kediri untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya. Fenomena tersebut sesuai dengan Rahayu (1997:11) yang mengemukakan dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik salah satunya adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat). Maksud dari pernyataan tersebut yaitu melalui penetapan SOP yang berlaku, KPP Kota Kediri berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

b. Peningkatan Sarana dan Prasarana dalam Memberikan Pelayanan

Salah satu faktor pendukung pelayanan yang baik dalam proses pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah adalah ketersediaan kantor yang layak dan tempat yang strategis serta pengaturan tempat-tempat pelayanan (loket) yang tertata rapi dan terstruktur dimana di KPP Kota Kediri ketika masyarakat datang disambut oleh *customer service* yang akan menanyakan tujuan dari

masyarakat datang ke KPP Kota Kediri dan apabila akan mengurus suatu izin, maka *customer service* akan mengarahkan masyarakat (pemohon izin) ke loket pelayanan tempat pemohon seharusnya dilayani oleh pegawai dari KPP Kota Kediri. Loket pelayanan juga diatur sedemikian mungkin agar pemohon dapat langsung berinteraksi dengan pegawai KPP Kota Kediri dan memperoleh kemudahan dan kejelasan ketika mengurus izin yang diperlukan.

Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sangatlah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Sarana dan prasarana kantor sangat mendukung dalam pencapaian tujuan suatu organisasi khususnya dalam memberikan pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai tersebut akan dapat berguna dan berfungsi sebagaimana mestinya jika penyelenggara pelayanan publik mempunyai keahlian dan ketrampilan yang handal dalam memanfaatkannya. Masyarakat juga akan merasakan keamanan dan kenyamanan serta mendorong peran serta masyarakat untuk menjaga dan memanfaatkannya dengan baik.

Peralatan kantor yang memadai dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan kantor juga akan memberikan manfaat yang besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peralatan kantor tersebut juga harus didukung dengan kompetensi dan keahlian yang memadai dalam memanfaatkannya. Peralatan kantor tersebut mendukung penyelenggaraan

pemerintahan agar menjadi lebih cepat, tepat, efektif dan efisien. Sarana dan prasarana yang sudah memadai di Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri tentunya juga dapat mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan yang baik dari KPP Kota Kediri kepada masyarakat.

c. **Pembinaan Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, karena sumber daya manusia merupakan motor penggerak dari suatu sistem pelayanan itu sendiri.

Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri dinilai cukup kreatif dan cukup baik dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Cara yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri antara lain adalah:

1. **Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai**

Sikap tanggung jawab harus dimiliki setiap pelayan publik, baik dalam memberikan pelayanan ataupun ketika menanggapi keluhan dari masyarakat. Hal ini terbukti dari waktu pengurusan perizinan yang tepat waktu dan kesediaan dari pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Fenomena ini sesuai dengan Sianipar (2000, 23-24) yang menjelaskan bahwa pegawai dikatakan bertanggung jawab apabila pegawai bertanggung jawab terhadap penerimaan pesan/permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal. Pegawai KPP apabila bertanggung jawab dan menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik,

maka bisa dipastikan pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan hasil yang baik.

Kepala (pimpinan KPP Kota Kediri) selain memimpin kantor juga harus bisa mengenal dan memahami sifat, watak, pengetahuan dan ketrampilan pegawainya dengan baik, supaya kepala tidak salah menempatkan pegawai dan memberikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan *skill* dari pegawai tersebut. Penempatan masing-masing pegawai pada bidang tugas yang sesuai dengan kemampuannya mengakibatkan minat kerja dan tanggung jawab dari masing-masing pegawai dapat terlaksana dengan baik.

Dedikasi pegawai KPP Kota Kediri sangat diperlukan guna mensukseskan program pembangunan daerah yang telah direncanakan. Seluruh pegawai di KPP Kota Kediri menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan di KPP Kota Kediri. Dapat dilihat dari sikap para pegawai KPP Kota Kediri yang rela untuk *all out* ketika melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. Ketrampilan dan kecekatan pegawai KPP Kota Kediri dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat dilihat dari kemampuan pegawai menjalankan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dengan baik. Adanya komitmen dari seluruh pegawai KPP Kota Kediri untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat mengakibatkan setiap pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Sikap profesionalisme yang dimiliki oleh seluruh pegawai KPP

Kota Kediri tidak terlepas dari adanya diklat yang diikuti oleh seluruh pegawai KPP Kota Kediri dan kemauan dari pegawai senior untuk belajar.

Diklat yang diikuti oleh pegawai KPP Kota Kediri, menjadikan seluruh pegawai KPP Kota Kediri merasa bahwa mereka adalah bagian dari kegiatan. Pimpinan dalam hal ini Kepala KPP Kota Kediri dapat memenuhi kebutuhan tersebut dengan pendelegasian wewenang yang efektif sehingga pegawai dapat merasa bahwa mereka telah diberi kepercayaan. Diharapkan dengan cara seperti itu, akan tumbuh rasa tanggung jawab dari seluruh pegawai KPP Kota Kediri dalam mengerjakan tugas yang diemban dengan sebaik-baiknya dan bisa selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Pemberian Pelatihan, Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Setiap pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan salah satu cara yaitu dengan kesopanan dan keramahan. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri telah diberi kursus kepribadian sehingga pada saat melayani masyarakat yang akan mengurus izin sudah terlatih untuk bersikap sopan dan ramah. Terbukti dengan puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri.

Fenomena di atas sesuai dengan Gosperst dalam Sianipar (2000: 23-24) yang menekankan bahwa personil yang berada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat

memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, sehingga masyarakat yang akan mengurus izin merasa nyaman. Loyalitas yang tinggi juga ditunjukkan seluruh pegawai di KPP Kota Kediri ketika melakukan pekerjaan. Terlihat dari cara pegawai KPP Kota Kediri ketika melayani masyarakat yang belum mengerti tentang syarat dan prosedur mengurus izinnya dan juga ketika melayani pengaduan dari masyarakat mengenai izin yang dipermasalahkan. Pegawai KPP Kota Kediri berusaha memberikan penjelasan dan meluruskan permasalahan mengenai izin yang telah diterbitkan oleh KPP Kota Kediri.

Sikap pegawai KPP Kota Kediri yang sopan dan ramah dan menjadikan masyarakat yang datang untuk mengurus izin dapat terlayani dengan baik. Sikap teladan dari kepala KPP Kota Kediri yang selalu ramah dan supel dengan pegawainya patut dicontoh, karena dengan supel dan ramah dengan pegawainya, maka seluruh pegawai akan merasa nyaman melaksanakan pekerjaan dan akan mencontoh pimpinannya ketika melayani masyarakat ketika mengurus izin.

2. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri

a. Dasar kebijakan atau perda yang digunakan

Perubahan dasar kebijakan atau perda yang digunakan menyebabkan fungsi dan wewenang KPP Kota Kediri menjadi lebih mandiri. Sebelumnya KPP Kota Kediri hanya menerima berkas perizinan (*front office*), tetapi mulai 2009 fungsi KPP Kota Kediri sudah menjadi pemrosesan (*full office*). Sejak

tahun 2011 KPP Kota Kediri juga mempunyai wewenang untuk menandatangani surat keputusan izin, kecuali ada beberapa izin yang masih ditandatangani oleh Walikota. Pengurusan izin yang dulunya berbelit-belit, sekarang menjadi lebih efektif, efisien dan transparan terhadap biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin.

Fenomena di atas sesuai dengan Frinces (2008: 123) yang menjelaskan mengenai semangat kewirausahaan ini sangat perlu (bahkan harus) dialihkan ke dalam mekanisme kerja atau pola kerja pemerintah, yang sering disebut "*entrepreneurial government*". Konsep *entrepreneurial government* yang menjunjung tinggi efektivitas, efisiensi, produktivitas, optimalisasi dan profitabilitas yang besar menjadikan pelayanan di KPP Kota Kediri berubah menjadi lebih baik dan lebih bercirikan dan berwawasan nilai-nilai kewirausahaan yang tinggi, sebagaimana layaknya sebuah organisasi unit usaha (perusahaan swasta) tanpa harus meninggalkan tiga unsur pokok kualitas pelayanan menurut Syafie (2003: 116) yaitu (1) Biayanya harus relatif lebih rendah; (2) Waktu untuk mengerjakan relatif cepat; (3) Mutu yang diberikan relatif bagus.

Adanya peraturan yang jelas mengenai pembentukan KPP Kota Kediri dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan suatu hak yang penting untuk menunjang kelancaran penyelenggaraan pelayanan terpadu, karena tanpa adanya aturan yang jelas maka para pegawai tidak memiliki pegangan untuk menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

b. Bentuk pelayanan yang diberikan

Pada awal dibentuk, KPP Kota Kediri melayani 8 jenis perizinan, yaitu SIUP, TDP, IUI, IUJK, HO, IMB, IPKD dan reklame, tetapi sejak tahun 2011

berubah mejadi 11 perizinan. Bertambahnya jumlah layanan perizinan di KPP Kota Kediri ini membuktikan bahwa KPP Kota Kediri serius dalam berupaya meningkatkan kualitas, hal ini sesuai dengan Gosperst dalam Sianipar (2000, 23-24) yang diantaranya mengatakan bahwa kelengkapan lingkup pelayanan haruslah diperhatikan dalam upaya memperbaiki kualitas jasa pelayanan.

Dalam penelitian ini, hal tersebut di implementasikan dengan cara menambah jenis pelayanan oleh KPP Kota Kediri yang diberikan kepada masyarakat.

Penambahan jumlah layanan perizinan yang dilayani oleh KPP Kota Kediri dirasa tepat, karena menyadari semakin lama kebutuhan masyarakat Kediri yang juga semakin kompleks. Mengingat kompleksnya kebutuhan masyarakat yang tentunya juga berimbas pada banyaknya macam perizinan yang diperlukan. KPP Kota Kediri berusaha untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Fenomena ini sesuai dengan Maxwell dalam Supriyono (2001: 22) yang menekankan bahwa untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik salah satu poin yang harus diperhatikan yaitu pelayanan yang diberikan haruslah tepat dan relevan. Maksud dari tepat dan relevan disini dapat dilihat dari usaha KPP Kota Kediri yang menambah jenis layanan perizinannya sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Kediri yang terus berkembang.

c. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan

Syarat-syarat untuk pengurusan izin yang ada di KPP Kota Kediri telah disusun sesederhana dan seringkasan mungkin supaya masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan mudah untuk memenuhinya. Masyarakat yang akan mengurus izin cukup datang ke KPP Kota Kediri untuk mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan. KPP Kota Kediri sangat terbuka mengenai persyaratan perizinan ini, karena keterbukaan ini bertujuan untuk kelancaran dari proses perizinan itu sendiri.

Kesederhanaan dan kejelasan persyaratan yang ditetapkan di KPP Kota Kediri ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertuang dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang didalamnya menyatakan bahwa salah satu unsur yang harus terpenuhi yaitu soal kejelasan. Kejelasan yang dimaksud disini yaitu soal kejelasan persyaratan teknis dan administrative dalam memberikan pelayanan publik.

Adanya persyaratan yang sederhana dan jelas tentunya membuat masyarakat sebagai pemohon untuk mengurus perizinan dapat dengan mudah dan cepat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh KPP Kota Kediri sehingga perizinan dapat segera diproses dan segera terselesaikan tepat pada waktunya. Semakin cepat proses pelayanan pengurusan perizinan, maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan telah berhasil.

d. Mekanisme/prosedur pelayanan perizinan

Prosedur dan proses pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila ada kerja sama antara pihak-pihak yang terlibat secara langsung, dalam hal ini pihak yang terkait yaitu pihak KPP Kota Kediri sebagai pihak yang memberi pelayanan dan masyarakat sebagai pemohon (menerima pelayanan).

Pemohon/masyarakat harus menjalankan prosedur yang ada dengan benar dan mempersiapkan persyaratan yang diberikan oleh KPP Kota Kediri kepada pemohon dengan lengkap supaya pelayanan bisa berjalan dengan cepat dan dapat memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Kesederhanaan tersebut berupa kesederhanaan prosedur pelayanan yang disusun sedemikian rupa agar tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Kesederhanaan prosedur di KPP Kota Kediri juga dapat dilihat dari bagan alur dalam proses pemberian pelayanan satu pintu. Melalui bagan model pelayanan tersebut dapat dimengerti alur suatu berkas perizinan yang masuk diproses melalui prosedur yang telah ditetapkan sehingga pada akhirnya keluar surat keputusan izinnya.

KPP Kota Kediri juga sangat terbuka kepada masyarakat untuk menjelaskan apabila masih ada pemohon perizinan yang kurang mengerti dengan model alur proses perizinan satu pintu ini. Kesederhanaan serta

keterbukaan model alur pelayanan satu pintu ini semata-mata untuk memberi kemudahan masyarakat dalam proses mengurus izin yang dikehendaki.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu

a. Faktor Pendukung

Dari hasil penelitian dan pengamatan yang telah peneliti lakukan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri memili 3 (tiga) faktor pendukung, yaitu: faktor administrasi; faktor *internal* kantor dan faktor fasilitas dan sarana prasarana kerja. Dari ketiga faktor tersebut apabila dikaitkan dengan teori efektifitas organisasi menurut Siagian dalam Tangkilisan (2007: 141) yang mengemukakan bahwa efektifitas organisasi dapat pula diukur dengan:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan yaitu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri yaitu faktor administrasi, faktor sarana dan prasarana dan pengawasan yang mendidik. Dapat dikaitkan dengan teori efektifitas Siagian dalam Tangkilisan (2007: 141) pada poin nomor 1 yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, berikutnya pada poin nomor 6 tersedianya sarana dan

prasarana dan faktor internal dikaitkan dengan poin nomer 7 yaitu sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Poin nomor 1 yang mengungkapkan kejelasan tujuan yang hendak dicapai sangat erat kaitannya dengan seluruh perubahan pelayanan yang dulunya berbelit-belit menjadi Pelayanan Terpadu Satu pintu yang tujuannya sangat jelas untuk memberi kemudahan kepada masyarakat ketika akan mengurus perizinan. Tanpa adanya tujuan yang hendak dicapai maka KPP Kota Kediri belum dikatakan melakukan perubahan terhadap pelayanan yang diberikan ke masyarakat. Poin nomor 6 yang mengungkapkan tersedianya sarana dan prasarana sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di KPP Kota Kediri, karena tanpa adanya fasilitas dan sarana kerja maka KPP Kota Kediri tidak dapat melayani masyarakat dengan baik. Fasilitas dan sarana kerja yang meliputi sarana transportasi untuk cek lapangan dan juga 1 unit ELF yang digunakan sebagai pelayanan pengurusan perizinan keliling sedangkan sarana kelengkapan kantor dan kelengkapan administrasi digunakan untuk pendukung di dalam Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri

Faktor administrasi mempunyai arti penting terhadap pelaksanaan segala pengurusan perizinan yang dilimpahkan kepada KPP Kota Kediri sehingga dapat diketahui nilai investasi, pendapatan daerah dari sektor perizinan dan penyerapan tenaga kerja. Poin nomer 7 yang mengungkapkan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik sangat erat kaitannya dengan rasa kekeluargaan yang tinggi di internal KPP Kota Kediri. Karena dengan rasa kekeluargaan yang ada di KPP Kota Kediri, tanpa sengaja telah

mendidik setiap pegawai untuk saling mengingatkan antara satu dengan lainnya dalam hal kebaikan. Sehingga apabila salah seorang pegawai akan berbuat yang kurang baik, maka pegawai lain yang tidak ingin keluarganya terjerat kasus hukum maka mengingatkan pegawai lainnya yang kurang baik tersebut. Tanpa sengaja kekeluargaan telah mendidik setiap pegawai untuk berbuat baik dan saling mengawasi antara satu dengan yang lainnya.

b. Faktor Penghambat

Dari hasil penelitian dan pengamatan yang telah peneliti lakukan, pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di KPP Kota Kediri memiliki faktor penghambat. Faktor penghambat yang ada di KPP Kota Kediri ini adalah adanya keterlambatan koordinasi antara pihak KPP Kota Kediri dengan tim teknis dari dinas-sinas terkait ketika akan mengadakan cek lapangan. Pernyataan ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Handayani dalam Putri (2010: 6-7) yang mengemukakan karakteristik koordinasi adalah:

- a. *Tanggung Jawab koordinasi terletak pada pimpinan.* Oleh karena itu, koordinasi menjadi wewenang dan tanggung jawab pimpinan, sehingga dapat dikatakan bahwa pimpinan bisa berhasil jika melakukan koordinasi.
- b. *Koordinasi adalah kerja sama.* Hal ini disebabkan kerja sama merupakan syarat mutlak terselenggaranya koordinasi.
- c. *Koordinasi merupakan proses yang terus menerus (continue process).* Dan berkesinambungan dalam rangka mewujudkan tujuan lembaga
- d. *Pengaturan usaha kelompok secara teratur.* Hal ini disebabkan koordinasi adalah konsep yang diterapkan di dalam kelompok, bukan usaha individu melainkan sejumlah individu yang berkerjasama di dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama.
- e. *Kesatuan tindakan merupakan inti koordinasi.* Pimpinan merupakan pengatur usaha-usaha dan tindakan-tindakan setiap individu sehingga diperoleh keserasian dalam mencapai hasil bersama.
- f. *Tujuan Koordinasi adalah tujuan bersama (common purpose)* Kesatuan usaha yang meminta kesadaran semua pihak untuk berpartisipasi secara

aktif melaksanakan tujuan bersama sebagai kelompok tempat mereka bekerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang menjadi penghambat pelaksanaan PTSP di KPP Kota Kediri salah satunya yaitu keterlambatan melakukan koordinasi dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait.

Menurut teori karakteristik koordinasi, suatu koordinasi dapat terjadi dengan baik apabila ada kerja sama dari masing-masing pihak, sehingga akan muncul suatu tujuan bersama yaitu tujuan bersama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. KPP Kota Kediri juga harus bisa melakukan *loby* dengan pimpinan tim teknis dari dinas-dinas terkait, karena menurut teori karakteristik koordinasi, tanggung jawab koordinasi terletak pada pimpinan.

Sehingga apabila KPP Kota Kediri bisa melakukan *loby* kepada pimpinan, maka koordinasi antara pihak KPP Kota Kediri dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait akan berjalan dengan baik.

Faktor penghambat selanjutnya, yaitu mengenai sikap masyarakat yang masih apatis terhadap perizinan dan kurang kritisnya masyarakat terhadap kebijakan yang tidak sesuai. Kedua penghambat tersebut apabila dikaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut

Moenir dalam Mansur (2008: 35): (1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;

(4) Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan

berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5) Faktor ketrampilan petugas; (6) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di KPP Kota Kediri yaitu sikap masyarakat yang masih apatis terhadap perizinan. Kualitas pelayanan publik yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan hasil penelitian faktor ketrampilan petugas sangat berkaitan dengan sosialisasi dari KPP Kota Kediri kepada masyarakat mengenai perubahan pelayanan di KPP Kota Kediri sebelum pelayanan terpadu satu pintu akan berdampak pada pandangan masyarakat pada saat ini. Untuk itu KPP Kota Kediri harus bisa mengubah *image* yang dulu pernah ada pada KPP Kota Kediri dan harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas terutama masyarakat Kota Kediri mengenai perubahan pelayanan yang diberikan oleh KPP Kota Kediri sehingga masyarakat Kota Kediri mempunyai kesadaran untuk mengurus perizinannya.

Masyarakat yang kurang kritis juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di KPP Kota Kediri. Dalam hal ini faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, karena adanya aturan yang jelas mengenai persyaratan, biaya dan waktu pemrosesan. Peraturan di KPP Kota Kediri telah jelas mengatur mengenai persyaratan, biaya yang dikeluarkan dan waktu pemrosesan suatu izin. Seharusnya seluruh pegawai Pemkot Kediri menghargai peraturan yang telah ada dan mendukung dengan aturan yang berlaku di KPP Kota Kediri. Keberadaan sebagian pegawai yang

mencari keuntungan dari keberadaannya di wilayah Pemerintah Kota Kediri yaitu dengan menjadi orang yang menawarkan jasa pengurusan suatu izin kepada wajib pengurus izin dengan mematok biaya yang tidak wajar menjadi faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di KPP Kota Kediri. Ketidak pahaman masyarakat mengenai pengurusan perizinan dan biaya-biaya yang dikeluarkan dalam mengurus perizinan menjadikan masyarakat telah dirugikan dengan keberadaan pegawai yang menawarkan diri tersebut. Sehingga perlu adanya upaya dari KPP Kota Kediri untuk meminimalisir adanya pengurusan perizinan yang dititipkan kepada pegawai Pemerintah Kota Kediri, agar masyarakat juga mengerti dan memahami mengenai perizinan yang berlaku saat ini dan pelayanan perizinan yang telah berubah menjadi lebih baik.

Demikian beberapa hasil penelitian dan pembahsannya yang dikemas dan disajikan pada BAB IV, dan sebagai kesimpulan dan saran akan dikemukakan pada BAB V.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri) dapat disimpulkan bahwa upaya pemerintah Kota Kediri untuk meningkatkan pelayanan melalui model pelayanan satu pintu sudah cukup baik yang secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Beberapa hal yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur antara lain dengan ditetapkannya mekanisme perizinan secara umum yang sederhana sehingga mudah diikuti oleh pemohon perizinan. Biaya / retribusi untuk tiap perizinan telah ditetapkan berdasarkan Perda yang berlaku. Dengan adanya kepastian biaya / retribusi, maka praktek pungutan liar ataupun korupsi dapat diminimalisir atau bahkan dihilangkan dan disediakan media informasi dan pengaduan.

b. Peningkatan Sarana dan Prasarana dalam Memberikan Pelayanan

Sarana dan prasana yang memadai dapat mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang diharapkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Peralatan kantor yang sudah ada juga harus

didukung dengan kompetensi dan keahlian yang memadai dari seluruh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri dalam pemanfaatannya. Sarana dan prasarana yang baik akan mendukung penyelenggaraan pemerintahan agar menjadi lebih cepat, tepat, efektif dan efisien. Selain itu, di Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri juga didukung dengan tersedianya jaringan *wi-fi* yang disediakan untuk masyarakat yang sedang menunggu ketika permohonannya diproses dan akan menggunakan layanan internet secara gratis di KPP Kota Kediri.

c. Pembinaan Sumber Daya Manusia

KPP Kota Kediri juga melakukan peningkatan dalam beberapa faktor penting untuk meningkatkan *skill* dari tiap pegawai di KPP Kota Kediri, antara lain: (1) Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai; (2) Pemberian Pelatihan, Peningkatan Kesopanan dan Keramahan dari tiap Pegawai.

2. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Satu Pintu pada Kantor Pelayanan

Perizinan Kota Kediri

Pada awal dibentuknya yaitu pada tahun 2001 KPP Kota Kediri hanya melayani 8 jenis perizinan yaitu SIUP, TDP, IUI, IUJK, HO, IMB, IPKD dan reklame dengan fungsi hanya sebagai penerima berkas perizinan dan kemudian diberikan kepada dinas-dinas yang berkaitan (*front office*) untuk diproses, tetapi sejak sejak tahun 2011 berubah mejadi 11 perizinan dengan fungsi kantor yang sudah sebagai pemroses perizinan (*full office*) dan Kepala Kantor Pelayanan

Perizinan Kota Kediri berwenang untuk menandatangani surat keputusan penerbitan izin. Jadi untuk perizinan apapun masyarakat hanya perlu mengurus di

Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri. Sebagai pedoman dalam pengurusan pelayanan perizinan model satu pintu ini, KPP Kota Kediri telah membuat bagan alur pelayanan satu pintu, dimana prosedurnya dibuat sesederhana mungkin. Diharapkan dengan dibuatnya bagan model alur pelayanan satu pintu di KPP Kota Kediri ini, masyarakat yang mengurus suatu perizinan dapat mengetahui bagaimana proses dari awal kepengurusan suatu izin sampai terbitnya suatu izin yang akan diberikan kepada masyarakat pemohon izin.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu.

Dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu mempunyai faktor pendukung, yaitu faktor administrasi; faktor *internal* kantor dan faktor fasilitas dan sarana prasarana kerja. Sedangkan faktor penghambatnya adalah keterlambatan melakukan koordinasi dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait, sikap masyarakat yang masih apatis terhadap perizinan dan kurang kritisnya masyarakat terhadap kebijakan yang tidak sesuai.

B. Saran

Dalam berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui model pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri perlu adanya alternatif solusi agar pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan melalui model pelayanan satu pintu dapat berjalan dengan lancar dan membawa manfaat bagi seluruh masyarakat Kota Kediri. Berikut beberapa saran yang bisa dijadikan masukan bagi pihak-pihak yang terkait:

1. Peningkatan sarana dan prasarana secara berkesinambungan diperlukan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang baik dan tetap berorientasi pada kemudahan dan kenyamanan masyarakat khususnya masyarakat yang mengurus izin. Selain ditingkatkan sarana dan prasarana, juga harus ada perawatan berkala dari sarana dan prasarana yang telah ada supaya sarana dan prasarana yang ada tetap berfungsi dengan baik.
2. Kepastian biaya yang diperlukan harus diperhatikan. Sebaiknya dibuatkan daftar biaya yang ditulis di papan yang dipasang di ruang tunggu Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri. Hal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat pemohon izin dari praktek pungutan liar ataupun korupsi.
3. Pengawasan terhadap efektifitas model pelayanan satu pintu harus terus dipantau secara berkala, agar dapat mengantisipasi perubahan dinamika sosial dalam masyarakat yang juga tidak menutup kemungkinan untuk mengganti model pelayanan satu pintu dengan model yang lebih modern, efektif dan efisien yaitu pelayanan satu atap.
4. Meningkatkan koordinasi dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait, selain pendekatan dengan pimpinan juga pendekatan secara internal dengan seluruh tim yang mengikuti cek lapangan. Supaya kedepannya hubungan yang erat antara tim teknis akan mengakibatkan kemudahan dalam melakukan koordinasi antara tim teknis dari KPP Kota Kediri dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait.

5. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan menggunakan baner ataupun pamflet yang dipasang di setiap sudut Kota Kediri, sehingga masyarakat mengerti akan manfaat dari pengurusan perizinan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

_____. 1986. *Dasar-dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Departemen Agama. 2004. *Al-Quran dan Terjemahannya Juz 1-30 Edisi Baru*. Surabaya: Tri Karya.

Departemen Dalam Negeri. 2004. *Modul Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Atap*.

Dewa. 2008. *Reformasi Administrasi, Definisi dan Tujuan*. Bali:

Frances, Z. Heflin. 2008. *Manajemen Reformasi Birokrasi*. Jogjakarta: Mida Pustaka.

Kazhim, Musa. 1998. *Menuju Indonesia Baru: Menggagas Reformasi Total*. Bandung: Pustaka Hidayah.

KPP Kota Kediri. 2011. *Kediri dalam angka 2011*. Kediri: KPP Kota Kediri.

Mansur, T. 2008. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial SetdakoLhokseumawe*. Medan. USU.

Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. BumiAksara.

Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rosdakarya.

Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Putri, Trilaksiani Utami, dkk. 2010. *Pengantar Manajemen: Koordinasi dan Rentang Manajemen*. Depok. UG.

Rahayu. 1997. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality, Bisnis dan Birokrasi*.

- Ratminto & Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Belajar.
- Siagian, Sondang, P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2006. *Penelitian Kualitatif Naturalistik dalam Pendidikan, Yogyakarta: Usaha Keluarga*.
- Supriyono, Bambang. 2001. *Responsivitas dan Akuntabilitas sektor Publik*. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 1 No. 2. Malang: FIA.
- Suryono, Agus. 2001. *Jurnal Administrasi Negara Volume 1 No. 2 Tentang Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: FIA.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Adi Mahastya.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Thoha, Miftah. 1983. *Aspek-aspek Pokok Ilmu Administrasi Suatu Bunga Rampai Bacaan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

PERATURAN

- ... UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- ... Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006
- ... KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- ... Modul Strategi Memperbaiki Kualitas Pelayanan Perizinan pada Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu untuk Eselon III Lembaga Administrasi Negara dan Departemen Dalam Negeri Indonesia
- ... Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah
- ... UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- ... Standard Operasional Prosedur (SOP) Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri tahun 2012

WEBSITE

Saudagar bugis Group. 2010. *Kota terbaik untuk berbisnis*. Diakses pada tanggal 4 Oktober 2012, dari <http://www.saudagar-bugis.com/kota-terbaik-untuk-berbisnis-2010/>

Pemerintah Kota Kediri. 2012. *Sejarah Kota Kediri*. Disakses tanggal 3 Januari 2013, dari <http://www.kedirikota.go.id/read/Sejarah/93/1/41/Sejarah%20Kota.html>).

JURNAL

Hakim, Muhammad Zulfan. 2011. *Izin sebagai Instrumen Pengawasan dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik*. Jurnal Ilmiah Ishlah Vol. 13 No. 02 / Mei – Agustus 2011

Islamy, Irfan M. 2001. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Vol. II No. 1, September 2001: 13-30

