

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM
MENERBITKAN PERIZINAN DI KOTA KEDIRI**

(Studi Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

JURNAL

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

SUBEKTI AKHMAD JAUHARI

NIM. 115010107113018



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2015

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM
MENERBITKAN PERIZINAN DI KOTA KEDIRI**

**(Studi Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**

Subekti Akhmad Jauhari, Dr. Moh. Fadli., SH., MH

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email : begti3103@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan dari negara Indonesia yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia 4 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Atas dasar kesejahteraan umum tersebut maka salah satu bentuk dari kesejahteraan umum adalah melaksanakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat Indonesia. Salah satu bentuk dari pelayanan publik adalah pelayanan dalam menerbitkan perizinan. Pelayanan publik dalam menerbitkan perizinan yang baik harus memenuhi beberapa unsur diantaranya adalah adanya kepastian hukum, prosedur yang praktis, tidak berbelit-belit, ada kejelasan batas waktu penyelesaian, kejelasan persyaratan dan kejelasan biaya yang harus ditanggung oleh pemohon izin. Kesan umum pelayanan perizinan di Indonesia adalah berbelit-belit, tidak ada kepastian hukum, dan waktu penyelesaian izin yang lama. Atas dasar itu maka perizinan di Indonesia harus di reformasi. Pemerintah Kota Kediri telah mengesahkan peraturan dalam bentuk Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tujuan dari Peraturan Walikota tersebut adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, mewujudkan proses pelayanan terpadu yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Kata Kunci : Penyelenggaraan, Pelayanan Perizinan, Kota Kediri

ABSTRACT

The purpose of the state of Indonesia as stated in the preamble of the Constitution of the Republic of Indonesia Year 1945 Alenia 4 is to promote the general welfare, the intellectual life of the nation, and participate in the establishment of a world order based on freedom, lasting peace and social justice. On the basis of the general welfare of the one form of public welfare is to implement good public service for the people of Indonesia. One form of public service is in the service of issuing licenses. Public services in issuing permits both must meet several elements including the lack of legal certainty, the procedures that are practical, straightforward, no clear deadline for completion, clarity of requirements and clarity of costs to be borne by the applicant. The general impression licensing services in Indonesia is complicated, there is no legal certainty, and a long completion time permits. On that basis, the licensing in Indonesia should be in the reform. Kediri City Government has passed legislation in the form of Kediri Mayor Regulation No. 43 Year 2014 on the Implementation of One Stop. The purpose of the Mayor Regulation is to provide protection and legal certainty to the community, to realize the integrated service process fast, cheap, easy, transparent, and definitely affordable and closer and provide a comprehensive service to the community.

Keywords: Implementation, Licensing Services, Kediri

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk 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, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.¹

¹ Nuriyanto, **Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “welfare state”?**, Jurnal Konstitusi, Volume 11, Mahkamah Konstitusi Indonesia, Jakarta, 2014, hlm 429.

Kesan umum terhadap kinerja birokrasi oleh masyarakat senantiasa dikaitkan dengan segala sesuatu yang serba lamban, lambat, dan berbelit-belit serta formalitas. Penyelesaian urusan kinerja birokrasi selalu mendapatkan hambatan yang memakan waktu, sehingga selalu tertunda penyelesaiannya. Sebenarnya, kalau kita memahami kinerja birokrasi tugas-tugas yang diberikan adalah lebih teratur dan lebih tertib, sehingga tidak diharapkan akan terjadi hambatan atau penundaan.²

Salah satu bentuk dari pelayanan publik adalah perbuatan pemerintah dalam menerbitkan suatu perizinan. Berdasarkan survei *World Economy Forum* (WEF). Indeks daya saing global Indonesia tahun 2012 turun. Tahun 2011 berada pada posisi 46, tahun 2012 turun ke posisi 50 dari 144 negara, kembali kendala birokrasi yang selalu memperburuk pelayanan, khususnya proses perizinan yang selalu berbelit-belit, yang berdampak negatif terhadap daya saing Indonesia terhadap negara lain. Proses perizinan kita masih membutuhkan waktu 33 hari, sedangkan negara di satu kawasan ASEAN, rata-rata jauh lebih singkat. Misal Singapura hanya membutuhkan waktu 2 hari, Malaysia 10 hari. Atas dasar itu perizinan di Indonesia perlu untuk direformasi.³

Pemerintah Kota Kediri menerapkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan mengesahkan peraturan dalam bentuk peraturan walikota, terhitung mulai tanggal 6 November 2013 PPTSP telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota Kediri Nomor 45 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan

² HAW Widjaja, **Otonomi Daerah dan Daerah Otonom**, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm 81

³ M. Makhfudz, **Hukum Administrasi Negara**, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013, hlm 65

Pelayanan Terpadu satu Pintu dan telah diperbaharui menjadi Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Penyelenggaraan PTSP di Kota Kediri pada tahun 2013 masih belum maksimal. Berdasarkan data rencana strategis Badan Penanaman Modal Kota Kediri masih terdapat permasalahan dalam ketepatan waktu dalam menerbitkan perizinan. Ketepatan waktu dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan atau disebut IMB hanya mencapai presentase 48,52 % dari yang ditargetkan sebesar 80 %. Mengapa hal tersebut bisa terjadi? Apa kendala yang dihadapi? Serta siapa yang bertanggungjawab atas hal tersebut? Atas dasar itulah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

B. MASALAH

Untuk memfokuskan penelitian ini, penulis telah mengambil 2 perumusan masalah diantaranya adalah :

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam menerbitkan perizinan di Kota Kediri ?
2. Apa kendala yang dihadapi dan bagaimana solusi untuk mengatasi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Kediri ?

C. PEMBAHASAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis empiris. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis dimaksudkan untuk mengkaji permasalahan dari segi hukum yaitu Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk dianalisis bentuk penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Kediri dan mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu Jenis data primer adalah jenis penelitian tentang data yang di kumpulkan sendiri oleh peneliti dilapangan.⁴ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan observasi dan dengan melakukan wawancara. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan yang meliputi buku, majalah, data arsip, data resmi dari instansi yang digunakan sebagai penelitian.⁵ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini observasi dan wawancara. Observasi yaitu mengumpulkan data dengan mengadakan studi ditempat penelitian secara langsung untuk mengetahui keadaan yang terjadi dilapangan. Wawancara yaitu tanya jawab secara langsung kepada responden atau narasumber dengan mempersiapkan pertanyaan sebagai pedoman dan dikombinasikan dengan materi penelitian ini. Dalam melakukan analisis data, data yang diperoleh dianalisis secara yuridis kualitatif yaitu dengan

⁴ Imam Koeswahyono, dkk., **Sosio Legal Bekal Pengantar dan Substansi Pendalaman**, Intimedia, Malang, 2014, hlm 113

⁵ Ronny Hanitijo Soemitro, **Metodologi Penelitian Hukum**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm 51

menganalisis hasil wawancara, observasi dan peraturan yang berlaku dalam penerbitan perizinan di Kota Kediri.

1. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menerbitkan Perizinan di Kota Kediri

Pemerintah kota Kediri dalam upaya meningkatkan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa disebut (PTSP) dalam Menerbitkan Perizinan di Kota Kediri harus menerapkan semua peraturan-peraturan secara keseluruhan yang berkaitan dengan Penyelenggaraan PTSP untuk meningkatkan birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik. Peraturan tentang PTSP tersebut telah disahkan dalam bentuk Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP.

Pasal 7 ayat (1) Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP menerangkan “bahwa dalam menyelenggarakan PTSP, walikota dapat memberikan pendelegasian wewenang penandatanganan perizinan dan nonperizinan kepada Kepala Badan Penanaman Modal (atau BPM).” Pendelegasian oleh Walikota Kediri kepada Kepala BPM tersebut telah ditetapkan dengan Keputusan Walikota Kediri.

Kepala BPM tersebut telah mendapat kewenangan dari Walikota Kediri untuk menandatangani permohonan perizinan maupun nonperizinan yang diselenggarakan oleh BPM Kota Kediri berdasarkan Keputusan Walikota Kediri.

Pasal 9 ayat (1), (2), (3) dan (4) Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP menerangkan ayat (1) : “pengolahan dokumen persyaratan perizinan dan nonperizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu di BPM” ayat (2) menerangkan : “izin dan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan apabila telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan” ayat (3) menerangkan : “dalam pemrosesan sampai dengan persetujuan atas permohonan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat didasarkan pada hasil rekomendasi dan/atau berita acara dari Tim atau sebutan lain” dan pada ayat (4) menerangkan : “atas pelaksanaan tugas atau dengan sebutan lain sebagaimana dimaksud pada ayat (3), kepadanya diberikan insentif oleh Pemerintah Daerah”.

Permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah selaku pemberi izin. Pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.⁶

Selanjutnya dalam Pasal 10 ayat (1) dan (2) Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP menerangkan pada ayat (1) : “berkas permohonan izin dan dokumen non perizinan yang tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon” pada ayat (2) menerangkan : “berkas permohonan izin dan nonperizinan yang tidak sesuai dengan

⁶ Adrian Sutedi, **Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik**, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm 185

peraturan perundang-undangan maupun norma yang berlaku di masyarakat maka akan ditolak dengan diterbitkannya surat penolakan permohonan.”

Berkas permohonan yang diajukan pemohon izin harus lengkap serta jenis permohonan izin yang diajukan haruslah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Indonesia dengan tujuan agar kedepannya izin yang diberikan oleh pemerintah tidak menimbulkan keresahan bagi masyarakat sekitar.

Selanjutnya pada Pasal 10 ayat (2) Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP menerangkan : “standar Pelayanan Publik meliputi komponen sebagai berikut :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur/ Standar Operasional Prosedur (SOP);
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/ tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana dan prasarana;
- h. Tim pelaksana atau dengan sebutan lain;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Evaluasi kinerja pelaksana; dan atau
- l. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.”

Kinerja pelayanan publik yang ideal pada dasarnya harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan,

berkepastian hukum, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat. Kenyataannya menunjukkan bahwa masyarakat masih menghadapi kinerja dan pengelolaan pelayanan publik yang masih jauh dari optimal.

2. Kendala-Kendala yang Dihadapi dan Solusi untuk Menanggulangi Kendala-Kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Secara umum ada beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dialami oleh instansi di lingkungan Pemerintah Daerah yang sampai saat ini terjadi diantaranya adalah sebagai berikut :⁷

1. Tingkat kepedulian aparatur pemerintah dalam menangani berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan kurang optimal.
2. Belum dikembangkan penerapan standar prosedur pelayanan yang baku.
3. Terbatasnya penyelenggaraan diklat-teknis fungsional di bidang pelayanan sehingga cenderung disiplin, profesionalisme, dan etika pelayanan aparatur pemerintah belum memadai.
4. Belum adanya kebijakan sistem remunerasi yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik belum optimal, dan

⁷ Adrian Sutedi, *op.cit.* hlm 71

6. Komitmen pimpinan untuk melakukan tindakan tegas dan konsisten terhadap pelaku pungli dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum optimal.

Berdasarkan analisis mengenai penyelenggaraan PTSP di BPM Kota Kediri diatas penulis dapat menarik beberapa kendala yang dihadapi oleh BPM dalam penyelenggaraan PTSP di BPM Kota Kediri. Kendala yang dihadapi oleh BPM tersebut dijelaskan lebih lanjut oleh penulis sehingga dapat menganalisis satu persatu kendala apa saja yang dihadapi BPM Kota Kediri dalam penyelenggaraan PTSP. Kemudian penulis juga memberikan analisis mengenai solusi dalam mengatasi kendala dalam penyelenggaraan PTSP di BPM Kota Kediri.

Berdasarkan hasil analisis pada rumusan masalah yang pertama mengenai penyelenggaraan PTSP diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kendala-kendala yang dihadapi oleh BPM dalam penyelenggaraan PTSP adalah sebagai berikut :

1. Kendala Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai BPM yang kurang memadai serta kurang memahami kebijakan Penyelenggaraan PTSP di BPM Kota Kediri.
2. Sarana dan Prasarana yang sangat kurang mendukung dalam penyelenggaraan PTSP di BPM Kota Kediri.
3. Belum maksimalnya pelayanan pengaduan serta Perizinan Secara Elektronik (PSE).

Selanjutnya penulis akan menjelaskan satu persatu kendala-kendala yang dihadapi oleh BPM dalam Penyelenggaraan PTSP.

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia sangatlah penting dalam rangka penyelenggaraan PTSP dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tujuan dari penyelenggaraan PTSP. Sumber daya manusia yang memadai, profesional dan berkopetensi sangat diperlukan. Sumber daya manusia yang memadai tersebut akan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Pasal 13 ayat (1) Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP menjelaskan bahwa “Pegawai yang ditugaskan di lingkungan penyelenggaraan PTSP diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.” Artinya tidak sembarangan pegawai yang bisa ditempatkan di BPM Kota Kediri ini harus sesuai dengan latarbelakang pendidikan untuk mengisi bagian-bagian yang ada di BPM Kota Kediri dalam rangka penyelenggaraan PTSP.

2. Sarana dan Prasarana

Selain sumber daya manusia sarana dan prasarana juga sangat penting dalam upaya peningkatan penyelenggaraan PTSP di Kota Kediri. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai tentunya pelayanan yang diterima oleh masyarakat juga tidak akan maksimal. Setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya untuk menyelesaikan pekerjaannya perlu didukung dengan fasilitas

sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang dimaksud ini adalah semua jenis perlengkapan kerja maupun fasilitas yang berfungsi sebagai alat penunjang penyelenggaraan PTSP tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian secara langsung maupun melalui wawancara secara langsung seperti yang sudah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Badan Penanaman Modal Kota Kediri masih kurang. Perlu ditambahkan printer pada setiap meja yang ada pada *Costumer Service* karena setiap hari pemohon izin yang datang ke BPM sangat banyak apabila jumlah printer tidak memadai maka akan menghambat proses pelayanan. Selain itu jumlah mobil dinas untuk cek langan juga harus ditambahkan mengingat wilayah kota kediri yang luas. Apabila hanya ada 3 mobil dinas maka untuk menjangkau seluruh wilayah kota kediri masih sangat kurang. Selain itu diharapkan kedepannya ada peningkatan sarana dan prasarana yang lainnya.

3. Pelayanan Pengaduan dan Perizinan Secara Elektronik

Selain sarana dan prasarana yang sudah dijelaskan dalam tabel diatas juga terdapat beberapa fasilitas lain yang dapat menunjang penyelenggaraan PTSP antara lain adalah pelayanan Perizinan dan nonperizinan Secara Elektronik atau disebut PSE. Pasal 1 angka 11 Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP dijelaskan pengertian mengenai Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah “Pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan melalui PTSP secara

elektronik.” Kemudian dalam pasal 18 ayat (1), (2) dan (3) Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP dijelaskan pada ayat (1) dijelaskan “Pemerintah daerah berupaya menyelenggarakan perizinan dan non perizinan oleh PTSP dengan menggunakan PSE.” Ayat (2) dijelaskan “PSE dilaksanakan dengan mempertimbangkan kemampuan daerah yang meliputi aspek prasarana, sarana, sumber daya manusia dan anggaran.” Kemudian pada ayat (3) dijelaskan “PSE untuk perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal dilakukan melalui sistem pelayanan informasi dan perizinan investasi secara elektronik.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ketentuan dari peraturan walikota yang berlaku belum dilaksanakan dengan maksimal oleh BPM Kota Kediri. Selanjutnya untuk sarana pengaduan masyarakat dalam Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP tidak ada pasal yang membahas mengenai tata cara pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan PTSP tersebut.

Selanjutnya penulis melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui solusi dari BPM untuk menanggulangi beberapa kendala yang sudah dijelaskan diatas. Secara umum untuk menanggulangi permasalahan pelayanan publik seharusnya Pemerintah Daerah melakukan beberapa langkah sebagai berikut :⁸

⁸ Adrian Sutedi, *op.cit.* hlm 76

1. Peningkatan koordinasi bagi instansi-instansi pemerintah yang tugas dan fungsinya saling terkait dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik antara lain melalui pembentukan atau pengembangan sistem pelayanan terpadu.
2. Pengembangan diklat-diklat teknis fungsional bagi aparatur bidang pelayanan termasuk penerapan modul-modul pelatihan budaya kerja.
3. Sosialisasi dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka *E-Government* untuk menjang kualitas pelayanan publik aparatur pemerintah.
4. Sosialisasi dan pengembangan konsepsi hukum tentang pelayanan publik.
5. Sosialisasi dan penerapan kebijakan tentang indeks kepuasan masyarakat sesuai sektor-sektor.
6. Pengembangan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam manajemen pelayanan pada semua unit pelayanan, dan
7. Implementasi pedoman umum pelayanan publik.

Penulis melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui solusi yang dilakukan BPM Kota Kediri untuk menanggulangi beberapa kendala yang dihadapi oleh BPM Kota Kediri. Berdasarkan beberapa kendala yang sudah dijelaskan diatas BPM Kota Kediri melakukan beberapa solusi untuk menanggulangi beberapa kendala tersebut dengan melakukan beberapa progam kegiatan diantaranya adalah :

1. Bagian Kesekretariatan

- a. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran

- b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
- c. Program Peningkatan Disiplin Aparatur
- d. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan keuangan

2. Bagian Pelayanan

- a. Program peningkatan promosi dan kerjasama investasi
- b. Program peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi

3. Bagian Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan

- a. Program peningkatan promosi dan kerjasama investasi
- b. Peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi

4. Bagian Promosi dan Informasi Penanaman Modal

- a. Program peningkatan promosi dan kerjasama investasi
- b. Program iklim investasi dan realisasi investasi

Berdasarkan upaya yang telah dilakukan oleh BPM Kota Kediri untuk menanggulangi beberapa kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan PTSP seperti yang sudah dijelaskan diatas penulis melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan wawancara kepada Bapak Eko Kasuanto selaku Kasubid Bidang pelayanan perizinan. Beliau memberikan keterangan sebagai berikut “untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di BPM Kota Kediri ini perlu dilakukan kerjasama dari semua pihak baik dari para pegawai BPM ini maupun dari masyarakat, dari para pegawai BPM ini perlu ditingkatkan kerjasama tim dalam proses penyelesaian izin dan

meningkatkan sosialisasi terkait penyelenggaraan PTSP di wilayah Kota Kediri ini.”

Kesimpulan dari beberapa kendala yang dihadapi oleh BPM dalam penyelenggaraan PTSP di wilayah Kota Kediri serta upaya untuk menanggulangi kendala dalam penyelenggaraan PTSP tersebut adalah masih banyak terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh BPM Kota Kediri dalam Penyelenggaraan PTSP di wilayah Kota Kediri. Upaya untuk peningkatan pelayanan publik di wilayah Kota Kediri BPM Kota Kediri juga berusaha memberikan beberapa cara untuk menanggulangi beberapa kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan PTSP di wilayah Kota Kediri seperti yang sudah dijelaskan diatas.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas penulis menyimpulkan :

1. Berdasarkan rencana strategis Badan Penanaman Modal Kota Kediri masih terdapat permasalahan dalam ketepatan waktu dalam menerbitkan perizinan. Ketepatan waktu dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan atau disebut IMB hanya mencapai presentase 48,52 % dari yang ditargetkan sebesar 80 %. Kurangnya koordinasi antara pegawai BPM dengan instansi terkait dalam menyelesaikan perizinan menjadi salah satu penyebab hal tersebut.
2. Beberapa kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan PTSP di Badan Penanaman Modal Kota Kediri adalah sebagai berikut :

- a. Kendala Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai BPM yang kurang memadai serta kurang memahami kebijakan Penyelenggaraan PTSP di BPM Kota Kediri.
- b. Sarana dan Prasarana yang sangat kurang mendukung dalam penyelenggaraan PTSP di BPM Kota Kediri.
- c. Belum maksimalnya pelayanan pengaduan serta Perizinan Secara Elektronik (PSE).

Selanjutnya solusi untuk mengatasi kendala tersebut adalah :

- a. Memberikan pelatihan kerja atau diklat secara rutin kepada pegawai Badan Penanaman Modal Kota Kediri.
- b. Meningkatkan sarana dan prasarana untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam menerbitkan perizinan di Kota Kediri.
- c. Memaksimalkan pelayanan pengaduan serta pelayanan secara elektronik untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan perizinan di Kota Kediri.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada Badan Penanaman Modal Kota Kediri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Kediri diantaranya adalah :

1. Menambahkan sumber daya manusia yang berkompeten serta penempatan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan agar dalam

melaksanakan tugas dan wewenangnya pegawai Badan Penanaman Modal Kota Kediri mampu dan berkompeten.

2. Meningkatkan sarana dan prasarana yang ada pada Badan Penanaman Modal Kota Kediri. Apabila sarana dan prasarana dapat terpenuhi dengan baik maka proses penyelesaian perizinan juga efektif dan cepat selesai.
3. Meringkas beberapa persyaratan perizinan agar waktu penyelesaian izin lebih cepat dan efektif.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

HAW Widjaja, 2014, **Otonomi Daerah dan Daerah Otonom**, Jakarta: Rajawali Pers

Adrian Sutedi, 2011, **Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik**, Jakarta: Sinar Grafika

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berita Daerah Kota Kediri Tahun 2014 Nomor 43.