

**INOVASI PERIZINAN MELALUI
KEDIRI SINGLE WINDOW FOR INVESTMENT (KSWI)
(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Kediri)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**RADIAS KUSUMANINGTYAS
NIM. 135030100113001**



Dosen Pembimbing :

- 1. Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin**
- 2. Dr. Siti Rochmah, M. Si**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

INOVASI PERIZINAN MELALUI *KEDIRI SINGLE WINDOW FOR INVESTMENT* (KSWI)

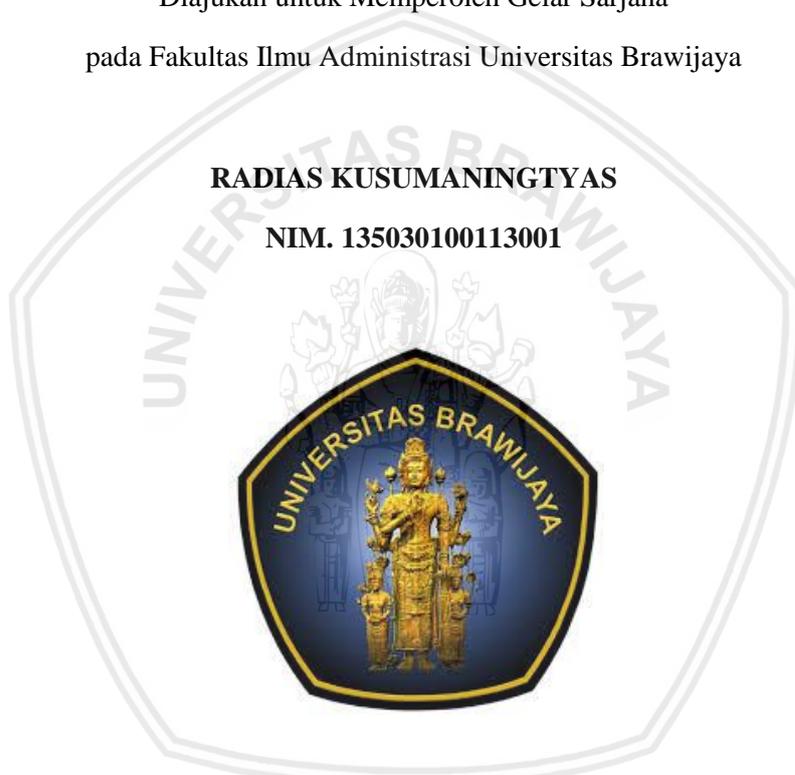
(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

RADIAS KUSUMANINGTYAS

NIM. 135030100113001



Dosen Pembimbing :

- 1. Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin**
- 2. Dr. Siti Rochmah, M. Si**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2018

MOTTO

SEMUA YANG TERJADI ADALAH KEHENDAK ALLAH

KITA HARUS BERUSAHA DAN BERDOA

BER RAKIT RAKIT KE HULU BERENANG KEMUDIAN

BER SAKIT SAKIT DAHULU BERSEENANG KEMUDIAN



LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk kedua orang tua Bapak Gunawan Setiyobudi dan Ibu Emy Ermawati.

Saudara-saudaraku Mas Radias Bayu Al Fanto, Mbak Radias Nucleusita, dan Mas Dicky Surya Samudra

Keponakan-keponakanku Arjun Naafi Abyakta dan Adiba Islamia Tsuraya

Sahabat-sahabatku yang selalu mendukungku

Serta Keluarga Besar Jurusan Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya Malang



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Selasa
 Tanggal : 19 Februari 2019
 Waktu : 09.00
 Skripsi Atas Nama : RADIAS KUSUMANIGTYAS
 Judul : Inovasi Perizinan Melalui *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

[Handwritten Signature]
Prof. Dr. Samsiar Samsuddin
 NIDK. 88017 6 0018

[Handwritten Signature]
Dr. Siti Rochmah, M. Si
 NIP. 19570313 198602 2 001

Anggota

Anggota

[Handwritten Signature]
Dr. Bambang Santoso Haryono, MS
 NIP. 19610204 198601 1 002

[Handwritten Signature]
Nana Abdul Aziz, S. AP., M. AP
 NIP. 19840713 2015 04 1 004

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri)

Disusun oleh : Radias Kusumaningtyas

NIM : 135030100113001

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

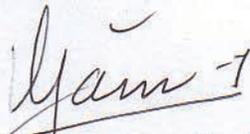
Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 13 Desember 2018

Komisi Pembimbing,

Ketua,

Anggota


Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin
NIDK. 87017 6 0018


Dr. Siti Rochmah, M. Si
NIP. 19570313 198602 2 001

PERNYATAAN ORISINILITAS

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 didalam 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 (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 12 Desember 2018

Mahasiswa



Nama : Radias Kusumaningtyas

NIM : 135030100113001

RINGKASAN

Radias Kusumaningtyas, 2018, **Inovasi Perizinan Melalui Teknologi Kediri Single Window for Investment (KSWI) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri)**, Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin, Dr. Siti Rochmah, M. Si.

Penelitian tentang Inovasi Perizinan Melalui Teknologi Kediri *Single Window for Investment* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri, menetapkan rumusan masalah sebagai berikut : 1) Bagaimana Pelaksanaan Inovasi Perizinan Melalui KSWI di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri?; 2) Bagaimana Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Perizinan Melalui KSWI di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri?

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan hanya dibatasi dengan fokus penelitian sebagai berikut : 1) Pelaksanaan Inovasi Melalui Teknologi KSWI di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri; 2) Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Perizinan Melalui KSWI di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Kediri saat ini sudah menjalankan Inovasi Perizinan Melalui Teknologi berbasis *elektronik* atau *online*. Berdasarkan data yang ditemukan layanan KSWI ini, merupakan sebuah inovasi, karena menawarkan cara baru yang digunakan masyarakat dalam mendapatkan atau mendaftarkan izinnya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri melakukan perubahan proses perizinannya melalui Layanan KSWI terlihat dari perbedaan alur prosedur dengan layanan sebelumnya. Layanan sekarang, pemohon melakukan pendaftaran secara online yang mendaftarkan izinnya memerlukan beberapa menit saja, Layanan sebelumnya, pemohon harus bolak balik kantor Dinas Perizinan untuk melengkapi data untuk mendaftarkan izinnya. Pelayanan paket perizinan *online* pada layanan KSWI ini merupakan salah satu pilihan model pelayanan yang ditawarkan untuk masyarakat atau pemohon. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri selalu mewajibkan pengurusan izin melalui paket perizinan *online*, dikarenakan dapat mempercepat dan menyederhanakan proses izin. Layanan KSWI ini pada awalnya tidak dapat langsung diterima oleh masyarakat, karena metodenya yang baru menggunakan *online*, karena ada beberapa masyarakat yang kurang mengerti dengan kemajuan teknologi yang sekarang semakin maju. Dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri kurang sosialisasi. Sekarang ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu



Pintu Kota Kediri lebih gencar untuk melakukan sosialisasi melalui pameran serta pelayanan keliling. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri saat ini bekerjasama dengan pihak Bank Jatim, yang saat ini terkait dengan pembayaran perizinan. Sekarang Dinas Perizinan ini menggunakan *E-Arsip* untuk mempermudah pegawai bekerja dan mempermudah pemohon untuk memperpanjang izinnya. Pendaftaran izin melalui *online* ini diharapkan sebagai penggerak roda perekonomian dan penyerapan tenaga kerja bagi pemohon atau masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Kediri dan sekitarnya.

Kata Kunci : *Kediri Single Window for Investment*, **Inovasi, Pelayanan Publik.**



SUMMARY

Radias Kusumaningtyas, 2018, **Licensing Innovation Using Kediri Single Window for Investment Technology (KSWI), (Study in Kediri City Investment and Integrated One-Stop Service)**, Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin, Dr. Siti Rochmah, M. Si

Problems formulation of Research on Licensing Innovation Using Kediri Single Window for Investment Technology in the Kediri Investment and One-Stop Service Office, sets out the following: 1) How is the Implementation of Licensing Innovations using the KSWI in Kediri Investment and Integrated One-Stop Service ?; 2) What are the Supporting Factors and the Inhibiting Factors of Licensing Innovation using KSWI in the Kediri City Investment and Integrated One-Stop Service?

This research is a qualitative research with descriptive research techniques and is only limited by the focus of research as follows: 1) Implementation of Innovation Through KSWI Technology in Kediri Investment and Integrated One-Stop Service; 2) Supporting Factors and Inhibiting Factors in Licensing Innovation through KSWI in Kediri City Investment and Integrated Services.

The results of this study indicate that the Kediri City Investment and Integrated Services Office used Licensing Innovations through electronic or online based technology. Based on data found by KSWI's service, it was an innovation, because it offered a new way that people used in obtaining or registering their licenses. Kediri City's Integrated One Stop Investment and Service Office changes its licensing process through the KSWI Service, seen from the different flow of procedures with previous services. The services asked applicants to register online their licenses only a few minutes. Previous services, applicants must go back and forth to the Licensing Service office to complete the data to register their licenses. The online licensing package service for KSWI services is one of the choices of service models offered to the public or applicants. However, the Kediri City Investment and Integrated Services Office always required the management of permits through an online licensing package, because it can speed up and simplify the permit process. KSWI's service was initially not immediately accepted by user, because the new method used online, because there were some people who did not understand because the Kediri City Investment and Integrated Services Office lacks socialization. Now the Kediri City Integrated One Stop Service and Investment Service is more vigorous to carry out socialization through exhibitions and mobile services. The Kediri City Investment and Integrated One-Stop Service Office currently collaborate with Bank Jatim, which was currently associated with licensing payments. Now this Licensing Service uses E-Archives to make it easier for employees to work and make it easier for applicants to extend their licenses. Registration of permits through online was



expected to act as a driver of the economy and employment for applicants or communities residing in the City of Kediri and its surroundings.

Keywords: Kediri Single Window for Investment, Innovation, Public Service.



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan inspirasi, semangat, dan kesempatan untuk menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar yang berjudul “Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri)”.

Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, Ms selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs Andi Fefta Wijaya Ph.D. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Fadilah Amin Ph.D. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak I Gede Eko Putra Sri Senantu, S. AP., M. AP., Ph. D. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

5. Ibu Prof. Dr Sjamsiar Sjamsuddin dan Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku Komisi Pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, nasehat dan bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu dan nasehat yang berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir.
7. Segenap staff Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
8. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri, yang selama ini sangat membantu peneliti untuk memperoleh data.
9. Untuk kedua orang tercinta Ayahanda Drs Gunawan Setiyobudi, M. Pd. dan Ibunda Drs Emy Ermawati, M. Pd. Terimakasih atas kasih sayang tiada batas, terimakasih atas doa-doanya yang selalu menyertaiku. Terimakasih juga telah menjadi motivasi dalam menulis skripsi dan terimakasih atas segala dukungan yang telah diberikan selalu yang terbaik.
10. Kakak-kakakku Mas Radias Bayu Alfanto ST., Mbak Radias Nucleusita SE.AK, dan Mas Dicky Surya Samudra terimakasih atas motivasi, dukungan dan kasih sayangnya selama ini.
11. Keluarga besar D'Bandars, Tombo Kangen, dan Mbah Asip Saktidulur terimakasih untuk semangat, motivasi dan perhatiannya selama ini.

12. Sahabat dari SMA (Nova Rizka, Ita Kusuma, dan Zegi Dias) terimakasih sudah memberikan semangat selama ini.
13. Teman yang selalu menemani dari awal skripsi sampai sekarang (Yulia Nurul Aini). Terimakasih yang sudah menemani dari awal nulis sampai selesai.
14. Sahabat-sahabat di kampus (Mbak Oca, Kun, Lilah, Andri, dan Tufik) terimakasih karena membuatku selalu tersenyum dan selalu bersyukur.
15. Tim halu yang selalu ramai memberikan semangat skripsi di grup chat (Abdulistic Malang, Brisialova Malang, dan Juanistic Indonesia) yang tidak bisa di sebutin semua namanya.
16. Teman-teman Jurusan Administrasi Publik angkatan 2013-2014 terimakasih sudah menjadi teman yang baik selama penulis kuliah.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun semangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermnfaat bagi kedepan serta dapat memberikan membangun yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Administrasi Publik.....	15
1. Definisi Administrasi Publik	15
2. Peran Administrasi Publik	17
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik	18
4. Paradigma Administrasi Publik	24
B. Pelayanan Publik.....	27
1. Pengertian Pelayanan Publik	27
2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	29
3. Indikator Pelayanan Publik.....	30



4. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	30
5. Prinsip Pelayanan Publik	33
6. Standar Pelayanan Publik	35
7. Azaz Pelayanan Publik	37
C. Teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	38
D. Teori Inovasi	40
1. Definisi Inovasi	40
2. Karakteristik Inovasi	43
3. Tahapan atau Proses Inovasi.....	44
4. Tipologi Inovasi.....	47
5. Kategori dan Level Inovasi.....	49
E. Pelayanan Perizinan	50
F. E-Government	52
1. Pengertian E-Government	52
2. Sasaran dan Tujuan E-Government.....	54
3. Strategi Pelaksanaan E-Government	55
4. Kendala Pelaksanaan E-Government	60
BAB III METODE PENELITIAN	64
A. Jenis Penelitian.....	64
B. Fokus Penelitian	65
C. Lokasi dan Situs Penelitian	67
D. Sumber Data.....	67
E. Instrument Penelitian	69
F. Teknik Pengumpulan Data.....	70
G. Analisis Data	73
H. Keabsahan Data.....	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	77
1. Gambaran Umum Kota Kediri	77
a. Sejarah Kota Kediri.....	78
b. Kondisi Geografi Kota Kediri.....	81
c. Kondisi Kependudukan dan Ketenaga Kerjaan Kota Kediri ...	83
1) Kependudukan.....	83
2) Ketenagakerjaan.....	83
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri	88
a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.....	88

b.	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri	89
c.	Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Kediri	90
d.	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri	107
B.	Penyajian Data	110
1.	Inovasi Perizinan Melalui Teknologi <i>Kediri Single Window for Investmet</i> (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	110
a.	Inovasi Proses	110
b.	Inovasi Sistem	119
2.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Perizinan Melalui Teknologi <i>Kediri Single Window for Investmet</i> (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	121
a.	Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi	121
b.	Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi	122
C.	Analisis	122
1.	Pelaksanaan Inovasi Perizinan Melalui Teknologi <i>Kediri Single Window for Investmet</i> (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	122
a.	Inovasi Proses	123
b.	Inovasi Sistem	131
2.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Perizinan Melalui Teknologi <i>Kediri Single Window for Investmet</i> (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	136
a.	Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi	136
1)	Adanya Komitmen Kepala Dinas dan Para Pegawai	136
2)	Memudahkan Pemohon dalam Mengurus Surat Perizinan	137
a)	Wawancara Dinas	137
b.	Faktor penghambat Pelaksanaan Inovasi	139
1)	Masih terdapat beberapa pemohon yang belum mengetahui sistem <i>Kediri Single Window for Invesment</i>	139
2)	Server yang <i>Down</i> terkadang menyulitkan pemohon	139
BAB V	141
A.	Kesimpulan	141
B.	Saran	142



Daftar Pustaka..... 144
Lampiran 148



DAFTAR TABEL

NO.	JUDUL	HALAMAN
1	Perubahan Nomenklatur dari Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri menjadi Badan Penanaman Modal (DPM) Kota Kediri menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kediri	5
2	Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Kediri Tahun 2017	81
3	Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Kecamatan di Kota Kediri Tahun 2017	82
4	Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Kediri Tahun 2010, 2016, dan 2017	82
5	Distribusi dan Kepadatan Menurut Kecamatan di Kota Kediri Tahun 2017	83
6	Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas Menurut Jenis Kegiatan Selama Seminggu yang Lalu dan Jenis Kelamin di Kota Kediri Tahun 2017	83
7	Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan dan Jenis Kegiatan Selama Seminggu yang Lalu di Kota Kediri Tahun 2017	85
8	Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas yang Bekerja Selama Seminggu yang Lalu Menurut Lapangan Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kota Kediri Tahun 2017	86

DAFTAR GAMBAR

NO	JUDUL	HALAMAN
1	Tipologi Inovasi	48
2	Model Analisis Data Interaktif	73
3	Peta Wilayah Kota Kediri	76
4	Luas Wilayah Menurut Kecamatan Kota Kediri	81
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri	87
6	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri Tahun 2017	109
7	<i>Standart Operasional Procedur</i> (SOP) Pelayanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Formal	113
8	<i>Standart Operasional Procedur</i> (SOP) Pelayanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal	114
9	<i>Standart Operasional Procedur</i> (SOP) Pelayanan Izin Penyelenggaraan Penelitian, PKL, KKN	114
10	Brosur Perizinan <i>Online</i>	115
11	Halaman Aplikasi Layanan <i>SIMPLE</i> (Sistem Informasi Perizinan <i>Online</i>) Melalui <i>Smartphone</i>	116
12	Aplikasi <i>Kediri Single Window for Investment</i> melalui <i>Website</i>	117
13	Hala,am pendaftaran <i>Kediri Single Window for Investment</i> (KSWI) secara <i>Online</i>	178

DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL	HALAMAN
1	Persetujuan Penelitian/PKL/KKN	148
2	Surat Riset/Survey	150
3	Pedoman Wawancara	151
4	Panduan Pendaftaran Pelayanan Perizinan <i>Online</i>	153
5	Peraturan Walikota Kediri Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	158
6	Peraturan Walikota Kediri Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Secara Elektronik	174
7	Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	189
8	<i>Standart Operational Procedur</i> (SOP) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	203

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan umum adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh orang atau lembaga untuk melayani dan menyediakan kebutuhan barang dan jasa pelanggan sehingga tercapai rasa puas para pelanggan (*costumer*) (Yulindaningtas, 2015). Begitu pula dengan pelayanan publik adalah sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menghubungkan dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu agenda reformasi yang akan terus menerus yang dilaksanakan oleh negara dan bangsa Indonesia adalah mewujudkan pemerintah yang baik yang dikenal dengan sebutan *good governance*. Adapun salah satu ciri *good governance* adalah pemerintah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, hal ini mengandung pemikiran bahwa pemerintah lebih banyak memberikan peran dan tanggung jawab kepada masyarakat (Wardani, 2008). Oleh karena itu masyarakat mempunyai kewenangan untuk menuntut perlakuan yang lebih dan masyarakat pula yang berperan aktif dalam pembangunan bangsa termasuk dalam proses pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas yaitu pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik diharapkan mampu memberikan penilaian yang positif dari masyarakat berupa keputusan atas pelayanan

yang telah di dapatkan. Pelayanan Publik yang dilakukan pemerintah menyangkut banyak bidang seperti pendidikan, transportasi, kebersihan, kesehatan, kesejahteraan sosial, pelayanan perizinan, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa peran pemerintah dalam hal Pelayanan Publik sangat dominan. Peranan pemerintah dalam penyediaan Pelayanan Publik semakin penting, hal ini karena permintaan Pelayanan Publik terus meningkat baik dalam segi kualitas maupun kuantitasnya. Pelayanan Publik bukan hanya persoalan Administratif saja, tetapi lebih tinggi dari pada itu, yaitu keinginan untuk terpuaskan bagi Publik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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. Dengan adanya kelembagaan dan pemberian pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu membuat waktu pembuatan seluruh Perizinan dan Non-Perizinan menjadi lebih singkat disamping dapat terlayani dalam satu lembaga, pengurusan Administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali, dan Administrasi bisa dilakukan secara simultan. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dan bertujuan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

Pelayanan Perizinan saat ini, secara efektif, secara umum dapat dikatakan sangat efektif dan efisien, baik dari sisi waktu, prosedur dan mekanisme pelayanan dan mekanisme Pelayanan Perizinan. Akan tetapi bagi masyarakat dunia usaha yang membutuhkan waktu yang cepat dan sederhana akan menjadi permasalahan, karena dalam mengajukan pendaftaran izinnya harus satu persatu sesuai dengan pembagian rumpun izin tersebut. Dengan melihat perkembangan dunia usaha tersebut, maka perlu memberi pilihan kepada masyarakat, dalam melaksanakan pendaftaran perizinan usaha dapat secara sendiri-sendiri perjenis izin maupun secara paralel dari beberapa izin yang dibutuhkan.

Dimana pelayanan secara garis besar adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk dan jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang mempunyai tujuan, yaitu sebagai berikut :

“Untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik serta terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap Pelayanan Publik”.

Pelayanan Perizinan saat ini, secara umum dapat dikatakan sangat efektif dan efisien, baik dari sisi waktu, prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan. Akan tetapi bagi masyarakat dunia usaha yang membutuhkan waktu yang cepat dan sederhana akan menjadi permasalahan, karena dalam mengajukan pendaftaran izinnya harus satu persatu sesuai dengan pembagian izin tersebut. Tetapi saat ini masyarakat sekitar sudah tidak perlu mendaftar ke dinas perizinan, karena saat ini pendaftaran tersebut sudah bisa dilakukan secara *Online* melalui internet dengan mengakses di web : <http://kswi.dpm.kedirikota.go.id/>. Masyarakat sudah tidak perlu mengantri panjang untuk mendaftarkan usaha yang akan akan di jalani. Mereka datang kedinasnya kalau ada pemberitahuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri merupakan salah satu bagian dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Kediri yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang sangat strategis dalam menjalankan roda pemerintahan pada umumnya dan roda pemerintahan daerah pada khususnya. Dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri mengalami pergantian kepala daerah, sebelumnya difokuskan pada tugas untuk melaksanakan pelayanan dibidang perizinan, baik itu dalam aspek kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB),

maupun Pelayanan Perizinan lainnya yang sudah termasuk dalam peraturan walikota di tahun sebelumnya. Namun seiring pergantian kepemimpinan maka Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri dirubah nomenklatur serta ditambah tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan kepemimpinan kepala daerah yang baru dibawah kepemimpinan Walikota Kediri saat ini yaitu Bapak Abdullah Abu Bakar.

Tabel 1. Perubahan Nomenklatur dari Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri menjadi Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Kediri menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SPM-PTSP) Kota Kediri.

No	Nama Pimpinan	Nama Organisasi	Periode
1.	Bapak Arie Kismindar	KPP	2001
2.	Bapak Hartono	KPP	2001
3.	Ibu Dewi Sartika	KPP	2001 – 2003
4.	Bapak Pudji Santoso	UPP dan KPP	2003 – 2009
5.	Bapak Agus Suharyanto	KPP	2009 – 2012
6.	Bapak Bambang Priambono	KPP	2009 – 2012
7.	Bapak Triyono Kutut	BPM	2013 – 2016
8.	Bapak Anang	DPM-PTSP	2016 – sekarang

Sumber : Bagian Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kediri, diolah.

Kota Kediri sebagai Kota terbesar ke-3 (tiga) di Provinsi Jawa Timur, dan sekaligus sebagai Kota strategis, dan juga Kota Kediri kota rokok terbesar di Indonesia. Kota Kediri sebagai Pusat Kota (Centered), Kabupaten Kediri, Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Treggalek, Kabupaten Blitar, Kabupaten Nganjuk, dan Kota Blitar sebagai daerah penyangga menjadi titik strategis arus perekonomian, perdagangan dan jasa dikawasan ini.

Dalam kebijakan baru mengenai kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimana sebelumnya pelayanan perizinan dan penanaman modal atau investasi dilaksanakan secara terpisah maka pelayanan dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kediri dijadikan satu pintu dan lebih terintegratif dimana diataranya keduanya memiliki kesinambungan dalam merealisasikan akselerasi pembangunan di Kota Kediri dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Jumlah penduduk Kota Kediri dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dimana mendorong Pemerintah Kota Kediri untuk terus melakukan percepatan dalam pelayanan perizinan dan terus melakukan inovasi dalam melakukan penyederhaan pelayanan, melakukan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan perizinan semisal dalam pelayanan IMB, SIUP, TDP, Kesehatan, Pendidikan, dan pelayanan mendasar lainnya. Hal ini juga turut berpengaruh terhadap percepatan kepada penyelenggaraan pelayanan dalam bidang penanaman modal, dimana pelayanan penanaman modal mesti diperlukan persyaratan administratif berupa dokumen pendukung semisal penanaman modal industri skala sedang akan memerlukan IMB, SIUP, dan TDP, sehingga dengan pelayanan yang terintegratif dengan mengacu pada jumlah penduduk Kota Kediri maupun investor yang berniat menanamkan modalnya di Kota Kediri akan dapat dipermudah dan dipercepat.

Dan sekarang ini jika ingin membuka kantor atau ingin mendirikan bangunan rumah, meminta izin tidak perlu antri lama lagi. Teknologi sudah semakin maju dan berkembang. Kita bisa mengakses *Online* dan di isi dirumah, tidak perlu datang ke kantor atau dinas penanaman modal di kota-kota besar, dan persyaratan secara *Online* tersebut mudah dan tidak ribet seperti kalau datang langsung ke dinasnya. Dan nantinya hasil dari pengisian itu akan di antar kerumah sesuai alamat yang ditulis pada saat mengisi biodata dalam *Online* tersebut. Sistem teknologi tersebut di sebut dengan *Kediri Single Window for Investment* (KSWI).

Kediri Single Window for Investment (KSWI) selama ini dikenal sebagai bentuk fasilitas bagi para pedagang dan investor internasional. *Single Window for Investment* (KSWI) memanfaatkan internet dengan world wide web (WWW) sebagai portal untuk memudahkan para pedagang ekspor-impor dan investor internasional dalam rangka pengurusan perizinan dan pusat informasi terkait (Aly, 2015). Penggunaan *Single Window for Investment* (KSWI) di Indonesia untuk pedagang ekspor-impor dikenal dengan nama Indonesia *national window system* (NSW) yang mempercepat proses perijinan dalam lingkungan birokratis. Sedangkan untuk investor, single window systemnya adalah *NSWI* (*National Single Window For Investment*) yang dikelola oleh badan penanaman modal (BKPM) (Aly, 2015).

Penelitian tentang inovasi pelayanan publik telah banyak dilakukan sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian dari Hilda (2014) yang

mengkaji mengenai Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa berdasarkan kesimpulan dari lima indikator kualitas yang di kemukakan oleh Zeithaml Pasuraman & Berry , dapat di tarik garis besarnya bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya sudah cukup baik, namun ketersediaan sarana fisik masih belum baik, dan juga sarana informasi pelayanan yang masih kurang. Daya tanggap petugas pemberi layanan sudah cukup cepat dan tanggap tetapi belum diimbangi dengan kemampuan yang cukup dimana Sumber Daya Manusia di nilai masih kurang dan perlu untuk di kembangkan. Walaupun tidak dibahas pelayanan berbasis teknologi informasi.

Penelitian lain yang mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dilakukan oleh Muallidim (2014) yang membahas Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan *Rooting Slip Berbasis Teknologi Informasi* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya inovasi telah yang dilakukan oleh pemerintah Kota Yogyakarta dengan membentuk Dinas Perizinan yang mendapat sambutan dan penghargaan dari dalam maupun luar negeri. Ini sangat ditentukan oleh adalah komitmen yang kuat dari kepala daerah serta inisitif yang cerdas dari staff untuk mengembangkan terobosan yang kreatif dan menarik, sehingga daya upaya tersebut akan menbuahkan hasil yang maksimal.

Pentingnya inovasi dalam sektor publik menjadi kajian menarik di negara-negara maju, mengingat bahwa persaingan dan perkembangan perubahan sosial yang semakin kompleks. Dimana persaingan antar lembaga penyedia layanan semakin meningkat dan berpengaruh satu dengan yang lainnya. Inovasi dalam sektor publik dilakukan melalui penciptaan ide atau gagasan baru terhadap pelayanan publik dan melalui proses adopsi terhadap inovasi yang ada (biasanya inovasi yang dilakukan oleh sektor swasta) (Robbins, 2015). Inovasi dalam sektor publik dilakukan oleh pemerintah karena adanya proses komunikasi atau penyebaran informasi akan suatu inovasi (Lewis, 2010, Thayer, 2013, dan Hallahan, 2011). Proses penyebaran inovasi membutuhkan saluran komunikasi dan waktu sampai pemerintah memutuskan untuk melakukan suatu inovasi (Rambocas, 2012). Inovasi dalam sektor publik berkembang menyesuaikan kebutuhan dan kondisi yang ada, sehingga diperlukan proses tahapan yang panjang dan diperlukan sikap selektif yang tepat untuk mengadopsi inovasi.

Kenyataan di lapangan, ketika kami melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri, terdapat keadaan dimana inovasi tersebut belum dilaksanakan secara maksimal. Oleh sebab itu, kami ingin mengetahui mengapa hal tersebut terjadi.

Sebagai tambahan pentingnya penelitian ini dilaksanakan, juga ada tulisan dari Radar Kediri yang menyatakan bahwa inovasi perizinan

tersebut belum dapat dilaksanakan secara baik (Radar Kediri, 11 November 2018, halaman 4).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul "Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window For Investment* (KSWI) Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri", karena peneliti ingin mengetahui lebih mendalam Pelaksanaan Inovasi tersebut di atas, faktor pendukung dan faktor penghambatnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelaksanaan Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri?
2. Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pelaksanaan Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window For Investment* (KSWI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window For Investment* (KSWI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.

D. Manfaat Penulisan

1. Secara Teoritis
 - Bagi Penulis
 - a) Memberikan wacana yang lebih mendalam dalam pengembangan ilmu administrasi publik terutama tentang kajian inovasi pelayanan publik.
 - b) Merepresentasikan ilmu pengetahuan tentang administrasi publik terutama inovasi pelayanan yang didapat dari bangku kuliah.
 - c) Mengetahui dan mendiskripsikan kondisi serta permasalahan pada inovasi pelayanan publik.

- Bagi Akademis

- a) Memberikan sumbangan kajian ilmiah bagi pengembangan dalam bidang ilmu administrasi publik terutama tentang kajian inovasi pelayanan publik.
- b) Menjadikan acuan dan pembandingan bagi peneliti berikutnya serta berbagai upaya pendorong mahasiswa peka dan kritis terhadap permasalahan yang terjadi dan juga menumbuhkan rasa peduli bagi masyarakat tentang adanya masalah yang disampaikan dari penelitian.
- c) Hasil penelitian ini bisa menambah khasanah bagi pengembangan ilmu administrasi, khususnya tentang inovasi pelayanan.
- d) Hasil penelitian ini bisa sebagai referensi teori untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

2. Secara Praktis

- Bagi Instansi

- a) Dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.
- b) Dapat digunakan acuan dan wacana bagi pemerintah setempat untuk lebih meningkatkan peranannya dalam meningkatkan pelayanan yang ada di Kota Kediri.

- Bagi Masyarakat

Memberikan acuan atau pandangan untuk masyarakat dalam setiap proses pembangunan didaerah khususnya dalam inovasi pelayanan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi penulisan, di bawah ini dipaparkan pokok-pokok bahasan yang ada pada setiap bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan mengurikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika. Bab ini merupakan pengantar yang akan memudahkan memahami bab-bab selanjutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kajian pustaka memuat teori-teori tentang administrasi publik, pelayanan publik, teori pelayanan terpadu satu pintu, teori inovasi, pelayanan perizinan, e-government. Berdasarkan konsep atau pendapat-pendapat ilmuan serta peraturan perundang-undangan yang ada relevasinya terhadap penulisan proposal skripsi ini.

BAB III METODE PENELITIAN

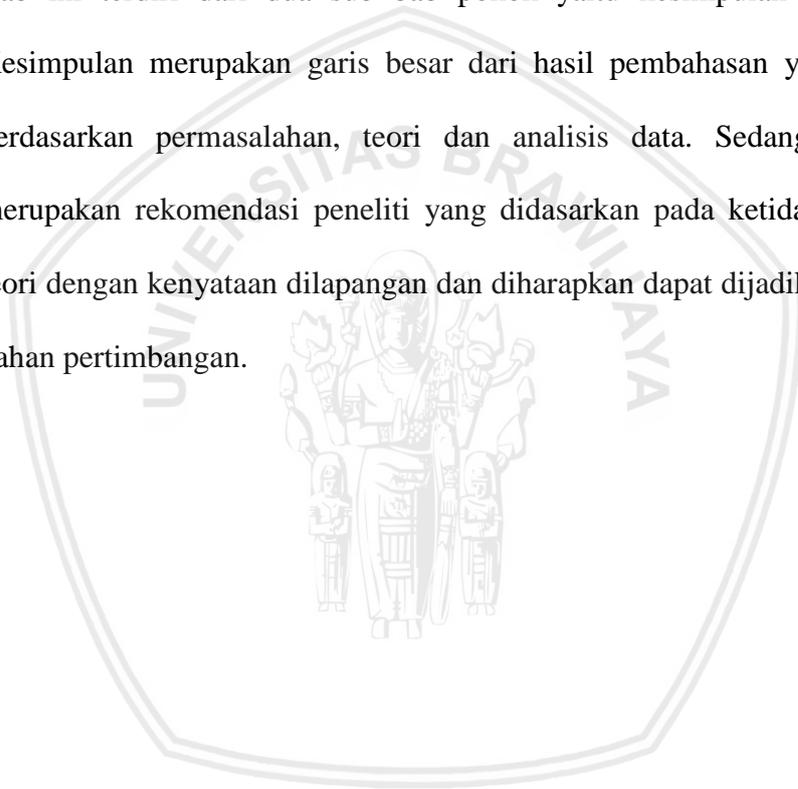
Bab metode penelitian, menguraikan jenis penelitian yang dipakai, fokus penelitian untuk menentukan ruang lingkup penelitian yang dilakukan, lokasi dan situs penelitian dan merupakan jawaban dari pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan ini menyajikan hasil penelitian meliputi penentuan fokus penelitian dan pembahasan data fokus penelitian dan merupakan jawaban dari pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah.

BAB V PENUTUPAN

Bab ini terdiri dari dua sub bab pokok yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan garis besar dari hasil pembahasan yang ditarik berdasarkan permasalahan, teori dan analisis data. Sedangkan saran merupakan rekomendasi peneliti yang didasarkan pada ketidak sesuaian teori dengan kenyataan dilapangan dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Simon dalam Pasolong (2012 : 32) mendefinisikan Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Siagian (2004 : 2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya menurut Pasolong (2012 : 51) Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Sedangkan definisi publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak, dan rakyat. Chadler & Plano dalam Keban (2004:3), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano menjelaskan bahwa Administrasi merupakan seni dan ilmu (*art & science*) yang di tunjukkan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai

tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan,

Pasolong (2012 : 5) menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi peraturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Sedangkan Pasolong (2012 : 57) mendefinisikan Administrasi Publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Sjamsuddin (2006 : 116), berpendapat bahwa Administrasi Publik merupakan seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan-badan legislatif, eksekutif dan peradilan. Tujuan utama dari Administrasi Publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan publik atau masyarakat dalam suatu negara atau daerah, sedangkan motif atau tujuan dari seluruh proses kegiatan dari Administrasi Publik adalah pemberian layanan atau (*service*) yang seluas-luasnya dan sebaik-baiknya kepada seluruh masyarakat. Sifat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

adalah pelayanan yang sama terhadap seluruh lapisan masyarakat (Sjamsuddin 2010 : 120).

2. Peran Administrasi Publik

Administrasi Publik memiliki peran yang sangat penting dalam suatu ruang lingkup Negara. Peran yang dilakukan oleh Administrasi Publik bisa berdampak baik ataupun berdampak buruk bagi suatu Negara. Menurut Gray yang dikuti dalam Pasalong (2007 : 180) menjelaskan peran Administrasi Publik, yaitu sebagai berikut :

- Administrasi Publik telah menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok miskin secara merata dan berkeadilan. Dalam hal ini Administrasi Publik mencegah kesenjangan sosial yang terjadi pada masyarakat.
- Administrasi memiliki hak-hak untuk memberikan perlindungan kepada setiap hak-hak masyarakat atas kepemilikan kekayaan menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan kesenjangan serta tanggung jawab atas diri mereka sendiri.
- Administrasi Publik juga melestarikan serta menjaga nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat berfariasi, memberikan jaminan dan dukungan sehingga nilai-nilai tersebut bisa tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai dan selaras dengan budaya lain yang ada di lingkungannya. Hal ini jelas bahwa

Administrasi Publik mampu memberikan nilai-nilai serta bisa beradaptasi dimasyarakat sesuai dengan tuntutan zaman sehingga tidak menghilangkan nilai-nilai yang sudah ada.

3. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Untuk menjelaskan secara garis besar ruang lingkup teoritis Administrasi Publik maka isu-isu yang dibahas oleh buku teks Administrasi Publik yang dapat dijadikan rujukan. Asumsinya, isu yang dibahas tentunya masih bersifat kontemporer untuk diperhatikan, baik oleh para teoritis maupun para praktis administrasi. Henry (1995), memberikan rujukan tentang ruang lingkup Administrasi Publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu Administrasi Publik itu sendiri, antara lain :

- 1) Organisasi Publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi,
- 2) Manajemen Publik, yaitu produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia, dan
- 3) Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Dimock & Dimock (1992 : 26), membagi empat Komponen Publik, yaitu :

- 1) Apa yang dilakukan pemerintah : pengaruh kebijakan tindakan-tindakan politisi, dasar-dasar, wewenang, lingkungan kerja pemerintah, penentuan tujuan-tujuan, kebijakan-kebijakan *administrative* yang bersifat kedalam, dan rencana-rencana,
- 2) Bagaimana pemerintah mengatur organisasi, personalia, dan pembiayaan usaha-usaha; struktur administrasi dari segi formalnya,
- 3) Bagaimana para administrator memujudkan kerja sama (*teamwork*). Aliran dan proses administrasi dalam pelaksanaan, dengan titik berat pada pimpinan, tuntunan, koordinasi, pelimpahan wewenang, hubungan pusat dengan bagian-bagian, pengawasan, moral, hubungan masyarakat dan sebagainya,
- 4) Bagaimana pemerintah tetap bertanggung jawab : baik mengenai pengawasan dalam badan-badan eksklusif sendiri, dan yang lebih penting lagi mengenai pengawasan oleh badan-badan perwakilan rakyat, badan-badan yudikatif, dan berbagai badan lainnya.

Dimock & Dimock (1992 : 19), juga mengatakan bahwa Administrasi Publik merupakan suatu bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga,

mulai dari suatu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), disusun digerakkan dan kemudian dikendalikan. Nigro dalam Tjokromidjojo (1984), seorang tokoh Administrasi Publik di Amerika Serikat, berpendapat bahwa yang termasuk kedalam ruang lingkup Administrasi Negara adalah masalah “perumusan dan penentuan kebijakan”. Tetapi kemudian dinyatakan bahwa administrasi publik bukan saja mempunyai fungsi tradisional berupa “pelaksanaan kebijakan” tetapi juga “perumusan dan penyusunan serta penilaian hasil-hasil pelaksanaan berbagai kebijakan Negara”. Lebih lanjut Nigro (1977), mengemukakan bahwa “para pejabat administrasi tidak hanya harus membuat keputusan yang lebih banyak, tetapi juga memecahkan masalah yang harus mereka atasi atau diharapkan dapat diatasinya dalam mempraktikkan kebijakan mereka juga banyak mengalami kesulitan”.

Sementara itu Syafiie dkk (1999 : 29), dalam Ilmu Administrasi Publik menguraikan ruang lingkup Administrasi Publik sebagai berikut :

- 1) Dalam bidang hubungan, pariwisata dan gejala pemerintahan, meliputi :
 - a) Administrasi Pemerintahan Pusat,
 - b) Administrasi Pemerintahan Daerah,
 - c) Administrasi Pemerintahan Kecamatan,

- d) Administrasi Pemerintahan Kelurahan,
 - e) Administrasi Pemerintahan Desa,
 - f) Administrasi Pemerintahan Kotamadya,
 - g) Administrasi pemerintahan Kota Administratif,
 - h) Administrasi Departemen, dan
 - i) Administrasi Non-Departemen.
- 2) Dalam bidang kekuasaan, meliputi :
- a) Administrasi Politik Luar Negeri,
 - b) Administrasi Politik Dalam Negeri,
 - c) Administrasi Partai Politik, dan
 - d) Administrasi Kebijakan Pemerintah.
- 3) Dalam bidang peraturan perundang-undangan meliputi :
- a) Landasan Idiil,
 - b) Landasan Konstitusional,
 - c) Landasan Operasional.
- 4) Dalam bidang kenegaraan, meliputi :
- a) Tugas dan Kewajiban Negara,
 - b) Hak dan Kewenangan Negara,
 - c) Tipe dan Bentuk Negara,
 - d) Fungsi dan Prinsip Negara,
 - e) Unsur-unsur Negara,
 - f) Tujuan Negara, dan
 - g) Tujuan Nasional.

5) Dalam pemikiran hakiki, meliputi :

- a) Etika Administrasi Publik,
- b) Estetika Administrasi Publik,
- c) Logika Administrasi Publik, dan
- d) Hakekat Administrasi Publik.

6) Dalam bidang ketatalaksanaan, meliputi :

- a) Administrasi Pembangunan,
- b) administrasi Perkantoran,
- c) Administrasi Kepegawaian,
- d) Administrasi Kemiliteran,
- e) Administrasi Kepolisian,
- f) Administrasi Perpajakan,
- g) Administrasi Pengadilan, dan
- h) Administrasi Perusahaan, mencakup antara lain :
 - i. Administrasi Penjualan,
 - ii. Administrasi Periklanan,
 - iii. Administrasi Pemasaran,
 - iv. Administrasi Perbankan,
 - v. Administrasi Perhotelan,
 - vi. Administrasi Pengangkutan. Selanjutnya ruang lingkup Administrasi Publik menurut Keban (2004 : 10), yaitu meliputi :

- 1) Kebijakan,
- 2) Organisasi,
- 3) Manajemen,
- 4) Moral dan Etika,
- 5) Lingkungan, dan
- 6) Akuntabilitas

Dari penjelasan ruang lingkup administrasi tersebut diatas, dapat dipahami bahwa aspek yang paling penting dalam menentukan ruang lingkup Administrasi Publik, yaitu kepentingan publik. Adapun ruang lingkup administrasi publik dalam pembahasan, yaitu :

- 1) Kebijakan Publik;
- 2) Birokrasi Publik;
- 3) Manajemen Publik;
- 4) Kepemimpinan;
- 5) Pelayanan Publik;
- 6) Administrasi Kepegawaian Negara;
- 7) Kinerja; dan
- 8) Etika Administrasi Publik.

4. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah corak berpikir seseorang atau sekelompok orang. Karena ilmu pengetahuan itu sifatnya nisbi, walaupun salah satu persyaratan harus dapat diterima secara universal, namun dalam kurun waktu tertentu tetap memiliki perubahan, termasuk ilmu-ilmu eksakta memang cenderung objek-objek, fakta-fakta, dan hukum-hukum relatif lebih lama untuk tidak berpengaruh oleh situasi dan kondisi, relatif lebih pasti dibandingkan ilmu-ilmu sosial.

a) *Old Public Administration (OPA)*

Menurut Syafri (2012 : 160) Fokus Administrasi Publik dalam paradigma ini adalah struktur organisasi dan atau prinsip-prinsip manajemen sedangkan lokasinya adalah birokrasi pemerintahan dan organisasi bisnis. Nilai yang dikejar adalah efisiensi, efektivitas, ekonomi, rasionalitas. Paradigma ini berpandangan bahwa organisasi publik paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga warga negara dalam pemerintahan dibatasi.

b) *New Public Management (NPM)*

Kemunculan konsep NPM merupakan reaksi terhadap kelemahan birokrasi tradisional dalam paradigma Administrasi Publik klasik. Konsep NPM adalah menganut nilai-nilai dan praktek-praktek administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktek Administrasi Publik. Menurut Syafri (2012 : 195),

NPM berkehendak meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial.

c) *New Public Service (NPS)*

Ketidak berhasilan NPM mewujudkan Administrasi Publik yang berkeadilan sosial melahirkan pendekatan baru yang berorientasi kepentingan masyarakat yaitu NPS. Menurut Syafri (2012 : 196), NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan dalam proses penyelenggaraan Administrasi Publik dan Kebijakan Publik. Dehart dalam Pasolong (2007 : 36) memberikan pemahaman bahwa NPS membuat ide pokok sebagai berikut :

1. *Serve Citizen, Not Customers*

Kepentingan Publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (customer), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan koleborasi dengan dan antara warga negara (*citizen*).

2. *Seek the Public Interest*

Administrasi Publik harus member kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari Kepentingan Publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.

3. *Value Citizen over Entrepreneurship*

Kepentingan Publik lebih diajukan oleh komitmen apratur Pelayanan Publik dan warga Negara untuk membuat kontribusi lebih berrti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari bagian dari keuntungan Publik yang menjadi milik mereka.

4. *Think Strategically, Act Democracally*

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

5. *Recognized that Accontability is Not Simple*

Aparatur Pelayanan Publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti Peraturan Perundang-Undangan, norma-norma

politik, standar-standar professional dan kepentingan warga negara.

6. *Serve rather than Smeer*

Semakin bertambah penting bagi Pelayanan Publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.

7. *Value People, not just Productivity*

Organisasi Publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya dari pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.637/KEP/M.PAN/7/2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima Pelayanan maupun

pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Dengan demikian, Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh Penyelenggara Negara.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai berikut : 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. Ruang Lingkup Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi Pelayanan Barang Publik dan Jasa serta Pelayanan Administratif yang diatur dalam peraturan Perundang-Undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan Publik menurut Robert (1996 : 30) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan badan usaha milik Negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-

ketertiban. Menurut Lewis dan Gilman (2005 : 22) Pelayanan Publik adalah kepercayaan Publik. Warga Negara berharap Pelayanan Publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat di pertanggung jawabkan kepada Publik. Dibutuhkam etika Pelayanan Publik sebagai pilar dan kepercayaan Publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (1998:26) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Adanya kualitas Pelayanan Publik pada dasarnya digunakan sebagai ukuran menilai atau menentukan tingkat penyesuaian terhadap persyaratan. Apabila persyaratan tersebut dikatakan baik maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang telah disediakan sudah baik, dan begitu pula sebaliknya, menurut mentomogerry dalam Pasolong (2007 : 132) dikatakan bahwa suatu produk atau barang dan jasa dikatakan bermutu jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Sementara itu Gerson dalam Pasolong (2007 : 134) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi hal tersebut menjadi tidak penting ketika pelanggan merasa tidak puas. Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah pelayanan

tersebut dapat disimpulkan sebuah pelayanan tidak hanya dikatakan bermutu apabila secara aspek fisik dapat memenuhi kebutuhan.

3. Indikator Pelayanan Publik

Indikator menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, Pasuraman & Berry dalam Dwiyanto (2008 : 145) , yaitu menggunakan ukuran sebagai berikut :

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

4. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup Pelayanan Publik seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Pasal 3 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

- a. Pelayanan Barang Publik;
- b. Pelayanan Jasa Publik;
- c. Pelayanan Administratif

Kemudian dijelaskan secara terperinci pada Pasal 4 bahwa Pelayanan Barang Publik yang dimaksud pada Pasal 3 meliputi :

- a. Pengadaan dan Penyaluran Barang Publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah.
- b. Pengadaan dan Penyaluran Barang Publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisah.
- c. Pengadaan dan penyaluran Barang ublik yang pembiyaanya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapat dan belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai aatau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara daan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan

Mengenai Pelayanan Jasa Publik seperti yang dimaksud pada Pasal 3 huruf b juga dijelaskan secara terperinci dalam Pasal 5 yang meliputi :

- a. Penyedia Jasa Publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan belanja Daerah.
- b. Penyediaan Jasa Publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan.
- c. Penyediaan Jasa Publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan Perundang-Undangan.

Pelayanan Administratif juga dijelaskan secara rinci pada Pasal 6 sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administratif sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- b. Pelayanan Administratif sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 meliputi :
 - Tindakan Administrasi Pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam Peraturan Undang-

Undang dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.

- Tindakan Administrasi oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan Perundang-Undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

5. Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Penggunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 menjelaskan ada 10 Prinsip Pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilaksanakan setiap aparatur pelayanan publik, yaitu :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan dalam arti :

- Persyaratan Pelayanan Publik baik teknis maupun Administratif.
- Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan/persoalan dalam Pelayanan Publik.
- Rincian biaya Pelayanan Publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Dalam arti produk Pelayanan Publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan Produk Pelayanan Publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara Pelayanan Publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan dalam Pelayanan Publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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

h. Kemudahan akses

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

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan

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

Berdasarkan prinsip pelayanan publik diatas apabila menginginkan pelayanan yang bisa memuaskan masyarakat hendaknya prinsip-prinsip tersebut senantiasa dipakai dan dilaksanakan secara konsisten oleh penyedia Pelayanan Publik.

6. Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan Hardiansyah (2011:28) berpendapat bahwa:

”Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.”

Sesuai Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik sekarang kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

f. Kompetisi Petugas Pemberi Layanan

Kompetisi Petugas Pemberi Layanan harus ditetapkan dengan tepat dan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Azas Pelayanan Publik

Ada 6 asas pokok dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Sandhana (2010 : 135), antara lain :

- a. Transparansi;
- b. Akuntabilitas;
- c. Kondisional;
- d. Partisipasi;
- e. Kesamaan Hak;
- f. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban.

Menurut Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BAB II, Pasal 4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan :

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian Hukum;
- c. Kesamaan Hak;
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan;

- k. Kepastian Waktu; dan
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

C. Teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pasal 1 angka 10 Permendagri No. 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali. Dengan adanya kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), seluruh Perizinan dan Non Perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga.

Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan Kualitas Layanan Publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud Pelayanan Publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang Penanaman Modal berdasarkan beberapa asas.

Pasal 3 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal yaitu

Penanaman Modal diselenggarakan berdasarkan asas-asas sebagai berikut :

1. Kepastian Hukum, yaitu asas dalam Negara Hukum yang meletakkan Hukum dan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sebagai dasar dalam setiap kebijakan dan tindakan dalam kegiatan Penanaman Modal.
2. Keterbukaan, yaitu asas yang terbuka atas hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang kegiatan Penanaman Modal.
3. Akuntabilitas, yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir penyelenggaraan Penanaman Modal harus di pertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
4. Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal negara, yaitu asas perlakuan pelayanan non diskriminasi berdasarkan ketentuan perundang-undangan, baik antara Penanaman Modal dalam negeri dan penanam modal asing maupun antara penanam modal dari Negara asing lainnya.
5. Kebersamaan, yaitu asas yang mendorong peran seluruh Penanaman Modal secara bersama-sama dalam kegiatan usahanya untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.
6. Efisiensi berkeadilan, yaitu asas yang mendasari pelaksanaan Penanaman Modal dengan mengedepankan efisiensi berkeadilan dalam usaha mewujudkan iklim usaha yang adil, kondusif dan berdaya saing.
7. Berkelanjutan, yaitu asas yang secara terencana mengupayakan berjalannya proses pembangunan melalui Penanaman Modal untuk menjamin kesejahteraan dan kemajuan dalam segala aspek kehidupan, baik untuk masa kini maupun untuk masa datang.
8. Berwawasan lingkungan, yaitu asas Penanaman Modal yang dilakukan dengan tetap memperhatikan dan mengutamakan perlindungan dan pemeliharaan lingkungan hidup.
9. Kemandirian, yaitu asas Penanaman Modal yang dilakukan dengan tetap mengedepankan potensi bangsa dan negara dengan tidak menutup diri pada masuknya modal asing demi terwujudnya pertumbuhan ekonomi.
10. Keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional, yaitu asas yang berupaya menjaga keseimbangan kemajuan ekonomi wilayah, dalam kesatuan ekonomi nasional.

D. Teori Inovasi

1. Definisi Inovasi

Definisi Inovasi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi adalah :

“kegiatan penelitian, pengembangan dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produksi”.

Inovasi adalah proses menemukan atau mengimplementasikan sesuatu yang baru kedalam situasi yang baru. Konsep kebaruan ini berbeda bagi kebanyakan banyak orang karena sifatnya relatif karena apa yang dianggap baru oleh seseorang atau pada suatu konteks dapat jadi merupakan suatu yang lama bagi orang lain tau dalam konteks yang lain (Helmi dan Hadi, 2004). Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang statis dan kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya organisasi. Budaya Inovasi ini harus di pertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi diluar organisasi publik. Selain itu perubahan dimasyarakat dengan tingkat literasi yang baik berdampak munculnya kesadaran (*awareness*) yang lebih baik akan haknya.

Dengan demikian maka Sektor Publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi (Suwarno, 2008).

Pengertian Inovasi diungkapkan oleh Roger dikutip oleh Suwarno, 2008 bahwa sebuah Inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status *quo* dan walaupun tidak ada satu kesepahaman definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut :

- *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan Inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam Inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

- *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan Inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar Inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga Inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap Inovasi itu secara lebih cepat.

- *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya baru, maka Inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan Inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah Inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

- *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga semoga sebuah produk Inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

- *Observability* atau Kemudahan Diamati

Sebuah Inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan suatu yang lebih baik.

Dengan atribut seperti itu, maka Inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun inovasi juga dapat berubah sesuatu yang lama dan bisa terjadi ditempat lain.

2. Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan Inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik Inovasi itu sendiri. Karakteristik Inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi Rogers (2003), sebagai berikut:

- Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya Inovasi.

- Kompatibilitas (*compatibility*)

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian Inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat Inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

- Kerumitan (*complexity*)

Kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan Inovasi bagi penerima. Suatu Inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan

cepat tersebar, sedangkan Inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.

- Kemampuan diujicobakan (*triability*)

Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu Inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu Inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu Inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

- Kemampuan untuk diamati (*observability*)

Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil Inovasi. Suatu Inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

3. Tahapan atau Proses Inovasi

Suwarno (2008 : 90-99) membagi tahapan atau proses Inovasi menjadi 2 jenis tahapan Proses Inovasi yang dilakukan oleh individu dan tahapan atau proses Inovasi yang dilakukan oleh organisasi.

Adapun tahapan atau Proses Inovasi yang dilakukan oleh individu dibagi menjadi 5 tahapan yaitu :

- Tahap Pengetahuan / *Knowledge*

Proses keputusan Inovasi dimulai dengan tahap pengetahuan, yaitu tahap pada seseorang menyadari adanya suatu Inovasi dan ingin tahu bagaimana fungsi Inovasi tersebut. Seseorang menyadari atau membuka diri terhadap suatu Inovasi tentu dilakukan secara aktif bukan pasif. Setelah seseorang menyadari adanya Inovasi dan membuka dirinya untuk mengetahui Inovasi, maka keaktifan untuk memenuhi kebutuhan ini tahu tentang Inovasi itu bukan hanya berlangsung pada tahap pengetahuan saja tetapi juga pada tahap yang lainnya.

- Tahap Bujukan / *Persuasion*

Tahap ini muncul ketika seseorang atau unit pengambil keputusan yang lain, mulai membentuk sikap menyenangi atau tidak menyenangi terhadap Inovasi. Jika pada tahap pengetahuan proses kegiatan mental yang utama bidang kognitif, maka tahap persuasi yang berperan utama bidang efektif atau perasa. Dalam tahap persuasi ini, peran kemampuan untuk memproyeksikan penerapan Inovasi dimasa yang akan datang juga penting. Perlu ada kemampuan untuk memproyeksikan penerapan Inovasi dalam pemikiran berdasarkan kondisi dan situasi yang ada.

- Tahap Keputusan / *Decision*

Tahap ini muncul ketika seorang Individu atau unit pengambil keputusan lainnya terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada pemilihan adopsi atau penolakan sebuah inovasi.

- Tahap Implementasi / *Implementation*

Tahap ini muncul ketika sepramh individu atau pengambil keputusan lainnya menetapkan penggunaan suatu Inovasi.

- Tahap Konfirmation / *confirmation*

Tahap ini muncul ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya mencari penguatan terhadap keputusan penerimaan atau penolakan inovasi yang sudah dibuat sebelumnya.

Sedangkan tahapan arau proses inovasi yang dilakukan oleh orgnisasi dibagi menjadi 3 fase, yaitu :

- Fase *agenda setting*

Fase *agenda setting* dilakukan dengan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Setelah mengidentifikasi dan penerapan prioritas kebutuhn, selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan.

- Fase *matching* atau penyesuaian

Pada fase ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan Inovasi yang hendak diadopsi. Fase ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan diorganisasi tersebut.

- Fase rutinisasi

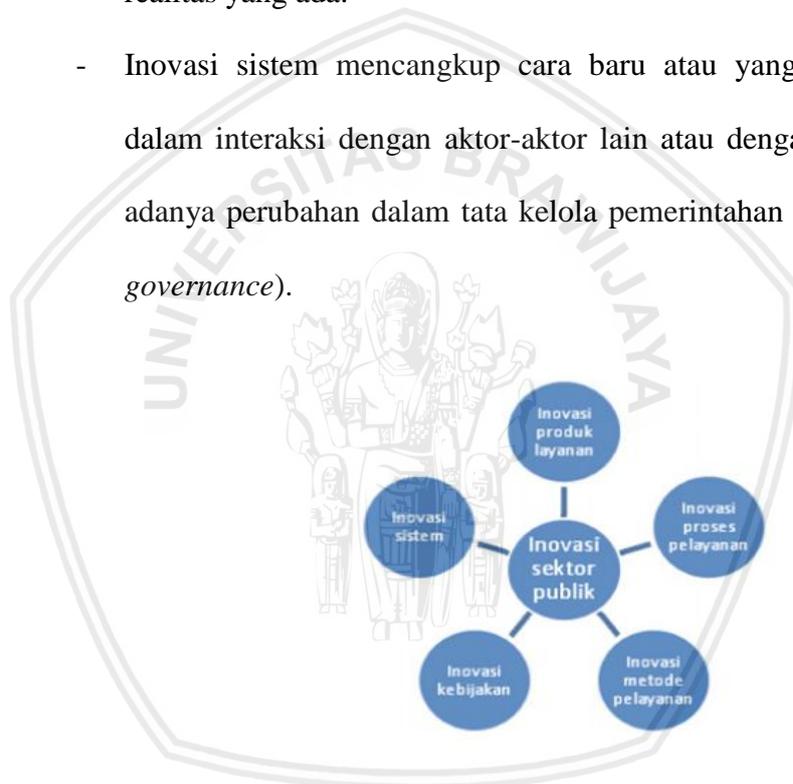
Fase rutinisasi adalah fase dimana Inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi.

4. Tipologi Inovasi

Inovasi yang dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis atau tipologi. Menurut Damanpur dalam Suwarno (2008:9) “sebuah Inovasi dapat berupa atau jasa baru, teknologi proses produksi baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi”. Sementara itu, Muluk (2008 : 45) menyatakan bahwa tipologi dari Inovasi Sektor Publik adalah, sebagai berikut :

- Inovasi Produk atau Layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara.
- Inovasi Proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

- Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam member pelayanan.
- Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam interaksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).



Gambar 1. Tipologi Inovasi

Sumber : Muluk (2008:46)

Adapun Tipologi Inovasi di Sektor Publik menurut Harlvorsen dalam Suwarno (2008:8), adalah sebagai berikut :

- *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)
- *Proses innovatuion* (inovasi proses)
- *Administrative innovation* (inovasi administratif)

- *System innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru kerjasama dan interaksi.
- *Conceptual innovatual (inovasi konseptual)*, adalah perubahan dalam *outlook*, seperti misalnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing*.

5. Kategori dan Level Inovasi

Dalam penyelenggaraannya, Inovasi Pelayanan memiliki kategori level Inovasi yang merupakan refleksi dari besarnya dampak yang di timbulkan dari penyelenggara Inovasi tersebut. Muluk (2008:46) menjelaskan Kategori Level Inovasi sebagai berikut :

- **Inovasi Inkremental**
 Inovasi Inkremental berarti Inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada, dalam level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, Inovasi incremental memainkan peran penting dalam pembaruan Sektor Publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan local dan perorangan serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).
- **Inovasi Radikal**
 Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja Pelayanan Publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- **Inovasi Transformatif**
 Inovasi Transformatif atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam

susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam, karena mencakup struktur sistemis keorganisasian.

Dalam konsep yang berbeda, Cristene & Laergreid dalam Muluk (2008 : 48) menjelaskan Inovasi dibedakan dalam dua kategori yaitu :

- *Sustaining Innovation* (Inovasi terusan) adalah proses Inovasi yang membawa perubahan baru namun tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau prosuk yang sudah ada.
- *Discontinues Innovation* (Inovasi terputus) adalah proses Inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

E. Pelayanan Perizinan

Utrecht dalam Sutedi (2011 : 167) memberikan pengertian izin (*vergunning* dalam bahasa Belanda) yaitu bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenalkannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal kongkret, maka pembuat administrasi Negara yang memperkenakan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*). Menurut Basah dalam Sutedi (2011 : 170), izin adalah perbuatan hukum administrasi Negara bagi bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal kongkret persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Selanjutnya Sutedi (2011 : 168) menjelaskan bahwa :

“Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan Perundang-Undangan. Izin juga dapat diartikan sebagai dipensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang

dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan”.

Splet dan Berge dalam Sutedi (2011 : 170-171) mengartikan pengertian izin dalam arti luas dan sempit. Secara luas, izin ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan Perundang-Undangan. Ini menyangkut dikenakan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasannya. Selanjutnya definisi izin, dalam arti sempit adalah peningkatan-peningkatan pada suatu peraturan izin, pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat Undang-Undang untuk mencapai suatu tantangan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk. Tujuannya ialah mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat Undang-Undang tidak seluruhnya dianggap tercela, namun disana ia menginginkan dapat melakukan pengawasan.

Perizinan berasal dari kata izin yang merupakan keputusan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang ditunjukkan kepada seseorang atau suatu pihak untuk dapat dilakukannya suatu kegiatan tertentu, yang tanpa adanya izin tersebut kegiatan tertentu dilarang, dengan maksud menimbulkan akibat hukum tertentu. Izin juga berarti sebuah keputusan pemerintah, atau menurut Undang-Undang tentang Peredaran Tata Usaha Negara (PTUN) disebut sebagai tata usaha Negara. Sebagai sebuah keputusan pemerintah

dari badan/pejabat yang berwenang, izin lahir melalui serangkaian proses, yang dimulai dari permohonan yang kemudian diproses melalui serangkaian tahapan yang kadang kala begitu panjang (Pudjatmojo, 2009 : 54).

F. E-Government

1. Pengertian E-Government

Salah satu faktor pendorong yang termasuk dalam reformasi pemerintahan dalam rangka mewujudkan *Good Governance* (khususnya dalam pelaksanaan otonomi daerah) adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan, pelayanan dan pembangunan. Effendi (dalam Akadun, 2009 : 130) menyatakan untuk membangun pemerintah daerah yang lebih mampu menyelenggarakan *Good Governnce*, perlu dibangun jaringan kerjasama didasarkan atas hubungan yang partisipatif, transparan, dan responsif antar pilar-pilar *Good Governance*. Hubungan semacam itu hanya dapat dibangun dengan menerapkan teknologi jaringan yang biasa disebut sebagai manajemen berbasis *Electronic Government (E-gov)*. Istilah *Electronic Government* berkembang dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK/ICT) dalam administrasi pemerintahan sehingga seringkali disebut sebagai *Electronic Administration (E-Adm)*. *Electronic Government* berkembang oleh institusi bisnis yang menggunakan jasa internet seperti, *electronic business*, *electronic commerce*, *electronic market*.

Akadun (2009 : 141), *Electronic Government* adalah sebuah transformasi. Ada dua faktor transformasi yang terjadi, yakni pertama konsep menjadi E-Government itu sendiri, dari yang semula hanya *Government*, dan kedua bagaimana mentransformasikan konsep tersebut menjadi empork. Ketika penambahan *Electronic* didepan kata *Government* maka seharusnya ada satu mental model yang harus berubah secara total dalam pengadopsian teknologi *E-Gov* ini.

Akadun (2009 : 131) mendefinisikan *E-Government* sebagai suatu pemrosesan secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan, atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi perizinan untuk suatu tujuan. Sedangkan Caldwell mengatakan bahwa *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan yang baik. Selain pendapat menurut para ahli tersebut, beberapa organisasi internasional juga ikut menyumbangkan pendapatnya dalam mengartikan *E-Government* (Adersen, 2004 : 81). Salah satu pendapat yang dikemukakan yaitu oleh OECD (*The Organizations for Economics Cooperation and Development*), yang menyatakan bahwa *E-Government* adalah :

“The use of information and communication technologies, and particularly the internet for better government”

Sedangkan *The World Bank* memaparkan definisi *E-Government* sebagai berikut :

“Use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. Less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions. Better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government”

2. Sasaran dan Tujuan E-Government

Pengembangan *E-Government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pemerintahan mencakup dua aktivitas yang berkaitan, yaitu : pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; kemudian pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar Pelayanan Publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Negara. Untuk melaksanakan maksud pengembangan *E-Government* tersebut, maka sasaran dalam pengembangan *E-Government* tersebut mengarah pada hal hal berikut (Akadun, 2009 : 135) :

- a) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi Pelayanan Publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b) Pembentukan hubungan intraktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan bebas.

- c) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara.
- d) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisiensi serta memperlancar transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

Adapun tujuan utama implementasi teknologi informasi pada sektor pemerintahan adalah munculnya berbagai prakarsa yang transparan kearah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien dan dapat diandalkan. Kunci keberhasilan untuk pemenuhan tujuan tersebut sebenarnya terletak pada arahan leadership dan strategi pemilihan teknologi yang tepat. Selain itu, harus terpenuhi juga beberapa komponen berikut Tjahjanto sebagaimana yang dikutip oleh Akadun (2009 : 135-136) :

- Adanya proses bisnis didasarkan pada prosedur, aturan main dan hukum yang diterapkan pada perusahaan atau organisasi.
- Tersedianya sumber daya manusia, budaya kerja users, pengembangan operator, administrator, serta manajer dan pimpinan organisasi.
- Investasi di bidang IT yang meliputi : *system online / software* aplikasi dan infrastruktur jaringan.
- Adanya pengawasan publik/masyarakat sebagai sistem kontrol yang paling efisien.

3. Strategi Pelaksanaan E-Government

Untuk membangun *E-Government* yang dapat sesuai dengan tujuannya, yaitu memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada Masyarakat, Booz Allen dan Hamilton (dalam Indrajit, 2005 : 47-48) menyarankan 8 (delapan) strategi pelaksanaan *E-Government* :

- a. Perencanaan strategis secara keseluruhan. Kombinasi antara perencanaan dari sisi strategis dan detail operasinya di lapangan. Perencanaan akan membantu proses implementasi baik dari sisi pengembangan teknologi maupun kesiapan sumber daya.
- b. Harus ada struktur tanggung jawab yang jelas untuk menjamin pelaksanaan dan implementasi sesuai rencana. Struktur dan tanggung jawab ini sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab kerja setiap departemen selama ini.
- c. Bangun rencana aksi jangka panjang. Rencana aksi rencana panjang termasuk perencanaan strategis, aksi operasional di lapangan hingga parameter kesuksesan. Implementasi dari sisi teknologi hampir pasti memerlukan tahapan-tahapan pelaksanaan, dan faktor lain yang perlu dipikirkan adalah pembiayaan dalam jangka panjang.
- d. Perbandingan pelaksanaan *E-Government* secara internasional. Dengan melakukan proses perbandingan, akan lebih memudahkan bagi proses adaptasi dan penyusunan perencanaan yang disesuaikan dengan kondisi secara lokal.
- e. Standarisasi dalam berbagai hal. Standarisasi ini menyangkut prosedur dan juga pembangunan sistem aplikasi. Karena *E-Government* akan melibatkan berbagai sektor dan departemen dalam pemerintahan, standarisasi menjadi faktor mutlak agar memudahkan interaksi berbagai aplikasi dan memungkinkan adanya pertukaran data.
- f. Orientasi pada pengguna. Tidak bisa dipungkiri bahwa *E-Government* membutuhkan partisipasi penuh dari masyarakat awbagai pengguna. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi yang akan dilaksanakan haruslah berorientasi pada kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakannya.
- g. Integrasi dan keterlibatan penuh dari staf dan seluruh pegawai. Mereka perlu mendapatkan pelatihan yang memadai, dan ada insentif yang diukur berdasarkan kesuksesan pelaksanaan *E-Government* dilapangan. Keterlibatan pegawai menjadi mutlak karena sebaik apapun sistem aplikasi yang dijalankan tidak akan mempunyai manfaat penuh tanpa keterlibatan mereka.
- h. Kerjasama dengan berbagai pihak, baik pemerintah maupun swasta. *E-Government* adalah proyek yang sangat besar yang membutuhkan partisipasi dari berbagai kalangan. Pemerintah akan sulit menjalankan program *E-Government* tanpa partisipasi penuh dari masyarakat. Karena itu kerjasama dengan berbagai pihak terutama yang terkait secara teknis perlu dilakukan

Sedangkan menurut Anttiroiko (2008 : 54), ada berbagai alat atau cara yang dapat digunakan dalam perencanaan, diagnosis dan penilaian untuk digunakan dalam proses kebijakan *E-Government*. Hal tersebut meliputi :

- a) *Strategic planning and decision support*
 - *SWOT analysis*
 - *Environmental Scanning and PEST analysis*
 - *Balance Scorecard*
 - *Scenario Building*
- b) *Preconditions for E-Government*
 - *E-readiness assessment scheme*
 - *Gap analysis and barrier analysis*
- c) *General E-Government assessments and comparisons*
 - *Critical Success Factor (CSF), best practices and roadmap approach to E-Government*
 - *E-Government development stage model or E-Maturity model*
 - *Benchmarking*
- d) *Value and demand assessments*
 - *Added value assessment*
 - *Demand and Value Assessment Methodology (DVAM)*
- e) *Cost and resource analyses*
 - *Return on Investment (ROI) assessment, Cost Benefit Analysis (CBA) and Total Cost Ownership assessment.*
 - *Human Resource (HR) and Training Need Assessment (TNA)*
- f) *E-Government evaluations*
 - *Government website evaluation*
 - *Performance Measurement (PM), performance scorecard, E-Government service reviews, and other E-Government evaluations (from both supply and demand perspectives)*
- g) *Impact and risk analyses*
 - *Risk assessment*
 - *Human, health, socio-economic and environmental impact assessment*

Cara pertama dalam daftar diatas yakni memberikan dukungan nyata untuk strategi dan proses pembuatan kebijakan. Termasuk

berbagai cara dan teknik perencanaan strategis konvensional, seperti pemindaian lingkungan, skenario, Balanced Scorecard (BSC), dan analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats*), dan analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial, dan faktor Teknologi dari lingkungan makro).

Cara kedua yaitu persiapan *E-Government* yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menilai persyaratan untuk *E-Government*, melalui skema penilaian kesiapan *E-Government* serta analisa kesenjangan dan hambatan dalam seperangkat alat kebijakan ini.

Cara ketiga, penilaian dan perbandingan *E-Government* secara umum yang dilakukan dengan metode bench marketing. Banyak diantaranya didasarkan pada pengukuran yang pada gilirannya memungkinkan perbandingan antara pemerintah dan juga belajar dari kasus atau contoh-contoh dari penerapan *E-Government* yang inovatif.

Cara yang keempat yaitu penilaian nilai dan permintaan. Dalam proses kebijakan *E-Government* ada kebutuhan untuk mempertimbangkan nilai antisipasi *E-Government* kepada warga Negara, masyarakat, pemerintah, dan masyarakat secara keseluruhan. Ini disebut sebagai penilaian nilai tambah. Contoh alat yang dapat digunakan dalam bagian proses *E-Government* ini adalah *Demand and Value Assessment Methodology* (DVAM).

Cara yang kelima, yakni analisis biaya dan sumber daya yang dapat dilakukan melalui cara-cara sebagai berikut : ROI (*Return of*

Investment) atau pengembalian investasi adalah cara sederhana untuk menilai investasi TIK dari sudut pandang ekonomi dan CBA (*COST Benefit Analysis*) atau analisis biaya manfaat menghubungkan biaya dengan penilaian manfaat menggunakan unit pengukuran umum atau setara. Penilaian TCO (*Total Cost Ownership*) atau total biaya kepemilikan dilakukan dengan tujuan untuk memahami biaya pemeliharaan sistem TIK yang ada. Di bidang sumber daya manusia, penilaian SDM diperlukan untuk mengevaluasi kemampuan dan kapasitas sumber daya manusia organisasi, termasuk penilaian khusus seperti TNA (*Training Needs Assesment*) atau penilaian kebutuhan pelatihan.

Cara keenam yaitu evaluasi *E-Government* yang dapat dilakukan melalui berbagai metode evaluasi yang bisa diterapkan ke situs Web, layanan pengiriman, dan kinerja atau efektivitas dari *E-Government* itu sendiri. Cara yang terakhir adalah analisis dampak dan resiko. Analisis resiko adalah teknik untuk mengidentifikasi dan menilai faktor-faktor yang dapat membahayakan keberhasilan suatu proyek atau pencapaian suatu tujuan serta dampaknya bagi lingkungan sekitar. Teknik ini juga membantu untuk menentukan langkah-langkah pencegahan untuk mengurangi kemungkinan faktor-faktor ini terjadi dan mengidentifikasi tindakan penanggulangan agar berhasil mengatasi hambatan-hambatan ini saat mereka muncul.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah dikemukakan beberapa ahli diatas mengenai strategi pelaksanaan *E-Government*, terdapat dua ahlu yang mengemukakan bagaimana strategi atau tahapan yang layak untuk diterapkan dalam penggunaan teknologi dalam sektor publik. Booz dan Hamilton mengungkapkan ada delapan strtegi yang dapat digunakan, strategi tersebut lebih berfokus pada perencanaan strategis, struktur tanggung jawab, perencanaan jangka panjang, perbandingan skala internasional, standarisasi, orientasi pada pengguna, integrasi dengan staff dan pegawai, serta kerjasama dengan berbagai pihak. Sedangkan Anttrioko mengungkapkan ada tujuh hal yang harus diperhatikan dalam proses kebijakan *E-Government* sebagaimana yang telah di sebutkan diatas.

4. Kendala Pelaksanaan E-Government

Perkembangan dan implementasi teknologi informasi pada organisasi adalah sebuah fenomena yang mempengaruhi kinerja organisasi, namun menurut Gunawan sebagaimana dikutip Oleh Akadun (2009 : 127) dalam penerapan teknologi informasi banyak organisasi yang tidak mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberadaan teknologi informasi dalam sebuah organisasi. Secara umum faktor penting yang mempengaruhi implementasi teknologi informasi secara optimal adalah infrastruktur dan sumber daya manusia. Berdasarkan Survei Bappenas yang kemudian dikutip oleh Akadun, terdapat empat kendala penerapan

teknologi informasi di pemerintahan. Pertama, kendala-kendala penerapan teknologi informasi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagian besar departemen atau institusi tampaknya akan memerlukan waktu untuk mempersiapkan diri. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pemanfaatan teknologi disebagian besar departemen atau institusi pada kasus-kasus berikut :

- a) Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, teknologi informasi masih dianggap sebagai alat pengotomasi proses, yang diharapkan dapat mengurangi proses yang dilakukan secara manual dibanding sebagai alat yang dapat mengurangi birokrasi.
- b) Dalam konteks partisipasi semua pihak untuk penyusunan kebijakan, teknologi informasi masih dianggap sebagai alat yang mempermudah pengumpulan informasi dibanding sebagai alat yang dapat membuka komunikasi dengan pihak luar seperti publik atau instansi lain.
- c) Dalam konteks keterbukaan (transparansi) internal, teknologi informasi masih dianggap sebagai sarana penyedia akses dibanding sebagai sarana penyediaan informasi yang lebih spesifik seperti latar belakang suatu kebijakan misalnya.
- d) Dalam konteks pelaksanaan suatu kebijakan, teknologi informasi masih dianggap sebagai sarana untuk mempercepat laporan dibanding sebagai sarana untuk membantu proses monitoring.
- e) Dalam konteks peningkatan kualitas suatu kebijakan, teknologi informasi masih dilihat sebagai sarana untuk memperluas sumber informasi dan data dibanding sarana yang dapat menciptakan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan.

Kedua, dalam dukungan teknologi informasi untuk pelayanan publik. Saat ini informasi yang dapat diakses oleh publik masih amat terbatas sifatnya, berupa informasi umum mengenai departemen/ institusi dan belum berupa informasi yang berkaitan dengan sistem

prosedur atau cara yang berhubungan dengan pelayanan publik. Salah satu yang menyebabkan keterbatasan ini adalah tidak adanya acuan atau panduan di tingkat nasional, seperti yang diharapkan oleh sebagian besar departemen/institusi tersebut dalam bentuk suatu kebijakan yang jelas untuk menyebarkan informasi atau data secara umum kepada publik. Di sisi lain, sebagian besar departemen/institusi melihat belum mapannya dukungan infrastruktur dan kurangnya ketersediaan sumber daya dan sumber daya manusia yang memadai sebagai kendala yang baru diatasi sebelum pelayanan publik dengan dukungan teknologi informasi dapat ditingkatkan.

Ketiga, kendala struktur teknologi informasi. Kondisi perangkat keras sebagian besar departemen/instansi pemerintah umumnya terdiri dari *PC (Personal Computer)* yang tampaknya telah terhubung dalam suatu jaringan lokal. Sebagian departemen/instansi ini telah memiliki hubungan ke internet. Namun demikian, interkoneksi internet ini masih sederhana konfigurasinya. Dari sisi pengembangan infrastruktur teknologi informasi, departemen/institusi pemerintah masih banyak yang mendapatkan bantuan pihak luar dalam bentuk konsultasi pengembangan. Hal ini mungkin mengindikasikan masih belum memadainya kemampuan internal dalam merencanakan pengembangan infrastruktur teknologi informasi. Sebagian besar institusi pemerintah menyatakan pola pengembangan infrastrukturnya dilakukan secara terencana, walaupun demikian cukup banyak pula yang menyatakan

pola pengembangannya disesuaikan dengan kondisi keuangan departemen.

Keempat, kendala sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi. Ketersediaan SDM dalam bidang teknologi informasi tampaknya menjadi kendala utama yang dihadapi sebagian besar departemen/institusi pemerintah. Hal ini kemungkinan besar berkaitan dengan pola pengembangan SDM di bidang teknologi informasi yang kurang menarik minat orang-orang berkualitas seperti masalah gaji dan fasilitas yang kurang memadai, program pengembangan SDM lebih berupa internal atau seminar/workshop dibanding memberikan beasiswa, cakupan yang sebagian besar berada pada level operator dalam bentuk pemeliharaan data dan aplikasi atau pelatihan pada pemakai, walaupun ada juga yang sampai pada level analisis seperti perancangan aplikasi, tidak hanya perlakuan khusus baik dalam bentuk insentif maupun jenjang karir.

Sedangkan Raharjo sebagaimana yang dikutip oleh Akadun (2009 : 129), dijelaskan bahwa masih banyak kendala yang dihadapi dalam rangka mengimplementasikan atau mengaplikasikan teknologi informasi pada pemerintah daerah. Salah satu kendala utama di Indonesia adalah kurang adanya keterbukaan atau transparansi. Kendala lain adalah kurangnya sumber daya manusia setempat yang dapat mendukung kegiatan bisnis, ekonomi dan pemerintahan daerah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan aspek penting di dalam penentuan alur berfikir dan langkah yang akan dipergunakan dalam melaksanakan penelitian ilmiah. Dengan berdasarkan rumusan masalah serta tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2014 : 9) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini mempergunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan melalui kata-kata maupun bahasa mengenai Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window For Investment* (KSWI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan penetapan masalah pokok yang akan digali dalam penelitian dan menjadi pusat perhatian dari peneliti. Menurut Sugiyono (2014:209), penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Kebaruan informasi itu bisa berupaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial. Fokus sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan *grand tour observation* dan *grand tour question* atau yang biasa disebut dengan penjelajahan umum. Dari penjelajahan umum ini, peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial dan untuk memahaminya secara luas dan mendalam maka diperlukan penetapan fokus penelitian. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window For Investment* (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri, berdasarkan Tipologi Inovasi menurut Muluk (2008 : 45), yang meliputi :
 - a) Inovasi produk atau layanan;
 - b) Inovasi proses layanan;
 - c) Inovasi metode layanan;
 - d) Inovasi dalam strategi atau kebijakan;
 - e) Inovasi interksi sistem.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window For Investment* (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri :

a) Faktor Pendukung Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *KediriSingle Window for Investment* (KSWI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.

- Kantor yang nyaman untuk pengelolaan pelayanan perizinan;
- Pegawainya sangat ramah;
- Jaringan internetnya yang cepat

b) Faktor Penghambat Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.

- Jaringan internetnya yang kurang cepat
- Sumber Daya Manusiya yang kurang terampil dalam menggunakan pelayanan perizinan online
- Ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui atau kurang mengerti prosedur pelayanan perijinan online.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sebagai keseluruhan ruang dimana fenomena ditangkap, sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Pada penelitian ini penulis memilih Kota Kediri yang berada di Kecamatan Kota. Adapun situs penelitian itu sendiri yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri yang beralamat di Jl. Kartini No.15, Pocanan Kecamatan Kota Kediri Jawa Timur.

Alasan Peneliti memilih Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri karena intitusi tersebut merupakan Intansi Pemerintah Daerah Kota Kediri yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai penyedia layanan perizinan dan non perizinan di Kota Kediri. Sehingga peneliti dapat meneliti dan menggali lebih dalam lagi tentang kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri dalam penerapan *Kediri Single Window for Investment* (KSWI).

D. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dimana data dapat diperoleh melalui penelitian. Sesuai dengan jenisnya, sumber data yang diperoleh dapat digolongkan ke dalam dua jenis, yaitu :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2011:225) sumber primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Jadi dalam hal ini, sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (langsung melalui informan) dan biasanya dikumpulkan melalui wawancara. Sumber data primer yang dipergunakan di dalam penelitian ini adalah :

- Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri
- Seksi Promosi dan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2011 : 225) sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dapat disimpulkan bahwasanya data sekunder ini merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari sumbernya yang dapat mendukung atau memperkuat data primer yang bersumber langsung dari informan. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.
- f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

E. Instrument Penelitian

Dalam suatu penelitian ini memerlukan instrument dalam pelaksanaannya. Moleong (2011 : 168) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif, manusia (peneliti itu sendiri) sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data dan akhirnya penulis itu sendiri yang menjadi pelapor hasil penelitiannya. Dalam hal ini penelitian yang digunakan peneliti dalam memperoleh data-data penelitian dengan cara :

1. Peneliti itu sendiri, dimana pengumpulan data tergantung dari peneliti sendiri dengan segenap aktivitasnya dalam menyerap dan mengambil data di lapangan. Peneliti sebagai instrument utama (*instrument guide*)

dengan menggunakan panca indera untuk mengamati fenomena yang terjadi dilapangan melalui observasi dan melakukan wawancara.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*), didalam melakukan wawancara peneliti menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan penelitian dalam rangka mencari data yang diinginkan. Pedoman wawancara yaitu berupa serupa serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden, yang mana dalam hal ini digunakan sebagai petunjuk saat melakukan wawancara.
3. Catatan lapangan (*field note*), catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data refleksi dalam penelitian kualitatif.
4. Perangkat penunjang (*tape, recorder dan camera*), hal ini diperlukan untuk membantu dokumentasi penelitian baik berupa *visual* maupun *non visual*.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2014 : 224). Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data lebih banyak dilakukan pada observasi berperan serta (*participation observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*)

dan dokumentasi (Sugiyono, 2014 : 225). Adapun penjelasan mengenai ketiga teknik pengumpulan data tersebut antara lain :

a. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan penelitian secara langsung dengan terjun ke lapangan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai objek yang sedang diteliti. Menurut Marshall dalam Sugiyono (2014 : 226) “*through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior*” yaitu melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.

b. Wawancara/interview

Menurut Esteborg dalam Sugiyono (2014 : 231) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi dengan wawancara, dimana selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara / *interview*. Dalam melakukan wawancara, peneliti mempergunakan pedoman wawancara supaya pertanyaan yang diajukan tidak menyimpang dari fokus penelitian yang telah ditentukan. Menurut Sugiyono (2014 :

239), supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik peneliti memerlukan bantuan alat-alat seperti Buku Catatan, Tape Recorder dan Camera.

Berikut ini adalah informan dalam penelitian ini adalah :

- Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri
- Bapak Adi Wicaksono sebagai Seksi Promosi dan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.

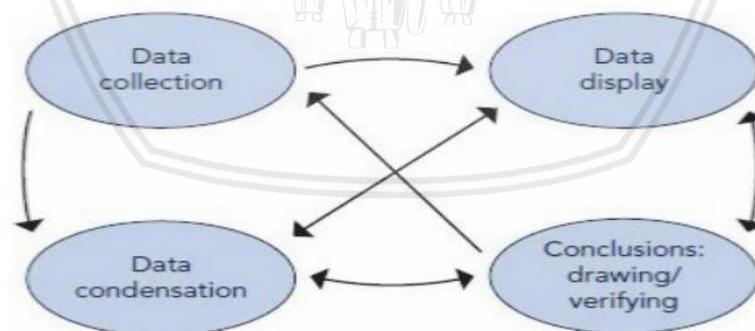
c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014 : 240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya monumental dari seseorang. Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari, mencatat, atau membuat salinan dari dokumen, arsip-arsip, laporan, peraturan, dokumen tertulis dari berbagai pendapat para ahli dari berbagai tulisan ilmiah maupun literatur terkait dengan tema dan fokus penelitian Inovasi Perizinan Melalui Teknologi Kediri *Single Window For Investment* (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri. Adapun dokumentasi yang digunakan :

- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.
- *Sandart Operational Procedure* (SOP) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri

G. Analisis Data

Analisis data sangat penting dalam penelitian ketika seluruh data telah terkumpul. Adapun pengertian analisis data dalam menurut Sugiono (2013:244) yaitu “Proses mencari dan menyusun secara sistematis data diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh sehingga dapat mudah dipahami, dalam temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014 : 14), yaitu :



Gambar 2. Model Analisis Data Interaktif

Sumber : Miles, Huberman dan Saldana (2014:14)

1. Kondensasi Data

Dalam tahap ini yang diperoleh dari lapangan dicatat dalam uraian atau laporan yang terperinci dan lengkap, kemudian dilakukan proses

pemilihan, keputusan perhatian, memilih hal-hal yang pokok dan penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Kegiatan dalam kondensasi data merupakan suatu bentuk analisis menggolongkan, mengambil data yang pokok dan penting dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan data.

2. Penyajian Data

Setelah melakukan kondensasi data, langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Penyajian data dilakukan agar memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari peneliti sehingga peneliti dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk kualitatif.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian. Penarikan kesimpulan bukan sesuatu yang berlangsung linear, melainkan merupakan suatu siklus yang interaktif, karena menunjukkan adanya kemauan yang sungguh-sungguh untuk memahami dan mendapatkan gambaran dan pengertian yang mendalam, komprehensif, yang rinci mengenai suatu masalah sehingga dapat melahirkan suatu kesimpulan yang induktif.

H. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu pengujian keabsahan data yang dipergunakan untuk memastikan valid atau tidaknya data yang telah diperoleh. Menurut Sugiyono (2011:270) uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Adapun penjelasan mengenai uji keabsahan data tersebut yaitu :

1. Uji *Credibility*

Menurut Sugiyono (2011 : 270-276), uji *credibility* atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan :

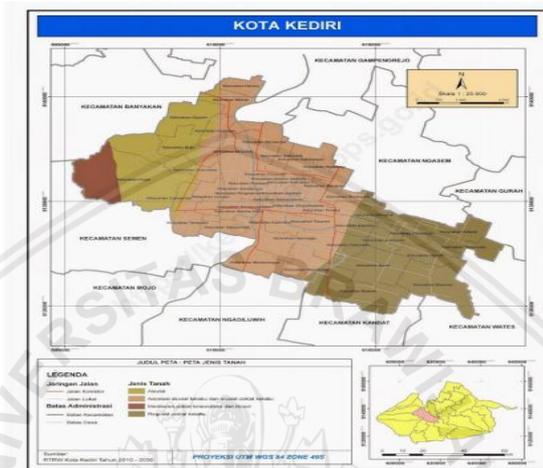
- a. Perpanjangan pengamatan;
- b. Peningkatan ketekunan dalam penelitian;
- c. Triangulasi atau pengecekan data dengan menggunakan triangulasi sumber;
- d. Diskusi dengan teman sejawat; dan
- e. Menggunakan bahan referensi.

Uji *credibility* dalam penelitian tentang Inovasi Perizinan Melalui Teknologi *Kediri Single Window for Investment (KSWI)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri, dapat dipergunakan untuk melihat sejauh mana data yang diperoleh selama penelitian dilaksanakan dapat dipercaya.

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Kota Kediri



Gambar 3. Peta Wilayah Kota Kediri
Sumber : Kota Kediri Dalam Angka, 2018

1. Gambaran Umum Kota Kediri

Secara astronomis Kota Kediri terletak antara $7^{\circ}45' - 7^{\circ}55'$ Lintang Selatan dan $111^{\circ}05' - 112^{\circ}03'$ Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografisnya Kota Kediri dikelilingi oleh wilayah-wilayah Kabupaten Kediri dengan batasan batasan :

- Utara : Kecamatan Gampengrejo
- Selatan : Kecamatan Kandat dan Ngadiluwih;
- Barat : Kecamatan Grogol dan Semen
- Timur : Kecamatan Wates dan Gurah

Kota Kediri adalah sebuah Kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 130 km sebelah barat daya Surabaya dan merupakan kota terbesar ketiga di Jawa Timur setelah Surabaya dan Malang menurut jumlah penduduk. Kota Kediri memiliki luas wilayah 63,40 km² dan seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Kediri.

Kota Kediri juga dikenal merupakan pusat perdagangan utama untuk gula dan industri rokok terbesar di Indonesia. Di kota ini juga, pabrik rokok kretek Gudang Garam berdiri dan berkembang. Selain itu wilayah Kota Kediri dan sekitarnya diyakini cukup potensial akan obyek-obyek pariwisata yang dapat dikembangkan sebagai sumber daerah. Hal ini dikarenakan adanya obyek wisata alam yang cukup.

a. Sejarah kota Kediri

Sudah menjadi pengetahuan umum, Kediri merupakan daerah yang memiliki sejarah masa lalu yang gemilang. Bahkan Kediri dimasa 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 kehancuran kerajaan-kerajaan di nusantara yang memang silir berganti timbul tenggelam mewarnai lembaran sejarah kehidupan bangsa besar nusantara ini. Khusus bagi Jawa Timur, terdiri 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 kita ketahui dari sebuah prasasti bertahun 729 saka (840 M) yaitu "PRASASTI HARINJING" di Desa Sukabumi, Kec. Kepung, Kab. Kediri. Prasasti tersebut ditulis dalam bahasa Sanskerta dengan huruf kawi (Jawa Kuno).

Pengaruh kerajaan Sriwijaya di belahan barat dan Mataram disebelah timur pada tahun 928 selagi empu sendok berkuasa di tanah air kita 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 DRI ICANA WIKRAMADHARMA TUNGGADDEWA (929-947). Ibukota negara icana tidak jelas, tetapi kira-kira pusat pemerintahan tersebut terletak di loceret Nganjuk, ini ditandai dengan ditemukannya Candi Lor yang menunjukkan tahun 929-1222 M.

Setelah Mpu Sendok meninggal tahun 947 M, kepemimpinan pemerintahan mataram diganti oleh Sri Isyana Tungawijaya, yang kemudian mempersunting putrid Lokapala.

Pernikahan tersebut memberikan putra yang kemudian menggantikan kedudukan Tungawijaya yaitu Sri Dharmawangsa mati terbunuh sedangkan Airlangga dapat meloloskan diri dari peristiwa itu dengan diiringi Narottama, kemudian selama 4 tahun hidup di hutan dekat Wonogiri.

- Pemerintahan Airlangga

Pada tahun 1019 atas pemerintahan beberapa Adipati dan kaum Brahmana yang masih setia. Airlangga diangkat untuk menduduki tahta kembali. Iya bertahta dan bergelar SRI MAHARAJA RAKELAHU CRILO KESWARA DHARMAWANGSA AIRLANGGA ANANTA WIKRAWAI-TUNGGADEWA. Pada masa pemerintahannya, Airlangga berusaha menyatukan daerah-daerah kerajaan Dharmawangsa yang telah terpecah belah akibat pengaruh Sriwijaya dengan kebijakan seperti :

- Memindahkan ibukota kerajaan dari Wuwutan Mas ke Kahuripan kembali.
- Mengadakan perbaikan sistem pengadilan dengan menghapus hukuman siksa diganti dengan hukuman denda.
- Memajukan pertanian dengan mendirikan pematang-pematang besar didesa Wringin Sapta pada Sungai Brantas, sehingga desa dan sawah-

sawah terhindar dari banjir, Bandar Ujung Galuh dekat Surabaya menjadi makmur.

- Memperhatikan dan mengajukan perdagangan baik didalam maupun diluar negeri ke Champa, India Utara dan India Selatan
- Memerintahkan menyalin buku Mahabarata kedalam bahasa jawa Kuno sehingga rakyat dapat membaca dan terpengaruh oleh peradaban hindu. Mpu Kanwa menyalin buku Arjuna Wiwaha sebagai lambing perkawinan Airlangga dan Gatot Kaca Sraya.
- Mendirikan pertapaan yang indah di puncangan, serta memperbaiki tempat tempat suci.

b. Kondisi Geografi Kota Kediri

Topografi (bentuk permukaan bumi) wilayah Kota Kediri relatif datar, dengan ketinggian rata-rata 67 meter diatas permukaan laut, meskipun pada bagian berat bertepatan dengan perbatasan dengan Gunung Klotok yang memiliki ketinggian 672 meter dan Gunung Maskumambang setinggi 300 meter.

Wilayah Kota Kediri dengan luas 63,20 km² terbelah menjadi dua bagian, oleh Sungai Brantas yang mengalir dari selatan keutara, yaitu wilayah barat sungai dan timur sungai.

Secara administrasi, Kota Kediri terbagi menjadi tiga kecamatan, yaitu :

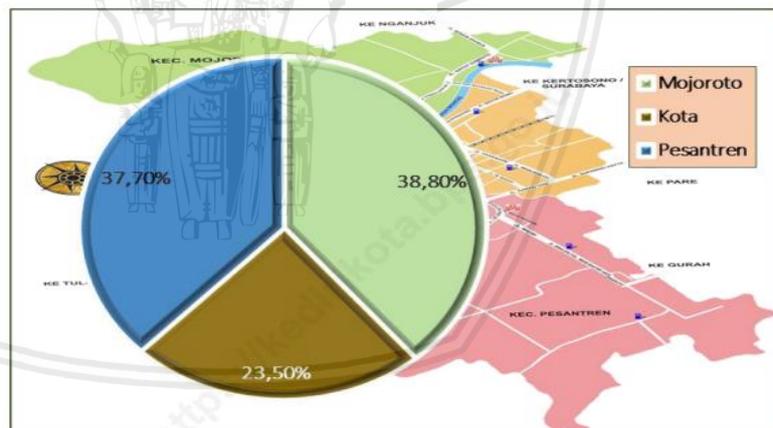
- Kecamatan Mojoroto;
- Kecamatan Kota; dan
- Kecamatan Pesantren.

Tabel 2. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Kediri Tahun 2017

No	Kecamatan	Luas (km ²)	Persentase (%)
1	Mojoroto	24,60	38,80
2	Kota	14,90	23,50
3	Pesantren	23,90	37,70
Kota Kediri		63,40	100,00

Sumber :Badan Pusat Statistik Kota Kediri, 2018

Gambar 3. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Kediri Tahun 2017



Sumber :Badan Pusat Statistik, 2018

Wilayah barat sungai secara keseluruhan termasuk dalam wilayah Kecamatan Mojoroto dengan luas 24,6 km², sementara wilayah timur sungai termasuk dalam wilayah Kecamatan Kota seluas 14,9 km² dan Kecamatan Pesantren luas 23,9 km².

c. **Kondisi Kependudukan dan Ketenagakerjaan Kota Kediri**

1) **Kependudukan**

Tabel 3. Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Kecamatan Kota Kediri Tahun 2017

No	Kec.	Jenis Kelamin			Rasio Jenis Kelamin
		L	P	Jumlah Total	
1.	Mojooroto	59.611	56.987	116.598	104,60
2.	Kota	41.066	43.500	84.566	95,40
3.	Pesantren	40.932	41.907	83.839	96,67
Kota Kediri		141.609	142.394	284.003	99,45

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Kediri, 2018

Tabel 4. Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Kediri Tahun 2010, Tahun 2016 dan Tahun 2017

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk			Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun (%)	
		2010	2016	2017	2010 – 2017	2016 – 2017
1	Mojooroto	108.664	115.486	116.598	1,04	0,96
2	Kota	81.993	84.238	84.566	0,45	0,39
3	Pesantren	78.536	82.254	82.839	0,78	0,71
Kota Kediri		269.193	281.978	234.003	0,79	0,72

Sumber :Badan Pusat Statistika Kota Kediri, 2018

Menurut tabel diatas Penduduk Kota Kediri berdasarkan proyeksi penduduk pada tahun 2017 sebanyak 284.003 jiwa yang terdiri atas 141.609 jiwa penduduk laki-laki dan 142.394 jiwa jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk pada tahun 2015, penduduk Kota Kediri mengalami pertumbuhan sebesar 0,72%. Dari tiga kecamatan yang ada, pertumbuhan penduduk Kecamatan Mojooroto adalah yang paling besar, yaitu 0,96%. Sementara itu

rasio jenis kelamin tahun 2017 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 99,45.

Tabel 5. Distribusi dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Kediri Tahun 2017

No	Kecamatan	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk per km ²
1	Mojoaroto	41,06	4.740
2	Kota	29,78	5.676
3	Pesantren	29,17	3.466
Kota Kediri		100,00	4.480

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Kediri, 2018

Menurut tabel di atas Kepadatan penduduk di Kota Kediri tahun 2017 mencapai 4.480 jiwa/km². Kecamatan Kota merupakan kecamatan terpadat dengan angka kepadatan penduduk 5.676 jiwa/km² pada tahun 2017.

2) Ketenagakerjaan

Tabel 6. Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas Menurut Jenis Kegiatan Selama Seminggu yang Lalu dan Jenis Kelamin di Kota Kediri Tahun 2017

Kegiatan Utama	Jeni Kelamin		
	L	P	Jumlah Total
Angkatan Kerja	83.486	61.202	144.688
Bekerja	79.087	58.831	137.918
Pengangguran Terbuka	4.399	2.371	6.770
Bukan Angkatan Kerja	26.265	50.670	76.935
Sekolah	14.654	13.412	28.066
Mengurus Rumah Tangga	6.206	33.334	39.548
Lainnya	5.405	3.916	9.321
Jumlah	109.751	111.872	221.623
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (%)	76,07	54,71	65,29
Tingkat Pengangguran (%)	5,27	3,87	4,68

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Kediri, 2018

Menurut tabel diatas Jumlah penduduk usia kerja Kota Kediri tahun 2017 adalah 221.623 jiwa, terdiri atas 65,29% atau 144.688 jiwa angkatan kerja dan 34,71% atau 76.935 jiwa bukan angkatan kerja. Berdasarkan jenis kelamin 57,70% angkatan kerja adalah laki-laki dan 42,30% adalah perempuan.

Komposisi angkatan kerja secara ekonomi terbagi atas 96,32% bekerja dan 4,68% pengangguran terbuka. Persentase penduduk bekerja baik laki-laki maupun perempuan berkisar pada angka 94 sampai 96 persen.

Sementara itu komposisi bukan angkatan kerja secara ekonomi terdiri atas 51,40% penduduk usia kerja yang mengurus rumah tangga, 36,48% sedang bersekolah, dan 12,12% melakukan kegiatan lainnya. Ada perbedaan komposisi pada penduduk laki-laki dan perempuan. Pada penduduk laki-laki komposisi terbesar bukan angkatan kerja adalah sedang bersekolah 55,79%, sementara pada penduduk perempuan yang terbesar adalah mengurus rumah tangga 65,80%.

Tabel 7. Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan dan Jenis Kegiatan Selama Seminggu yang Lalu di Kota Kediri Tahun 2017

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	Angkatan Kerja			Bukan Angkatan Kerja
	Bekerja	Pengangguran Terbuka	Jumlah	
Tidak/Belum Pernah Sekolah/Tidak/Belum Tamat SD	7.682	-	7.682	6.400
Sekolah Dasar	21.580	354	21.934	8.551
Sekolah Menengah Pertama	20.760	491	21.251	23.041
Sekolah Menengah Atas	32.535	3.464	53.999	20.802
Sekolah Menengah Atas Kejuruan	31.575	1.583	33.158	9.823
Diploma I/II/III/Akademi	2.096	229	4.325	2.434
Universitas	19.690	649	20.339	5.884
Jumlah	137.918	6770	144.688	76.935

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Kediri, 2018

Dilihat dari pendidikan yang ditamatkan, 63,73% penduduk bekerja berpendidikan SLTA keatas. Sementara itu persentase pengangguran terbuka yang berpendidikan SLTA justru sedikit lebih tinggi, yaitu 87,52%.

Tabel 8. Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas yang Bekerja Selama Seminggu yang Lalu Menurut Lapangan Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kota Kediri Tahun 2017

Lapangan Pekerjaan Utama ¹	Jenis Kelamin		Jumlah Total
	L	P	
1	3.496	779	4275
2	613	-	613
3	13.361	8450	21.811
4	704	-	704
5	10.738	240	10.978
6	21.965	25.713	46.678
7	5.577	690	6.267
8	3.762	3.358	7.120
9	18.871	19.601	38.472
Jumlah	79.087	58.831	137.918

Keterangan : ¹

- 1. Pertanian, Kehutanan, Perburuan dan Perikanan**
- 2. Pertambangan dan Penggalian**
- 3. Industri Pengolahan**
- 4. Listrik, Gas dan Air**
- 5. Bangunan**
- 6. Perdagangan Besar, Eceran, Rumah Makan, dan Hotel**
- 7. Angkutan, Pergudangan, dan Komunikasi**
- 8. Keuangan, Asuransi, Usaha Persewaan Bangunan, Tanah, dan Jasa Perusahaan**
- 9. Jasa Kemasyarakatan, Sosial dan Perorangan**

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Kediri, 2018

Lapangan pekerjaan utama yang paling banyak menyerap tenaga kerja adalah sektor perdagangan, rumah makan, dan hotel. Persentase penduduk yang bekerja pada sektor tersebut mencapai 34,57%. Sektor lain yang juga banyak menyerap tenaga kerja adalah sektor jasa, menyerap 27,89% tenaga kerja yang ada.

Dilihat dari status pekerjaan utama 54,46% penduduk bekerja sebagai buruh/karyawan/pegawai. Hanya 19,94% yang melakukan usaha sendiri, dan 8,32% menjalankan usaha dengan dibantu buruh maupun tenaga kerja keluarga. Sementara itu jumlah pekerja bebas dan pekerja keluarga masing-masing 5,64% dan 6,64%.

2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri

Gambar 5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri



Sumber : Peneliti, 2018

a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Kediri

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri yang dahulunya bernama Badan Penanaman Modal Kota Kediri adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah dibidang penanaman modal yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian sesuai dengan kebijakan Walikota Kediri.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Badan Penanaman Modal (BPM) atau sekarang yang di sebut dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis penanaman modal
- 2) Penyusunan rencana pengembangan pelayanan melalui perumusan tujuan, sasaran dan kebijakan yang berhubungan dengan perizinan dibidang penanaman modal serta melakukan pembinaan, pengawasan evaluasi atas pelaksanaannya
- 3) Pelaksanaan pembinaan, pengendalian dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang penanaman modal
- 4) Pengkoordinasian dan kerjasama dalam melaksanakan promosi dan pelayanan dalam rangka penanaman modal

- 5) Pengoptimalan sumber daya manusia dan teknologi informasi dalam bidang penanaman modal
- 6) Pelaksanaan pelayanan kesekretariatan Badan
- 7) Pembinaan terhadap kelompok Jabatan Fungsional
- 8) Pelaksanaan fasilitas dan pelayanan informasi serta pengaduan masyarakat dibidang penanaman modal
- 9) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri

- a) Visi DPMPTSP Kota Kediri
Menata lebih sejahtera berkeadilan, berdaya saing, berakhlak dan tanpa korupsi.
- b) Misi DPMPTSP Kota Kediri
 - 1) Mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, efektif dan efisien dengan memperluas pulik dengan pembangunan;
 - 2) Mewujudkan Kota Kediri lebih indah, nyaman dan ramah lingkungan;
 - 3) Mewujudkan masyarakat yang agamis, bermoral, sejahtera, berbudaya, dan sebagai Pusat Pendidikan;

- 4) Memperkuat Ekonomi Kerakyatan menuju terwujudnya Kota Kediri sebagai Pusat Perdagangan, Jasa, Wisata, dan Industri Kreatif

c. Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri

- Kepala Dinas

- 1) Kepala Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu serta tugas pembantuan.
- 2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana pada ayat (1) Kepala Dinas memiliki fungsi :
 - a) Perumusan kebijakan dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
 - b) Pelaksanaan kebijakan dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
 - c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
 - d) Pelaksanaan administrasi kedinasan; dan
 - e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugasnya.

- Sekretariat :

- 1) Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program dan keuangan
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Sekretariat mempunyai fungsi :
 - a) Pelaksanaan koordinasi penyusunan program, kegiatan, dan anggaran;
 - b) Pelaksanaan koordinasi pengelolaan keuangan / anggaran;
 - c) Pelaksanaan koordinasi pengelolaan kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, protokol dan surat menyurat;
 - d) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian atas pelaksanaan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
 - e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

➤ Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b angka 1 mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan tata usaha surat menyurat;
- b) Melaksanakan pengelolaan dan administrasi kepegawaian;
- c) Melaksanakan urusan rumah tangga;
- d) Melaksanakan manajemen asset;
- e) Melaksanakan kegiatan kehumasan dan protokol;
- f) Melaksanakan administrasi perpustakaan, arsip dan dokumentasi; dan
- g) Melaksanakan tugas-tugas lainyang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.

➤ Sub Bagian Program dan Keuangan

Sub Bagian Program dan Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b angka 2 mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan analisis kebutuhan barang-barang keperluan kantor serta perbekalan lain;

- b) Mengolah dan menganalisis data dan informasi sesuai bahan penyusunan program, kegiatan dan anggaran;
- c) Menyiapkan usulan Anggaran;
- d) Melaksanakan pengawsan pelaksanaan program dan kegiatan;
- e) Melaksanakan mentoring dan evaluasi pelaksanaan program;
- f) Menyusun laporan pelaksanaan program;
- g) Menyiapkan usulan anggaran kegiatan;
- h) Mengelola keuangan;
- i) Melaksanakan pembukuan;
- j) Melaksanakan pengawsan dan pengendalian keuangan; dan
- k) Melaksanakan tugas-tugs lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.

- Bidang Pelayanan Terpadu :

- 1) Bidang Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d mempunyai tugas menyusun perencanaan dan menyelenggarakan pelayanan terpadu.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bidang Pelayanan Terpadu mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan penyusunan rancangan program bidang pelayanan terpadu;
- b) Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan usaha dan perizinan non usaha;
- c) Penyelenggaraan koordinasi proses pelayanan perizinan usaha dan non usaha;
- d) Penyelenggaraan upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha dan non usaha;
- e) Penetapan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD);
- f) Penyelenggaraan pengkajian, penilaian dan evaluasi data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- g) Pengevaluasian atas pelaksanaan tugas;
- h) Pengkoordinasian kegiatan Tim Teknis; dan
- i) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

➤ Seksi Pelayanan Perizinan Usaha

Seksi Pelayanan Perizinan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 1 mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan penyusunan rencana kerja Seksi pelayanan Perizinan usaha;
- b) Melakukan penilaian permohonan perizinan usaha;
- c) Melakukan mentoring dan verifikasi pelayanan perizinan usaha;
- d) Menyediakan bahan laporan bulanan penyelenggaraan perizinan usaha;
- e) Melakukan evaluasi atas pelaksanaan tugas; dan
- f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang doberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Terpadu sesuai dengan tugas dan fungsinya.

➤ Seksi Pelayanan Perizinan Non Usaha

Seksi Pelayanan Perizinan Non Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 2 mempunyai tugas, yaitu :

- a) Melaksanakan penyusunan rencana kerja Seksi Pelayanan Perizinan Non Usaha;
- b) Melakukan penilaian permohonan perizinan non usaha;
- c) Melakukan monitoring dan verifikasi pelayanan perizinan non usaha;

- d) Menyediakan bahan laporan bulanan penyelenggaraan perizinan non usaha;
- e) Melakukan evaluasi atas pelaksanaan tugas; dan
- f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Terpadu sesuai dengan tugas dan fungsinya.

➤ Seksi Pelayanan Informasi, Pengaduan dan Deregulasi

Seksi Pelayanan Informasi, Pengaduan dan Deregulasi sdan ebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 3 mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan penyusunan rencana kerja Seksi Pelayanan Informasi, Pengaduan dan Deregulasi;
- b) Melaksanakan pelayanan informasi dan konsultasi perizinan serta pengaduan;
- c) Menyiapkan dan mengumpulkan data layanan informasi dan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- d) Merencanakan dan mengidentifikasi teknik penanganan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;

- e) Memberikan dan memfasilitasi layanan informasi dan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- f) Menyiapkan bahan koordinasi terkait pelayanan informasi dan konsultasi perizinan serta pengaduan dengan SKPD terkait;
- g) Menyiapkan bahan laporan pelayanan informasi dan konsultasi perizinan serta pengaduan;
- h) Melaksanakan identifikasi, inventarisasi dan evaluasi peraturan-peraturan dan kebijakan yang menghambat penanaman modal;
- i) Menyiapkan bahan kajian terhadap peraturan-peraturan dan kebijakan yang menghambat penanaman modal;
- j) Melakukan pengumpulan data, analisis dan penyusunan deregulasi/kebijakan penanaman modal;
- k) Menyiapkan bahan rumusan usulan bidang-bidang usaha yang perlu dipertimbangkan tertutup dan terbuka dengan persyaratan;
- l) Melakukan evaluasi atas pelaksanaan tugas; dan

m) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Terpadu sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

1) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf f mempunyai tugas menyusun perencanaan, perumusan kebijakan dan pelaksanaan pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal mempunyai tugas :

- a) Pelaksanaan penyusunan rencana program bidang pengendalian pelaksanaan pelaksanaan penanaman modal;
- b) Pelaksanaan koordinasi pemantauan, pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan penanaman modal;
- c) Pelaksanaan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal;
- d) Pelaksanaan koordinasi dengan pemerintah pusat dan pemerintah provinsi dalam pengendalian pelaksanaan penanaman modal;

- e) Pelaksanaan evaluasi dan melaporkan atas pelaksanaan tugas; dan
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

➤ Seksi Pemantauan dan Pembinaan Penanaman Modal

Seksi Pemantauan dan Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf f angka 1 mempunyai tugas:

- a) Melaksanakan penyusunan rencana kerja Seksi Pemantauan dan Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal;
- b) Melakukan investarisasi dan analisa data Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) dari PMA/PMDN maupun Laporan Perkembangan Usaha;
- c) Melakukan investarisasi dan evaluasi data realisasi pelaksanaan penanaman modal;
- d) Menyiapkan bahan bimbingan, pembinaan dan penyuluhan kepada penanaman modal;

- e) Melakukan evaluasi dan melaporkan atas pelaksanaan tugas; dan
- f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal sesuai dengan tugas dan fungsinya.

➤ Seksi Pengawasan dan Fasilitasi Penanaman Modal

Seksi Pengawasan dan Fasilitasi Penanaman Modal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat

(1) huruf f angka 2 mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan penyusunan rencana kerja Seksi Pengawasan dan Fasilitas Penanaman Modal;
- b) Melakukan inventarisasi terhadap perusahaan yang menggunakan fasilitas barang modal, bahan baku dan bahan penolong;
- c) Menyiapkan bahan pengawasan terhadap pelaksanaan penanaman modal berdasarkan izin yang dimiliki;
- d) Menyiapkan bahan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal;
- e) Melakukan evaluasi dan melaporkan atas pelaksanaan tugas; dan

f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal

1) Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c mempunyai tugas menyusun perencanaan dan melaksanakan urusan bidang pengembangan iklim dan promosi penanaman modal.

2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal mempunyai fungsi :

a) Pelaksanaan penyusunan rencana program Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal;

b) Penyusunan rencana strategi pemberdayaan potensi daerah dan penguatan iklim Penanaman Modal;

c) Pengkoordinasian dan melaksanakan program Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal;

- d) Pengevaluasian dan menyusun laporan atas pelaksanaan tugas; dan
 - e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim
Penanaman Modal

Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim

Penanaman Modal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c angka 1 mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan penyusunan rencana kerja Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- b) Menyiapkan penyusunan rencana umum dan rencana strategis penanaman modal daerah;
- c) Melaksanakan identifikasi, inventarisasi, komplikasi, pengolahan analisis, menyimpulkan dan menyajikan data sumber daya daerah sebagai data base potensi usaha daerah yang memiliki prospek;
- d) Menyiapkan usulan bidang usaha yang mendapat prioritas tinggi;
- e) Menyiapkan data publikasi pengembangan potensi daerah;

- f) Melakukan perumusan usulan pemberian fasilitas penanaman modal;
- g) Melakukan identifikasi kelemahan dan keunggulan serta faktor kompetitif daerah pesaing yang mempengaruhi penanaman modal;
- h) Melakukan evaluasi dan menyusun laporan atas pelaksanaan tugas; dan
- i) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

➤ Seksi Promosi Penanaman Modal

Seksi Promosi Penanaman Modal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c angka 2 mempunyai tugas :

- a) Menyusun rencana tahunan dan menetapkan sasaran kegiatan promosi;
- b) Menyiapkan bahan kajian potensi dan peluang investasi yang siap di promosikan;
- c) Menyiapkan bahan pengembangan strategi promosi;
- d) Melaksanakan market survey dan market intelligent;

- e) Menyiapkan bahan koordinasi pelaksanaan promosi;
- f) Melaksanakan publikasi dan distribusi bahan-bahan promosi;
- g) Melakukan evaluasi dan menyusun laporan atas pelaksanaan tugas; dan
- h) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal sesuai dengan tugas dan fungsi.

- Bidang Pengolahan Data dan Teknologi Informasi

- 1) Bidang Pwngolahan Data dan Teknologi Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e mempunyai tugas menyusun perencanaan dan pelaksanaan Pengolahan Data dan Teknologi Informasi.
- 2) Untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bidang Pengolahan Data dan Teknologi Informasi mempunyai tugas :
 - a) Pelaksanaan penyusunan rencana kerja Bidang Pengolahan Data dan Teknologi Informasi;
 - b) Pelaksanaan pengumpulan data dan pengolahan data di bidang penanaman modal;

- c) Pelaksanaan pemutakhiran data dan informasi penanaman modal;
- d) Pelaksanaan pengarsipan dokumen perizinan;
- e) Pelaksanaan perumusan dan penyusunan tatacara pengembangan sistem informasi penanaman modal;
- f) Pelaksanaan koordunasi pembangunan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal;
- g) Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan sistem informasi penanaman modal;
- h) Pelaksanaan evaluasi dan menyusun laporan atas pelaksanaan tugas; dan
- i) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

➤ Seksi Pengolahan Data

Seksi Pengolahan Data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e angka 1 mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan penyusunan kerja Seksi Pengolahan Data;
- b) Menyiapkan dan mengumpulkan data penanaman modal;

- c) Menyiapkan bahan penyusunan laporan hasil analisa dan pengolahan data penanaman modal;
- d) Menyiapkan bahan penyusunan data statistik penanaman modal;
- e) Menyiapkan penyusunan laporan perkembangan penanaman modal;
- f) Melaksanakan pengarsipan dokumen perizinan;
- g) Melakukan evaluasi atas pelaksanaan tugas; dan
- h) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pengolahan Data dan Teknologi Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

➤ Seksi Teknologi Informasi

Seksi Teknologi Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e angka 2 mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan penyusunan rencana kerja Seksi Teknologi Informasi;
- b) Merencanakan dan menyiapkan pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan teknologi informasi baik software dan hardware;
- c) Melaksanakan pengolahan sistem Informasi Perizinan Elektronik (SIPE);
- d) Melaksanakan pengelolaan Website Dinas;

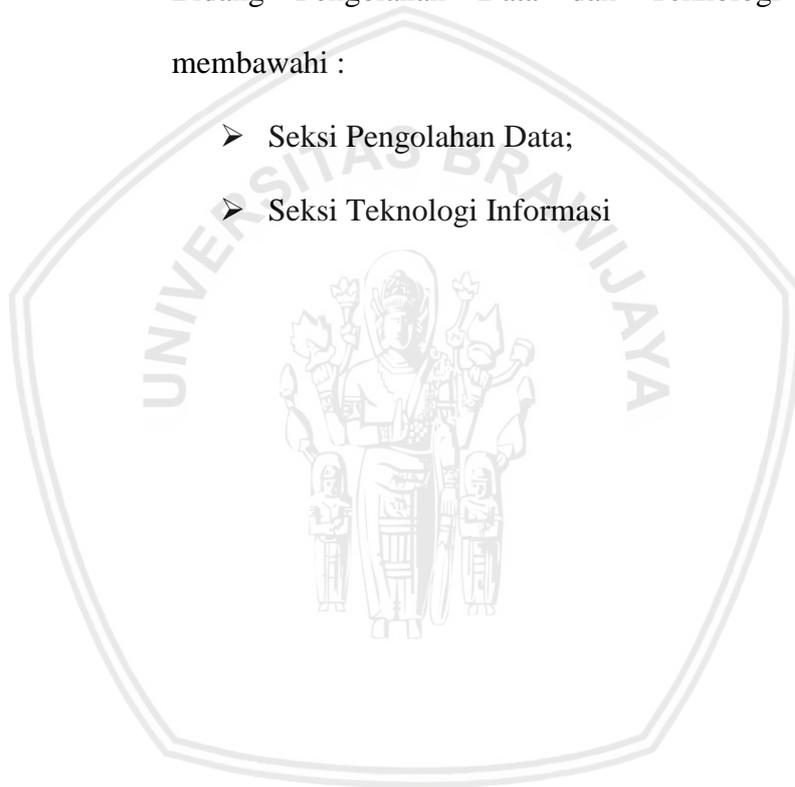
- e) Melakukan evaluasi atas pelaksanaan tugas; dan
- f) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengolahan Data dan Teknologi Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri

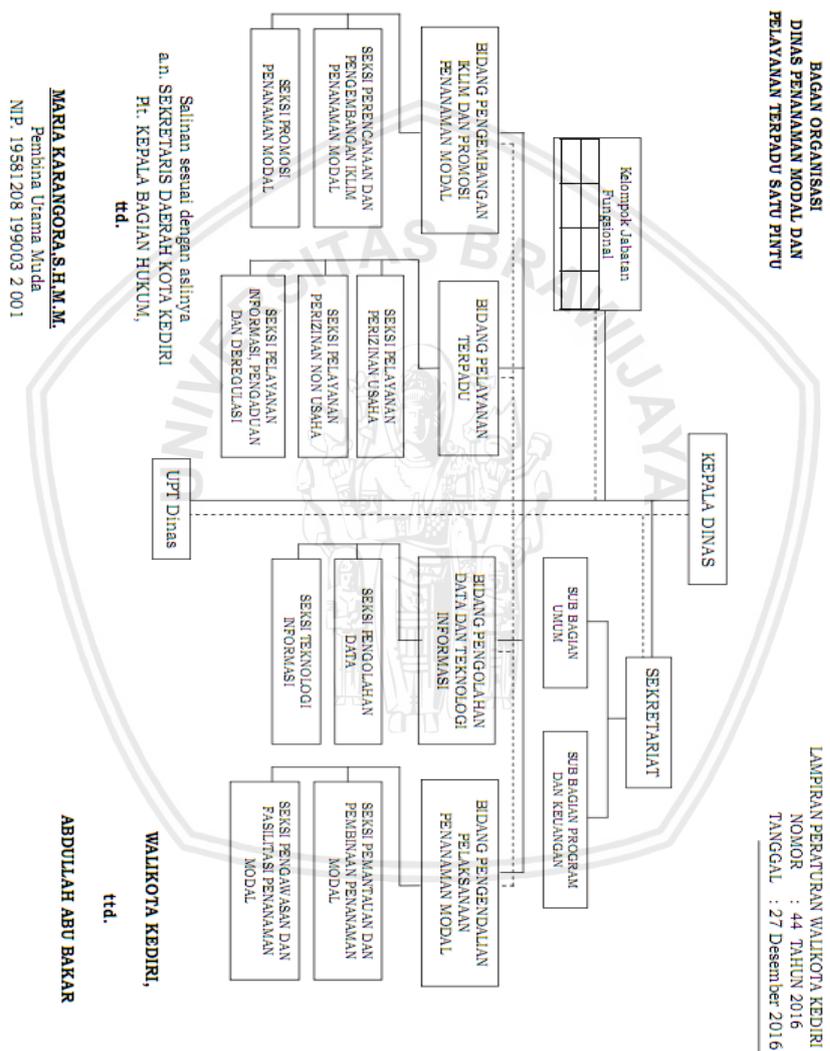
Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal Kota Kediri dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri sebagai berikut :

- Kepala Dinas
- Sekretariat, membawahi :
 - Sub Bagian Umum
 - Sub Bagian Program dan Keuangan
- Bidang Pelayanan Terpadu, membawahi :
 - Seksi Pelayanan Perizinan Usaha;
 - Seksi Pelayanan Perizinan Non Usaha; dan
 - Seksi Pelayanan Informasi, Pengaduan dan Deregulasi.
- Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, membawahi :
 - Seksi Pemantauan dan Pembinaan Penanaman Modal;
 - Seksi Pengawasan dan Fasilitasi Penanaman Modal.

- Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal, membawahi :
 - Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
 - Seksi Promosi Penanaman Modal.
- Bidang Pengolahan Data dan Teknologi Informasi, membawahi :
 - Seksi Pengolahan Data;
 - Seksi Teknologi Informasi



Gambar 6. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri Tahun 2017



Sumber : Data Sekunder Penelitian, 2018.

B. Penyajian Data

1. Inovasi Perizinan Melalui Teknologi Kediri *Single Window For Investment* (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.

a. Inovasi Proses

Sekarang ini organisasi pemerintahan terkenal lambat, berbelit-belit dalam pelayanan dituntut untuk bergerak untuk lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan publik sehingga dapat memberikan layanan yang diberikan. Salah satunya yaitu dalam pelayanan perizinan *online* melalui Kediri *Single Window for Investment* (KSWI). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri sudah menjalankan pemerintahan berbasis *Elektronik* atau *Online* sejak bulan Agustus Tahun 2016. Untuk melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri berinisiatif untuk menjalankan proses perizinan berbasis *online*. Kemudian setelah melakukan beberapa kali pengembangan terciptalah layanan KSWI (*Kediri Single Window investment*), Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri menjelaskan :

“KSWI atau biasa disebut *Kediri Single Window Investment* merupakan sistem informasi pelayanan terpadu secara online

yang digagas oleh tim IT Badan Penanaman Modal Kota Kediri (saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang terdiri dari Mulya Yunanta, Adi Wicaksono, Molin Adiyanto dan Rama Uji Sasongko pada Oktober 2015. Sebelumnya dalam pengurusan izin, pemohon harus datang ke Dinas Penanaman Modal, tetapi sekarang adanya KSWI ini pemohon dapat mendaftarkan langsung surat perizinan melalui aplikasi mobile atau situs resmi Dinas Penanaman Modal ini”.(Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri).

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Adi Wicaksono selaku Seksi Promosi dan Penanaman Modal

“Awalnya muncul ide ini dari brainstorming Tim IT Badan Penanaman Modal Kota Kediri tahun 2015, ide ini tercetus untuk mengoptimalkan proses perizinan dari offline menjadi online, serta terbatasnya ruang penyimpanan berkas. Ditambah lagi sistem ini untuk mengatasi permasalahan jam pelayanan serta untuk menghindari banyaknya calo, karena kebanyakan pemohon sibuk bekerja. Program ini baru terlaksana pada Agustus tahun 2016 dan terdapat beberapa kali penyempurnaan dengan tambahan pengiriman izin jadi melalui jasa pos dan pembayaran retribusi melalui Bank Jatim”. (Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri ini sebagai instansi penyedia dan fasilitator harus melakukan pelayanan dalam menjawab masalah tersebut. Disini adapun persiapan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri, Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SPMPTSP) Kota Kediri menjelaskan :

“*Kediri Single Window Investment (KSWI)* diterapkan secara bertahap mulai dari perizinan yang paling mudah terlebih

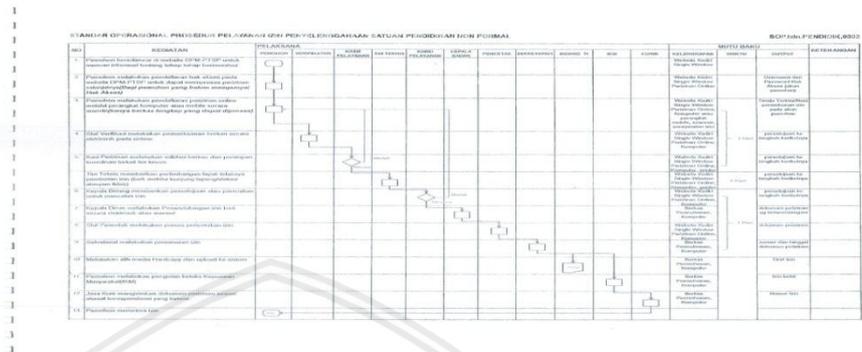
dahulu seperti Izin Tenaga Kesehatan Perorangan atau yang dikenal irang dengan SIP-SIK (SIP Dokter, SIP Perawat, SIK Perawat, dll) dan SIUP-TDP Perorangan karena hanya bersifat administrasi saja. Yang terberat dalam implementasi adalah banyaknya masyarakat yang belum melek teknologi sehingga perlu pembiasaan dalam masyarakat”.(Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelauanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Adi Wicaksono selaku Seksi Promosi dan Penanaman Modal

“Pertama kali implementasi ini dilakukan dengan memberikan secara hybrid. Separa pelayanan masih menggunakan sistem lama dan yang separonya sudah menerapkan sistem *online*. Hal tersebut dilakukan secara berkala dengan evaluasi setiap minggunya pada setiap masing-masing perizinan, dimana Kota Kediri seluruh perizinannya sudah disederhanakan menjadi 56 jenis izin aja. Dan di sela-sela antrian ini, untuk lebih bermasyarakat *Kediri Single Window Investmet (KSWI)* ada petugas yang sedang bertugas memberikan edukasi kepada pemohon yang masih menunggu gikiran untuk memproses izin menggunakan aplikasi *Kediri Single Window Investment (KSWI)*.” (Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

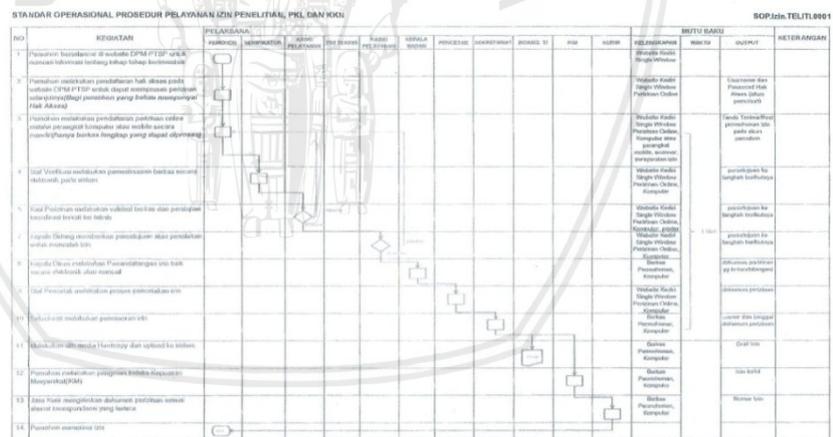
Proses pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kediri merupakan upaya pembaharuan dalam menunjang pelayanan yang diberikan, untuk menunjang pelayanan perizinan melalui KSWI (*Kediri Single Window Investment*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri menetapkan SOP (*Standar Operasional Prosedur*). Disini adapun persiapan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

GAMBAR 8. STANDART OPERATIONAL PROCEDUR (SOP) PELAYANAN IZIN PENYELENGGARAAN SATUAN PENDIDIKAN NON FORMAL



Sumber : Buku Standart Operstional Procedure (SOP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri, 2017

GAMBAR 9. STANDART OPERATIONAL PROCEDUR (SOP) PELAYANAN IZIN PENELITIAN, PKL, DAN KKN



Sumber : Buku Pedoman Standart Operstional Procedure (SOP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri, 2017

Berdasarkan ketiga gambar diatas adalah beberapa perizinan *online* melalui *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) dalam sektor pendidikan dan sektor penelitian. Alur perizinan secara *online* melalui layanan KSWI masyarakat



(pemohon) melakukan pengisian formulir secara *online* serta mengumpulkan berkas dengan cara meng-*upload*-nya, kemudian menunggu konfirmasi dari email apakah data izin yang di masukkan sudah terverifikasi atau belum juga bisa melalui fitur KSWI yang terdapat pada layanan yang menggunakan web atau SIMPLE melalui *Smartphone*.

GAMBAR 10. Brosur Perizinan Online



Sumber : Data Sekunder, 2018

Gambar diatas merupakan brosur perizinan *online* dan beberapa jenis dari pelayanan perizinan *online*. Dan dibrosur tersebut sudah bisa mendaftarkan izinnya melalui *smartphone*

dan web melalui komputer yang terhubung dengan internet. Perkembangan KSWI terdapat beberapa produk layanan antara lain 1) SIMPEL (Sistem Informasi Perizinan *Online*) melalui *Smartphone*, 2) Aplikasi *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) melalui Website yang disediakan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kediri. Secara jelas dapat dalam tampilan layanan *online* yang ada di situs Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri sebagai berikut :

GAMBAR 11. Halaman Aplikasi Layanan SIMPEL (Sistem Informasi Perizinan *Online*) melalui *Smartphone*

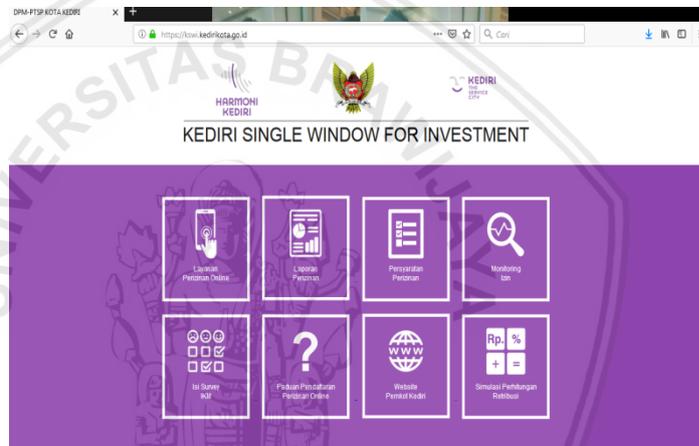


Sumber : Peneliti, 2018

Gambar diatas adalah halaman awal aplikasi SIMPLE (Sistem Informasi Perizinan *Online*) melalui *Smartphone*. Berikut alur penggunaan *mobile* SIMPLE :

1. Buka aplikasi *Mobile SIMPLE* pada *smartphone*.
2. Pilih perizinan *online*.
3. Lalu klik daftar dan pilih jenis akun
4. Pastikan *Smartphone* terhubung dengan internet dan hasil dari memilih akun akan muncul sendirinya.

Gambar 12. Halaman Awal Aplikasi Kediri Single Window for Investment (KSWI) melalui Website



Sumber : Peneliti, 2018

Dalam gambar diatas penggunaan halaman awal aplikasi *Kediri Single Window for Investment (KSWI)* melalui web. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri sekarang ini mempermudah pemohon yang akan mendaftarkan izinnya untuk tidak datang ke kantor perizinan, pemohon sekarang bisa mengakses atau mendaftarkan izinnya dimana pun dan kapanpun mereka suka. Dan hasilnya akan di kirim oleh POS ke alamat yang sudah tertera atau yang sudah diisi pada saat mengisi data waktu

online, pemohon tinggal menunggu berkasnya di rumah dan tidak perlu mengambilnya di kantor perizinan.

Gambar 13. Halaman Pendaftaran Kediri Single Window for Investment secara Online Melalui Website

Sumber : Peneliti, 2018

Pada gambar diatas, setelah dari halaman awal Kediri Single Window for Investment masyarakat atau pemohon bisa memilih icon Layanan Perizinan Online akan tampil seperti itu dan silahkan memilih tombol "DAFTAR DISINI" bagi masyarakat atau pemohon yang akan mendaftar tapi belum mempunyai hak akses masuk di halaman Kediri Single Window for Investment (KSWI) ini. Dalam pengurusan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Kediri mengenal adanya 2 (dua) pilihan akun pengguna, yaitu :

- 1) Akun Perorangan dengan menggunakan user NIK (KTP) bagi kegiatan perorangan seperti Izin Tenaga Kesehatan Perorangan (SIP-SIK), SIUP Perorangan, TDP Perorangan, dll kegiatan usaha perorangan sejenis.
- 2) Akun Badan Usaha dengan menggunakan NPWP Perusahaan bagi kegiatan yang dilakukan oleh Badan Usaha (PT, CV, FIRMA, KOPERASI, YAYASAN, dll)

b. Inovasi Sistem

Inovasi sistem merupakan sebuah sistem antar unit dan *stakeholder* dalam organisasi sangat mempengaruhi suatu keberhasilan dari sebuah inovasi. Pentingnya koordinasi dan komunikasi dalam organisasi untuk menyelenggarakan pelayanan, agar kepuasan pelanggan dapat dicapai. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kediri melaksanakan komunikasi dan interaksi ke pelaksana KSWI. Hal tersebut disampaikan oleh bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

“Interaksi semuanya by system sesuai SOP. Setiap inovasi selalu berimplikasi pada perubahan sistem kerja tidak terkecuali tata kelola peraturannya. Semisal, dulu izin disetak dulu baru ditandatangani. Sekarang, karena menggunakan tanda tangan digital, izin dicetak setelah disetujui oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Wawancara pada tanggal 13

Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Adi

Wicaksono selaku Seksi Promosi dan Penanaman Modal :

”Dalam pelaksanaan inovasi melibatkan berbagai pihak yang terkait, antara lain : a) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berperan sebagai Admin dan Operator; b) Organisasi Perangkat Daerah terkait perizinan selaku tim teknis (operator) dan pemakai data; c) Bank Jatim selaku penerima pembayaran retribusi izin; d) PT POS selaku jasa kurir yang mengirim dokumen ke pemohon; e) PT Egraf selaku developer sistem; dan f) Masyarakat sebagai *user*”. (Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Pelayanan KSWI (*Kediri Single Window Investment*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri menawarkan pelayanan yang efisien dan efektif dalam melakukan pemberian layanan kepada pemohon. Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri menjelaskan :

”Seluruh pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri dilayani secara *online*. Sehingga minim kontak langsung antara pemohon dengan petugas. Namun, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri memberi ruang bagi pemohon yang memiliki keterbatasan akses internet maupun mendigitalisasi persyaratan permohonan atau mencari informasi perizinan untuk datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”. (Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Adi Wicaksono selaku Seksi Promosi dan Penanaman Modal

“Para pemohon akan didampingi oleh petugas *front office* atau *help desk* bagi yang membutuhkan informasi perizinan. Selain itu, secara terjadwal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga melakukan pelayanan keliling. MPS ke pusat kegiatan ekonomi serta sudut sudut kota untuk memastikan seluruh warga bisa mengakses perizinan. Dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu secara regular kapasitas aparaturnya seperti contoh diklat kepribadian pada tahun 2016. Sehingga bisa dipastikan, petugas memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar kepada pemohon”.(Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Perizinan Melalui Teknologi Kediri *Single Window for Investment* (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri..

a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi

Pelaksanaan sebuah inovasi terdapat faktor yang mempengaruhi perkembangannya guna menghasilkan suatu inovasi yang berkelanjutan. Faktor yang mendukung pelaksanaan inovasi layanan KSWI (Kediri *Single Window for Investmet*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri. Disampaikan oleh bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

”Faktor pendukung utama penerapan inovasi ini adalah komitmen kuat Kepala Daerah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada warga kota Kediri. Kemudahan perizinan melalui *online* ini diharapkan sebagai penggerak roda perekonomian dan penyelenggaraan tenaga kerja di Kota Kediri”. (Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi

Selain faktor pendukung yang mendukung inovasi pelayanan KSWI, terpadu beberapa hal yang menjadi faktor hambatan dalam pelaksanaannya. Faktor yang menjadi hambatan dalam pengembangan inovasi layanan KSWI disampaikan oleh bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

“Dalam penerapan inovasi ini tidak berjalan sempurna. Kendala utama yang dihadapi adalah perubahan *mind set* dari manual ke digital. Bagi pemohon gagap teknologi, penerapan *online* ini ibarat mimpi buruk. Mereka yang terbiasa menghadapi kertas harus siap berhadapan dengan file digital. Diawal, banyak penolak izin pemohon oleh petugas. Baik karena salah ketik, salah *upload*, lupa *password*, hingga salah memilih jenis izin”. Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

C. Analisis

1. **Pelaksanaan Inovasi Perizinan Melalui Teknologi Kediri *Single Window For Investment* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.**

a. Inovasi proses

Menurut Helmi dan Hadi (2004), Inovasi adalah proses menemukan atau mengimplementasikan suatu yang baru kedalam situasi yang baru. Konsep kebaruan ini berbeda bagi kebanyakan orang karena sifatnya relatif . Apa yang dianggap baru oleh seseorang atau pada suatu konteks dapat jadi merupakan suatu yang lama bagi orang lain atau dalam konteks yang lain. Lebih lanjut lagi menurut Suwarno (2008), Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang statis dan kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Hal ini harus di pertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri memunculkan inovasi KSWI untuk menjalankan tata pelayanan yang efektif dan efisien untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Berdasarkan data yang ditemukan, layanan KSWI (*Kediri Single Window for Investment*) merupakan sebuah inovasi, karena menawarkan cara baru yang digunakan masyarakat dalam mendapatkan layanan perizinan. Selain itu memiliki

keunggulan yaitu *fleksibel* yang penggunaanya dapat mengikuti perkembangan jaman, karena pengguna aplikasi yang sangat umum sehingga sewaktu-waktu dapat di *update* dan *costumers* berdasarkan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat sekarang ini (hasil wawancara dengan Bapak Adi Wicaksono selaku Seksi Promosi dan penanaman di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Menurut Muluk (2008 : 44-45) inovasi produk layanan yang berasal dari perubahan bentuk dan desain produk. Gagasan baru berupa bentuk layanan ini membuat masyarakat tertarik untuk berpartisipasi dengan menggunakan aplikasi layanan tersebut dalam melakukan proses perizinan. Berdasarkan data lapangan Layanan KSWI merupakan produk layanan baru yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri dalam memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat atau pemohon. Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri juga menjelaskan KSWI merupakan layanan aplikasi *online* yang terkait dengan pelayanan perizinan. Inovasi Produk yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri adalah KSWI (hasil wawancara dengan

Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai produk layanan dari layanan KSWI, bahwa dapat disimpulkan dalam memberikan layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri memberikan kemudahan bagi masyarakat atau pemohon. Hal ini sesuai dengan Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa terdapat beberapa asas yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Selain harus memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai suatu layanan inovasi menurut Suwarno (2008 : 10) ide inovasi yang dipilih tidak lepas dari beberapa hal yaitu :

- 1) Pengetahuan Baru

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial yang akan menjadi faktor penting perubahan sosial dalam

masyarakat. Layanan KSWI ini memberikan pengetahuan yang baru bagi masyarakat atau pemohon yang akan melakukan perizinan terutama dalam mengakses teknologi.

2) Cara Baru

Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan dan menjawab masalah tertentu. Layanan KSWI mempunyai beberapa layanan, dimana layanan tersebut saat ini sudah berbas *online*, sehingga bisa dirasakan oleh masyarakat Kota Kediri yang hendak melakukan perizinan diberbagai tempat untuk mendapatkan layanan yang sudah disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.

3) Objek Baru

Sebuah inovasi adalah objek baru bagi pengguna baik berbentuk fisik maupun tidak berwujud. Layanan KSWI merupakan adanya fitur aplikasi yang bisa diakses melalui *Smartphone*, masyarakat pengguna dimudahkan dalam mengakses informasi tentang perizinan.

4) Teknologi Baru

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Sebagian besar yang hadir dari kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk. Layanan KSWI ini digagas dengan berbasis pada memanfaatkan teknologi atau *E-Government*, gagasan tersebut muncul dari perkembangan teknologi yang semakin pesat dan ingin dimanfaatkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga dibuatkanlah layanan dengan nama KSWI (*Kediri Single Window for Investment*).

5) Penemuan Baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir dari sebuah kebetulan. Inovasi merupakan hasil dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri mengembangkan layanan ini berdasarkan ide baru yang muncul untuk memaksimalkan proses perizinan

Pelaksanaan sebuah layanan juga harus memiliki landasan hukum atau menjadi dasar peraturan dalam pelaksanaannya

agar dalam pelaksanaannya tidak mengalami hambatan. Layanan KSWI mempunyai dasar hukum dalam pelaksanaan layanan ini antara lain: (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri) :

- 1) Peraturan Walikota Kediri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Walikota Kediri Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik.
- 4) Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan publik dalam konteks pemerintahan daerah menurut Hardiansyah (2011 : 12) adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan juga ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada

penerima layanan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Oleh karena itu diperlukan sebuah perubahan proses pelayanan melalui inovasi. Berdasarkan data yang ditemukan di lapangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri melakukan perubahan proses perizinannya melalui layanan KSWI terlihat dari perbedaan alur prosedur dengan layanan sebelumnya (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Perbedaan terletak pada proses dalam pemberian pelayanan, dengan pelayanan regular seluruh proses dilakukan secara manual yang mewajibkan pemohon untuk datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan memberikan *copy* berkas serta mengisi *form* secara “*manual*” lalu datang kembali untuk mengecek status dan SK, sedangkan alur *online* melalui layanan KSWI masyarakat atau pemohon melakukan pengisian formulir secara *online* serta pengumpulan berkas dengan cara meng-*upload*-nya kemudian menunggu konfirmasi *email*, data izin yang di masukan terverifikasi atau tidak juga bisa melalui fitur yang terdapat pada laman situs KSWI atau melalui aplikasi yang ada di

smartphone melalui *mobile* KSWI (Hasil wawancara dengan Bapak Adi Wicaksono selaku Seksi Promosi dan Penanaman di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Kediri).

Inovasi dilahirkan untuk memperbaharui sesuatu yang sudah ada dan diharapkan melalui sebuah inovasi *output* dari suatu pelayanan dapat lebih efektif dan efisien. Pentingnya sebuah inovasi juga didukung oleh inovasi proses. (Muluk : 44 - 45) berpendapat bahwa inovasi proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan dalam memberikan layanan. Inovasi proses menitik beratkan dip roses layanan yang mengacu SOP (Standar Operasional Prosedur). Setiap layanan harus memiliki SOP sebagai acuan dalam proses pelanannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri menerapkan SOP dalam pelaksanaannya (Hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri sudah

melaksanakan sesuai dengan ketentuan. Sekarang ini masyarakat atau pemohon yang mendaftarkan izinnya hanya butuh beberapa menit untuk mendaftarkan izin yang inginkan. Dan hasil dokumen dari pendaftaran tersebut diantar pak pos ke alamat yang sudah di cantumkan.

b. Inovasi sistem

Menurut Muluk (2008 : 44-45) inovasi adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbaruhi dalam interaksi dengan aktor aktor lain dengan kata lain adanya perubahan tata kelola pemerintahan. Inovasi interaksi sistem ini menitik beratkan pada inovasi berupa interaksi atau kerja sama para pelaksana Kediri *Single Window for Investment* (KSWI). Bentuk dari interaksi atau kerja sama yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri adalah melalui kerja sama dengan Bank Jatim terkait dengan proses pembayaran perizinan (hasil wawancara dengan Bapak Adi Wicaksono selaku Seksi Promosi dan Penanaman di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Bentuk pembaruan tata kelola administrasi yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri adalah dengan adanya layanan KSWI dengan adanya aplikasi yang menggunakan *E-Arsip*, hal

ini bertujuan agar berkas yang dapat tersimpan pada sistem tanpa harus menginput dua kali selain itu juga memudahkan pegawai dalam mencari berkas ketika pemohon ingin melakukan perpanjangan izin (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat ini masih bekerjasama dengan Bank Jatim. Bank Jatim saat ini terkait dengan pembayaran perizinan dan sekarang ini dinas ini menggunakan E-Arsip supaya mempermudah pegawai untuk bekerja dan pemohon untuk memperpanjang izinnya.

Pelayanan publik menurut Moenir (1998 : 26) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Muluk (2008) juga menjelaskan bahwa inovasi di sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Pelayanan paket perizinan *online* pada layanan KSWI ini merupakan salah satu pilihan model pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Namun

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri selalu mewajibkan pengurusan izin melalui paket perizinan *online*, karena dapat mempercepat dan menyederhanakan proses izin (hasil wawancara dengan Bapak Adi Wicaksono selaku Seksi Promosi dan Penanaman Modal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Selain adanya pembaharuan dari pemberian layanan acara regular (*offline*) ke *online*. Dibandingkan dengan pelayanan yang ada sebelumnya, layanan *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) ini memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi sebagai media pelayanan. Masyarakat bisa secara *online* melakukan permohonan izin tanpa harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri. Seperti pendapat Muluk (2008 : 43) yang menjelaskan bahwa inovasi juga dapat digunakan untuk mengembangkan *penggunaan Information & Communication Technology* (ICT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik partisipasi masyarakat (hasil wawancara dengan Bapak Adi Wicaksono selaku Seksi Promosi dan Penanaman di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Pelayanan perizinan bisa dilakukan secara *online*, sehingga masyarakat tidak perlu datang lagi ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri untuk melakukan permohonan izin. Masyarakat bisa memanfaatkan layanan internet dalam melakukan permohonan izin. Dibandingkan pelayanan sebelumnya, hal ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau pemohon secara efektif (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Muluk (2008 : 44-45) berpendapat bahwa inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan layanan. Prosedur pelayanan paket perizinan *online* juga dibandingkan sebelumnya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Anang Kurniawan. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri juga menyediakan ruang bagi masyarakat atau pemohon yang memiliki keterbatasan akses internet maupun yang belum mendigitalisasi persyaratan permohonan atau mencari informasi perizinan untuk datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri (hasil wawancara dengan Bapak Adi Wicaksono selaku Seksi

Promosi dan Penanaman di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Kediri).

Selanjutnya menurut Mahmudi (2007 : 33) yang perlu diperhatikan dalam prosedur pelayanan yaitu kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana yang memadai, mudah dijangkau masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Inovasi pelayanan KSWI ini jelas memberikan kemudahan bagi masyarakat atau pemohon karena dijangkau dengan memanfaatkan internet. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri bahwa pelayanan KSWI memberikan kemudahan bagi masyarakat atau pemohon dikarenakan bisa dilakukan secara *online* (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Hal ini membuktikan bahwa layanan KSWI memberikan kemudahan akses bagi masyarakat atau pemohon yang akan mengurus izin. Sekarang ini masyarakat atau pemohon yang mendaftarkan izinnya tidak perlu ke dinas pelayanan untuk mengambil hasil dari izin yang sudah didaftarkan itu. Dokumen pendaftaran izin yang telah di setujui oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu

langsung dikirim melalui pak pos ke alamat yang sudah dimasukkan pada pendaftaran tersebut sesuai dengan KTP.

2. Faktor pendukung faktor penghambat Inovasi Perizinan Melalui Teknologi Kediri *Single Window For Investment* (KSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri

a. Faktor Pendukung Pelaksana Inovasi

1) Adanya komitmen Kepala Dinas dan para pegawai pelaksananya

Faktor pendukung merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Helmi dan Hadi (2004), inovasi adalah proses dimana menemukan atau mengimplementasikan sesuatu yang baru kedalam situasi yang baru. Konsep kebaruan ini berbeda bagi kebanyakan banyak orang karena sifatnya relatif karena apa yang dianggap baru oleh seseorang atau pada suatu konteks dapat jadi merupakan suatu yang lama bagi orang lain tau dalam konteks yang lain. Dari hasil penelitian dilapangan, Kepala Daerah atau Kepala Dinas berkomitmen sangat kuat dalam penerapan inovasi KSWI. Perizinan melalui online ini diharapkan sebagai penggerak roda perekonomian dan penyerapan tenaga kerja bagi pemohon atau masyarakat yang berada atau bertempat tinggal di Kota Kediri (hasil

wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Sebelum pelaksanaan KSWI, kami melaksanakan training kepada operator yang bertugas, agar dalam pelaksanaannya para operator tersebut tidak merasa kebingungan. Tim IT Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri yang menemukan ide *online* ini akan mentraining operator yang akan bertugas melakukan izin yang diminta oleh pemohon secara *online* (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

2) Memudahkan pemohon dalam mengurus surat perizinan

- Wawancara dinas

Perubahan jaman sekarang ini menuntut banyak hal yang menginginkan semuanya lebih cepat dan mudah. Para pelaku merasa berat harus meluangkan waktu ke kantor pelayanan perizinan pada jam kerja untuk mendapatkan legalitas izinnya, belum lagi para pemohon yang harus bolak-balik ke kantor pelayanan perizinan apabila ada kekurangan berkas untuk persyaratannya atau hanya

sekedar mengambil izin yang sudah jadi. Pemohon berharap mereka mendapatkan kemudahan seperti halnya saat berbelanja atau memesan makanan dengan cara tinggal klik dan diantar kan ke rumah sesuai alamat yang ditulis (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

Dengan adanya sistem *online* ini, sehingga masyarakat atau pemohon yang akan mendaftarkan izinnya tidak wajib untuk hadir di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada jam pelayanan yang terbatas, dikarenakan tim IT Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri menerapkan pendaftaran izinnya melalui internet dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja kita berada. Dan sekarang ini para pemohon tidak perlu lagi untuk mengambil berkas perizinannya di ambil ke kantor pelayanan perizinan, karena berkas tersebut kini diantar ke alamat yang sudah di isi pada saat pengisian secara *online*, jadi para pemohon tinggal menunggu di rumah (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi

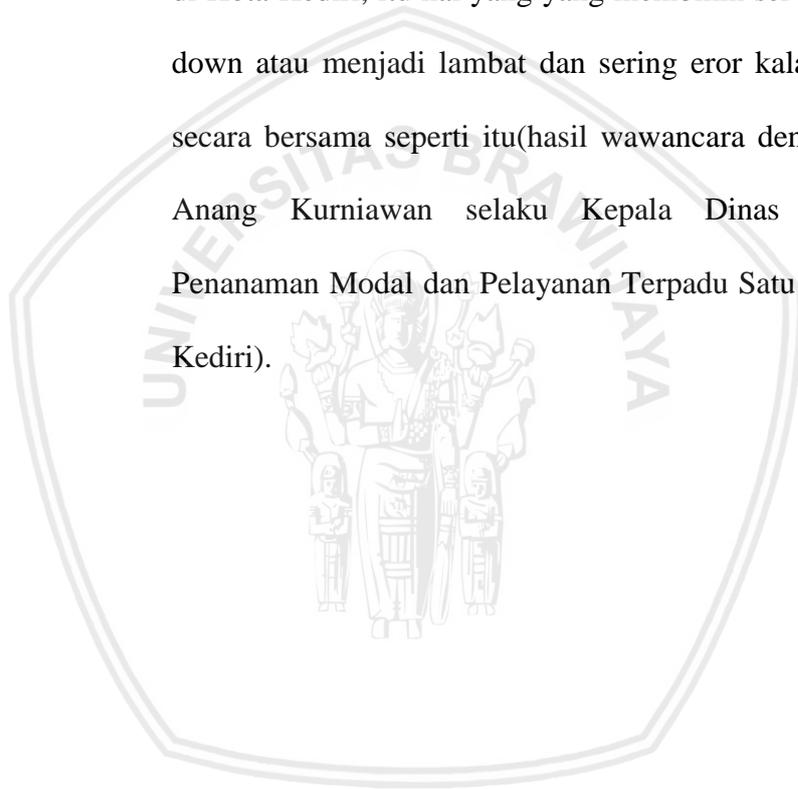
1) Masih terdapat beberapa pemohon yang belum mengetahui sistem *Kediri Single Window for Investment* (KSWI)

Dalam penerapan inovasi ini tidak berjalan sempurna. Kendala utama yang dihadapi adalah perubahan *mind set* dari manual ke digital. Bagi pemohon yang gagap teknologi, penerapan *online* ini ibarat mimpi buruk. Mereka yang terbiasa menghadapi kertas harus siap berhadapan dengan file digital. Diawal, banyak penolak izin pemohon oleh petugas. Baik karena salah ketik, salah *upload*, lupa *password*, hingga salah memilih jenis izin. Masih ada beberapa masyarakat yang belum mengerti teknologi misalnya saja orang menengah kebawah, mereka tidak mengerti teknologi, masyarakat menengah kebawah kalau mau mendaftarkan izinnya akan datang langsung ke kantor pelayanan perizinan (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).

2) Server yang down terkadang menyulitkan pemohon

Masyarakat atau pemohon yang akan mendaftarkan izinnya di tempat umum yang menggunakan wifi umum, itu

berpengaruh pada kecepatan masuk ke halaman *Kediri Single Window for Investment* (KSWI). Karena yang memakai wifi tersebut tidak hanya satu atau dua masyarakat yang ada di Kota Kediri, yang memakai wifi di tempat umum bisa digunakan banyak masyarakat yang ada di Kota Kediri, itu hal yang yang membikin server menjadi down atau menjadi lambat dan sering eror kalau di pakai secara bersama seperti itu (hasil wawancara dengan Bapak Anang Kurniawan selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang berisikan penyajian data fokus dan pembahasan data fokus, maka peneliti menyimpulkan :

1. Pelaksanaan pelayanan *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri berdasarkan tipologi inovasi meliputi :

- a) Inovasi Proses Pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri sudah melaksanakan sesuai dengan ketentuan. Sekarang ini masyarakat atau pemohon yang mendaftarkan izinnya hanya butuh beberapa menit untuk mendaftarkan izin yang diinginkan. Tidak perlu kesana kesini dan sudah tidak menunggu lama lagi kalau akan mendaftarkan izinnya. Dokumen itu akan dikirim kalau sudah di setujui dengan kepala dinas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dan hasil dokumen dari pendaftaran tersebut diantar pak pos ke alamat yang sudah di cantumkan.

b) Inovasi Sistem

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) saat ini masih bekerjasama dengan Bank Jatim. Bank Jatim saat ini terkait dengan pembayaran perizinan dan sekarang ini dinas ini menggunakan E-Arsip supaya mempermudah pegawai untuk bekerja dan pemohon untuk memperpanjang izinnya

2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan *Kediri Single Window for Investment* (KSWI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.

a) Faktor Pendukung

Komitmen kuat berada di tangan Kepala Daerah atau Kepala Dinas dalam pelayanan inovasi *Kediri Single Window for Investment* (KSWI).

b) Faktor Penghambat

- 1) Pemohon maupun petugas yang gagap teknologi.
- 2) Perubahan *mind set* dari manual kedigital.

B. Saran

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) gencar untuk melakukan sosialisasi melalui kelompok-kelompok usaha, pameran, serta pelayanan keliling (MPS). Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menyediakan petugas pendamping untuk memproses perizinan melalui

ISTRI PINTAR (*Integrated System* unTuk masyaRakat dan instansI,
dengan Pelayanan IziN yang dianTAR).



DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Aly. 2015. Kajian Pendekatan Penyusunan Rencana Strategis Sistem Informasi Pada Badan Penanaman Modal dan Promosi Provinsi DKI Jakarta. Fakultas Ilmu Komputer UI, Jakarta.
- Andersen. 2015. *Manajemen Strategi Teori-Konsep-Kinerja*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Anttiroiko, Ari Veikko. 2008. *Electronic Government : Concept, Methodologies, Tools and Applications*. New York : Information Science Reference.
- Dimock dan Dimock. 1992. *Administrasi Negara*, Cetakan Kelima, Alih Bahasa Husni Thamrin Pane, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Hood Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hallahan, Kirk. (2011). *Defining Strategic Communication*. SAGE Publication
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Helmi, Avin Fadila dan Hadi Sutarmantp. 2004. *Kewirausahaan dan Inovasi*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM.
- Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II* .Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.
- <http://ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/barat/jatim/kediri.pdf> (diakses pada 15 Agustus 2018 pukul 13.00)
- <https://bpmkedirikota.wordpress.com/about/> (diakses pada tanggal 18 Agustus 2018 pukul 18.00)
- <https://kedirikota.go.id/detail/SejarahKotaKediri/2014/10/15/2/15/8/Sejarah%20Kota%20Kediri.html> (diakses pada tanggal 16 Agustus 2018 pukul 15.00)
- Indrajit, Richardus Eko. 2015. *E-Government in Action*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.

- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Keban, T. Yeremias. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lewis, B.K. (2010). Social Media and Strategic Communication : Attitudes and Perceptions Among College Student. *International Journal of Public Relation Society of America*.
- Lewis, CrolW., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service : A Prolem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco : Jossey-Bass.
- Moenir, H. A. S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara. Remaja Kosda Karya.
- Muallidim, Isnaini. 2014. Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan *Rooting Slip Berbasis Teknologi Informasi* Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.Seminar. Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayu Media.
- Nigro, Felix A, and Nigro, Lloyd C. (1977). *Modern Public Administration*. New York: Haper & Row, Publishers
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Herbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

- Pudjiatmoko, Y. Sri. 2009. *Perizinan dan Upaya Pembinaan*. Jakarta : Gava Media.
- Rambocas, Meena. (2012). *Using Diffusion of Innovation Theory to Model Customer Loyalty for Internet Banking : A TT Millennial Perspective. International Journal of Bussiness and Commerce*
- Robbins, S.P dan Timothy A. Judge. (2015). *Perilaku Organisasi, Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat
- Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta : Gramedia Pusaka Indonesia.
- Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Brokrasi Dalam Administrasi Publik*. Malang : CV. Citra.
- Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Dasar-dasar Teori Administrasi Publik ed.1*. Malang : Agritek Yayasan Pembangunan.
- . 2010. *Dasar-dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang : Agritek YPN Malang kerjasama dengan CV. Sofa Mandiri dan Indonesia Print. Malang.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi si Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Syafiie, Inu Kencana, dkk, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Thayer, Kelly. (2013). *The Diffusion of Innovations In Educatioan : A Study of Secondary English Language Art Teachers Clasroom Technology Integration. International Journal of DigiNole Commons Florida State University*.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset: Jogjakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1984. *Pengantar Administrasi pembangunan*. LP3ES: Jakarta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wardani, Dyah Kusuma. 2008. *Pengaruh Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan di Indonesia*. Universitas Islam Indonesia (Skripsi dipublikasikan).
- Yulindaningtyas, Devi. 2015. *Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Malang: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, ISSN:2442-6962, Vol. 4, No. 2.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Services*, Free Press, New York.

