

# **IMPLEMENTASI PROGRAM KEDIRI *SINGLE WINDOW FOR INVESTMENT* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KEDIRI (STUDI PADA PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN)**

**Medrik Patriya Wati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[medrikwati@mhs.unesa.ac.id](mailto:medrikwati@mhs.unesa.ac.id)

**Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[tjitjikrahaju@unesa.ac.id](mailto:tjitjikrahaju@unesa.ac.id)

## **Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, menuntut pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pada pelayanan perizinan yang menjadi salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Upaya pemerintah yaitu dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan secara elektronik, salah satu daerah di Indonesia yang menjalankannya adalah Kota Kediri melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Program Kediri *Single Window for Investment* yang dikenal dengan KSWI. Salah satu jenis pelayanan melalui KSWI yang mengalami kendala yaitu pada penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Kendala yang ditemui dalam pelaksanaan program tersebut meliputi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap program, ketidakpatuhan masyarakat untuk mengurus IMB, dan kurangnya koordinasi antar pelaksana. Jenis penelitian ini adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antar organisasi, disposisi implementor, dan lingkungan politik, ekonomi, serta sosial. Subjek penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program KSWI terutama pada penerbitan Izin Mendirikan Bangunan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri mampu berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan perbaikan kualitas pelayanan publik. Adapun salah satu saran peneliti bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu P Kota Kediri yaitu agar perlunya pengaturan jadwal untuk koordinasi dengan pihak penyelenggara program yang lain seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang selaku Tim Teknis dalam pelayanan IMB agar penyelesaian pelayanan dapat tepat waktu sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur yang telah ditentukan.

**Kata Kunci: Implementasi, Program, Izin Mendirikan Bangunan.**

## **Abstract**

The development of information and communication technology is increasingly rapid, demanding the government to improve the quality of public service, especially in licensing service which are one of the service that are often complained of by the public. Government efforts, namely by organizing electronic licensing service, one of the regions in Indonesia that run it is the City of Kediri through the Office of Investment One-Stop Integrates Service namely the Kediri Single Window for Investment Program known as KSWI. One type of service through KSWI is experiencing problems, namely the issuance of Building Contruction Permits. Contraints encountered in the implementation of the program included a lack of public understanding of the program, community disobedience to managing Building licensing, and lack of coordination between implementers. This type of research is descriptive using a qualitative approach. The focus of the research is the size and objectives of the policy, resiorce, characteristics of implementing agents, communication between organizations, disposition of the emplementor, and political, economic, and social environment. Research subject were determined by purposive sampling technique. Data collection techniques using interview, observation and documnetation methods. Analysis of data by collection data, reducing data, presenting data and drawing conclusions. The results showed that the Implementation of the KSWI Program, especially in the issuance of Building Construction Permits by the Citi of Kediri Investment Service and One-Stop Integrated Services was able to run well in accordance

with the aim of improving the quality of public service. One of the researchers suggestion for the Kediri City Investment Service and One-Stop Ontegrated Service is that the need for setting a schedule for coordination with other program organizer such as the Public Works and Spatial Planning Service as the Technical Team in Building permit service so that service completion can be timely in accordance with the determined.

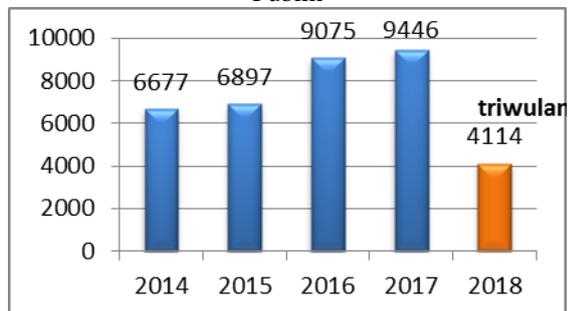
**Keyword: Implementation, Program Building Permit**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat dijadikan sebagai tolak ukur keseriusan pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya, khususnya melayani masyarakat (Mahmudi, 2013). Masyarakat yang semakin kritis, menuntut untuk diberikan pelayanan yang efektif dan efisien agar tercipta penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi. Namun, fakta yang terjadi pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini dinilai masih belum optimal, dilihat dari laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut:

**Grafik 1.1**

Data Laporan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik



Sumber: Laporan Triwulan II Tahun 2018 Ombudsman Republik Indonesia

Beberapa bidang pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat meliputi (1) Bidang Pendidikan, (2) Bidang Kesehatan, (3) Bidang Penegakkan Hukum, (4) Bidang Ketenagakerjaan, (5) Bidang Pertanahan, (6) Bidang Perizinan, dan (7) Bidang Kepegawaian. Seperti halnya yang dikutip dalam ([www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)) diakses pada 06 September 2018), penyediaan pelayanan perizinan, di Indonesia masih banyak petugas birokrasi yang sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit. Klasifikasi laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi meliputi penundaan berlarut (38,10%), penyimpangan prosedur (22,42 %), tidak memberikan pelayanan. (17,73%), penyalahgunaan wewenang (10,61%), dan tidak kompeten (11.14%).

Beberapa hal penting yang harus dipertimbangkan untuk keberhasilan pelaksanaan sistem perizinan elektronik yaitu adanya kebijakan nasional yang menentukan kerangka kerja pemanfaatan sistem, pelatihan kepada pegawai sebagai pelaksana, dan didukung sumber daya finansial yang memadai (Christos V. Bellos, 2015:57). Salah satu upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan dibuatnya suatu kebijakan oleh pemerintah pusat. Nugroho (2012:143) menjelaskan keputusan yang dibuat oleh negara, sebagai

strategi untuk merealisasikan tujuan dari negara. Pemerintah Indonesia melakukan perbaikan terhadap pelayanan perizinan dengan diselenggarakan pola pelayanan terpadu yang dikembangkan dalam model pelayanan satu pintu. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah adalah Pemerintahan Kota Kediri. Dilansir dari berita online ([www.lensaindonesia.com](http://www.lensaindonesia.com)) diakses pada 06 September 2018), menyatakan bahwa, Pemerintah Kota Kediri sebagai *The Service City* atau kota dengan industri jasa yang potensial selalu berupaya untuk melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat salah satunya dalam pelayanan di bidang perizinan. Dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan perizinan pemerintah Kota Kediri melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu dengan diluncurkannya Program Kediri *Single Window for Investment* pada awal Tahun 2017, yang selanjutnya disingkat dengan KSWI.

KSWI merupakan sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing SKPD dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. KSWI bertujuan untuk mewujudkan:

- Penyelenggraan informasi penanaman modal;
- Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara elektronik;
- Pelayanan perizinan dan nonperizinan yang mudah, murah, cepat, transparan dan akuntabel;
- Integrasi informasi data pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan

Dari seluruh sektor perizinan yang terdiri atas beberapa jenis izin tersebut, realisasi perizinan yang dilayani Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Kediri mengalami peningkatan setiap bulannya pada tahun 2017 tercatat sebanyak 5395 yang mengajukan permohonan izin. Hal ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Kediri sudah mulai aktif menyelenggarakan program KSWI secara *online*. Pada periode tahun 2018 juga mengalami peningkatan yang tercatat sebanyak 5815 jumlah pemohon perizinan.

Saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Kediri melayani 56 jenis perizinan dan nonperizinan. Survei awal peneliti, diperoleh informasi bahwa pada sektor bangunan terkait pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) hanya sekitar 760 pemohon saja selama periode tahun 2018.

Dari jumlah tersebut hanya 481 izin yang terverifikasi dan mendapat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sedangkan sebagian lainnya ditolak pengajuan izinnya. Adanya penolakan terhadap pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dikarenakan terdapat persyaratan yang belum dilengkapi. Berikut adalah data realisasi jumlah pemohon perizinan IMB yang terverifikasi pada tahun 2018.

**Tabel 1.2**  
Data Realisasi Jumlah Pemohon Perizinan IMB yang Terverifikasi pada Tahun 2018

| No. | Bulan     | Jumlah Pemohon |
|-----|-----------|----------------|
| 1.  | Januari   | 33             |
| 2.  | Februari  | 25             |
| 3.  | Maret     | 27             |
| 4.  | April     | 24             |
| 5.  | Mei       | 19             |
| 6.  | Juni      | 23             |
| 7.  | Juli      | 25             |
| 8.  | Agustus   | 21             |
| 9.  | September | 94             |
| 10. | Oktober   | 62             |
| 11. | November  | 58             |
| 12. | Desember  | 70             |

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah permohonan izin terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mengalami fluktuatif sehingga jumlah yang dilayani setiap bulannya bersifat variatif. Kendala yang lain yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang mengakibatkan ketidakpatuhan masyarakat untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Selain permasalahan tersebut, dalam pelaksanaan keseluruhan pelayanan perizinan, layanan Izin Mendirikan Bangunan merupakan salah satu layanan yang tetap membutuhkan adanya koordinasi dengan pihak lain atau instansi lain selama proses pelayanan. Intansi tersebut yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kediri yang bertugas sebagai pelaksana layanan Izin Mendirikan Bangunan secara teknis di lapangan setelah persyaratan mengurus Izin Mendirikan Bangunan terpenuhi secara administrasi dan terverifikasi oleh DPMPTSP Kota Kediri. Dalam proses koordinasi seringkali mengalami hambatan yang menyebabkan penyelesaian Izin Mendirikan Bangunan mengalami keterlambatan.

Dengan adanya program KSWI diharapkan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan menjadi lebih mudah, cepat, murah dan transparan. Mekanisme mengurus perizinan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Kediri mengacu pada SOP pelayanan IMB secara elektronik pada DPMPTSP Kota Kediri. Mekanisme tersebut terdiri atas beberapa tahap, meliputi:

1. Pemohon melakukan pendaftaran hak akses melalui website KSWI dan mengunggah berkas persyaratan permohonan IMB,
2. Berkas yang sudah diunggah akan diperiksa oleh staf verifikasi secara elektronik,
3. Selanjutnya Kasi Perizinan melakukan validasi dan koordinasi dengan tim teknis untuk menentukan layak tidaknya pemberian izin,
4. Setelah itu pemberian persetujuan atau penolakan mencetak IMB oleh Kepala Bidang, dan Apabila pemohon izin mendapat persetujuan izin, sebelum penerimaan dokumen persetujuan izin, maka akan menerima informasi pembayaran retribusi yang dilakukan melalui bank yang dituju oleh instansi.

Dengan penerapan mekanisme tersebut, ternyata masih ditemui masyarakat yang belum mampu mengakses pengurusan perizinan secara elektronik. Sehingga terdapat masyarakat yang mengabaikan informasi atau arahan yang dilakukan petugas dari dinas tentang prosedur perizinan secara mandiri dan mereka lebih memilih mendatangi kantor dinas bagi yang ingin mengurus perizinan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis sejauh mana implementasi program Kediri *Single Window For Investment* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang dianalisis dengan menggunakan teori model implementasi Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori Model Implementasi oleh Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn dalam Subarsono (2009:99) yang terdiri enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan yaitu, tujuan dan ukuran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antar organisasi, lingkungan politik, ekonomi dan sosial serta disposisi implementor. Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis implementasi program Kediri *Single Window for Investment* dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dengan menggunakan teori Model Implementasi oleh Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn dalam Subarsono (2009:99). Teori implementasi menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn yang terdiri enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan yaitu, tujuan dan ukuran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana,

komunikasi antar organisasi, lingkungan politik, ekonomi dan sosial serta disposisi implementor. Sedangkan unsur-unsur implementasi kebijakan publik menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn sebagai berikut:

### 1. Unsur Pelaksana

Pada unsur pelaksanaan, unit-unit birokrasi sebagai wahana melalui dalam hal mana berbagai kegiatan administratif yang bertalian dengan proses kebijakan publik dilakukan. Oleh karena itu, birokrasi mempunyai hak untuk melakukan tindakan mulai dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, penyusunan program, pelaksanaan kegiatan operasional, pengawasan, dan penilaian. Berdasarkan tindakan yang telah dilakukan oleh birokrasi tersebut, diharapkan nantinya memperoleh *output* yang dapat membawa keberhasilan dalam implementasi kebijakan.

Dalam pelaksanaan Program Kediri *Single Window for Investment* pada penerbitan Izin Mendirikan Bangunan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri yang menjadi unsur pelaksana program adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri yang dikenal dengan DPMPSTP Kota Kediri. DPMPSTP Kota Kediri merupakan penyelenggara program secara administrasi sehingga tidak melaksanakan program tersebut sendiri terutama dalam layanan penerbitan IMB. Tetapi berkoordinasi dengan instansi lain yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang bertugas sebagai penyelenggara secara teknis dilapangan.

### 2. Program yang Dilaksanakan

Definisi program menurut Terry dalam Tachjan (2006:31) merupakan rencana komprehensif yang mencakup penggunaan masa depan sumber daya yang berbeda dalam pola terintegrasi dan membentuk urutan tindakan yang diperlukan dan jadwal waktu untuk setiap dalam rangka mencapai tujuan yang dinyatakan. Dalam penelitian ini program yang diteliti adalah Program Kediri *Single Window for Investment* pada penerbitan Izin Mendirikan Bangunan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.

### 3. Target Group (Kelompok Sasaran)

*Target group* yaitu sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan (Tachjan (2006i:35). Karakteristik yang dimiliki oleh kelompok sasaran seperti: besaran kelompok, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman, usia serta kondisi sosial ekonomi mempengaruhi terhadap efektivitas implementasi. Sasaran dari adanya Program Kediri *Single Window for Investment* adalah masyarakat yang memiliki kepentingan dalam hal kepengurusan izin.

variabel model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn adalah sebagai berikut:

### 1. Tujuan dan Ukuran Kebijakan

Program Kediri *Single Window for Investment* pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan mempunyai tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang cepat, murah, mudah transparan dan akuntabel sesuai yang tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Secara Elektronik. Penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan guna mewujudkan bangunan yang memenuhi ketentuan tata ruang bangunan secara teknis maupun secara administratif.

Pelaksanaan layanan perizinan IMB melalui KSWI juga dalam rangka untuk menghindari terjadinya percaloan yang seringkali dilakukan oleh para oknum yang tidak bertanggung jawab. Pelaksana program KSWI merupakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri yang melakukan penyelenggaraan perizinan IMB secara administrative dan berkoordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang bertindak sebagai pelaksana teknis dilapangan.

Dalam pelaksanaan program tersebut juga belum bisa dikatakan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, karena masih ditemui hambatan-hambatan yang terjadi selama pelaksanaan program. Hambatan yang biasanya terjadi yaitu dalam perbaikan terhadap sistem dari KSWI sendiri, karena proses beralih dari sistem manual ke sistem elektronik membutuhkan proses yang panjang. Namun, selama ini pelaksanaan program KSWI terutama dalam pelayanan IMB bisa dikatakan mampu berjalan dengan optimal karena setiap hambatan yang terjadi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selalu berupaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Sementara itu, ukuran kebijakan juga perlu diperhatikan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut telah berhasil diimplementasikan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa ukuran keberhasilan dari Implementasi Program KSWI pada layanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pada terselenggaranya layanan IMB online secara keseluruhan. Selain itu juga terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan IMB dari tahun 2017 dan meningkat pada tahun 2018 tercatat sebesar 327 jumlah pemohon. Hal ini karena pihak Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu terus berupaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mentaati tentang pentingnya memiliki bangunan yang ber-IMB yang dilakukan melalui sosialisasi.

Implementasi Program KSWI di DPMPSTP Kota Kediri studi pada penerbitan IMB dianalisis berdasarkan enam

### 1. Sumber Daya

Sumber daya yang dibutuhkan meliputi tiga aspek yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sumber daya waktu.

**a. Sumber Daya Manusia**

Hasil penelitian yang didapat peneliti dalam implementasi program Kediri *Single Window for Investment* menunjukkan bahwa dari segi sumber daya manusia pelaksanaan program KSWI melibatkan seluruh pegawai yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Kediri. Jumlah pegawai terdiri dari 33 pegawai dengan riwayat pendidikan yang didominasi dengan lulusan S-1 dan S-2 dengan kompetensi yang sesuai kebutuhan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu untuk menjalankan program KSWI terutama layanan IMB. Program yang bersifat online membutuhkan kemampuan dari seluruh pelaksanaan program dalam bidang komputerisasi. Namun, Dinas terkait juga terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan seluruh pegawainya dibidang komputerisasi dengan melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan mulai awal pelaksanaan program hingga sekarang.

**b. Sumber Daya Finansial**

Dari sisi sumber daya finansial atau anggaran yang merupakan salah satu indikator penentu keberhasilan program KSWI dalam pelayanan IMB. Anggaran yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu berasal dari APBD Pemerintah Kota Kediri. Dari anggaran yang diperoleh nantinya dialokasikan sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing bidang yang ada pada dinas tersebut. Jumlah anggaran yang digunakan hingga saat ini sudah cukup memadai untuk pelaksanaan program KSWI dan untuk pengembangan program.

Dalam pelaksanaan program dibutuhkan anggaran yang jumlahnya juga tidak sedikit, hal ini karena program yang dijalankan berupa sistem dan sistem tersebut selalu mengalami pengembangan untuk yang lebih baik lagi. Selain untuk pengembangan sistem, anggaran yang diperoleh juga digunakan untuk pemenuhan fasilitas untuk proses pelayanan perizinan online melalui KSWI tersebut seperti computer, printer, scanner, wifi serta perlengkapan penunjang lainnya. Namun kendala yang dihadapi dari dinas tersebut terkait dengan anggaran yaitu pada proses pencairan dana itu sendiri yang membutuhkan jangka waktu cukup lama. Ketika hal ini terjadi menimbulkan masalah baru dimana proses pengembangan program akan terhambat.

**c. Sumber Daya Waktu**

Sumber daya waktu yang merupakan indikator yang harus diperhatikan juga dalam implementasi kebijakan. Ketika sumber daya manusia giat bekerja dan alokasi dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan persoalan

waktu yang terlalu ketat hal tersebut dapat menjadi penyebab kegagalan implementasi kebijakan. Dalam implementasi program Kediri *Single Window for Investment* pada pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu sumber daya waktu juga menjadi salah satu indikator yang harus diperhatikan. Dalam pelayanan IMB jika disesuaikan dengan SOP. Namun ada kalanya proses pelayanan perizinan melebihi batas penyelesaian yang ditetapkan dalam SOP hal ini biasanya terjadi ketika pada tahap cek lokasi dilapangan untuk menentukan apakah pemohon mendapat persetujuan IMB atau tidak. Pada tahap ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu berkoordinasi dengan pihak dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagai pihak yang bertugas dalam pelayanan secara teknis. Sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama karena proses koordinasi tidak hanya dilakukan sekali.

**2. Karakteristik Agen Pelaksana**

Implementasi program KSWI pada pelayanan IMB menunjukkan bahwa seluruh agen pelaksanaan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Kediri sudah cukup memahami dan menguasai program, karena kompetensi dan background pendidikan dari masing-masing pegawai atau pelaksana KSWI sesuai kebutuhan dari DPMPTSP Kota Kediri.

Seperti pada Bidang Teknologi Informasi dan data dimana staf di dalamnya keseluruhan memiliki kompetensi dibidang komputerisasi sehingga mereka dapat bekerja dengan baik karena tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan kemampuannya. pada Bidang Pelayanan Tepadu juga demikian, mereka mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan salah seorang warga yang pernah mendapat pelayanan dari pihak DPMPTSP Kota Kediri bahwa pegawai dapat melayani dengan ramah, sopan dan dapat memberikan penjelasan terkait dengan program secara jelas sehingga masyarakat mudah memahami yang disampaikan oleh pihak DPMPTSP Kota Kediri.

**3. Disposisi Implementor**

Dalam implementasi program Kediri *Single Window for Investment* di DPMPTSP Kota Kediri pada pelayanan IMB juga dipengaruhi oleh disposisi dari para implementor program. Dari sisi pemahaman implementor terhadap program menunjukkan bahwa seluruh staf sangat memahami tentang program KSWI begitu halnya staf yang bekerja pada bagian IMB juga memahami pelaksanaan program KSWI pada pelayanan IMB. Masyarakat juga sangat senang karena mendapat pelayanan yang berkualitas seperti dalam proses pengarahan pihak dari dinas memberikan penjelasan dengan jelas, sopan dan ramah.

Dari sisi tanggapan kebijakan baik dalam hal penolakan dan penerimaan menunjukkan bahwa mereka sangat sigap dalam menjalankan tugasnya. Ketika

diberi wewenang oleh pemerintah daerah untuk menjalankan pelayanan berkualitas yang berbasis egov, mereka langsung menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Seperti dalam upaya pengembangan sistem staf dari dinas juga melakukan lembur untuk pencapaian target agar semua layanan bisa dijalankan secara online keseluruhan.

#### **4. Komunikasi Antar Organisasi**

Dalam implementasi program Kediri *Single Window for Investment* dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak bekerja sendiri melainkan melibatkan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagai tim teknis dilapangan. Dari awal dialihkannya ke sistem online masih terdapat kendala yang ditemui oleh DPMPTSP Kota Kediri yaitu dalam hal koordinasi dengan pihak tim teknis. Koordinasi juga tidak cukup dilakukan dalam sekali pertemuan tetapi juga membutuhkan pertemuan berkali-kali. Komunikasi dengan dinas terkait hingga saat ini berjalan dengan baik meskipun dalam koordinasi dibutuhkan waktu cukup lama.

Selain melakukan komunikasi dengan dinas terkait, DPMPTSP Kota Kediri juga melakukan kegiatan sosialisasi program terhadap masyarakat Kota Kediri sebagai pengguna layanan perizinan tersebut. Sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Kediri juga merupakan salah satu upaya dalam mengenalkan program pelayanan perizinan secara elektronik agar masyarakat lebih mudah dalam melakukan perizinan. Kegiatan sosialisasi dilakukan baik secara formal maupun informal. Pelaksanaan sosialisasi sudah hampir menyeluruh keseluruhan wilayah yang ada di Kota Kediri. Karena DPMPTSP Kota Kediri melakukan berbagai metode untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Mulai dari sosialisasi secara tatap muka dengan masyarakat yang melakukan pengurusan dengan mendatangi kantor, melalui mobil keliling, media sosial seperti *youtube*, *facebook*, *Instagram*, *twitter*, media elektronik seperti radio dan televisi dan menghadiri event yang ada di Kota Kediri.

#### **5. Lingkungan Sosial, Politik dan Ekonomi**

Hal yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan publik dalam perspektif yang ditawarkan Van Meter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat memicu kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan memperhatikan kondisi lingkungan eksternal.

##### **a. Lingkungan Ekonomi**

Kondisi lingkungan ekonomi juga mampu mempengaruhi pelaksanaan implementasi program. Ketika lingkungan ekonomi tidak mendukung jalannya program maka lingkungan ekonomi dapat menjadi pemicu kegagalan kinerja dari pelaksanaan program tersebut. Informasi yang diperoleh peneliti dari data Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri tahun 2018 menunjukkan bahwa terdapat sekitar 291 industri baik industri kecil maupun menengah. Sedangkan disektor perdagangan jumlah sarana perdagangan baik bangunan pasar, toko, kios dan warung tercatat sekitar 471 bangunan.

Selain itu, dilansir dari [www.kedirikota.go.id](http://www.kedirikota.go.id) (diakses pada 21 Juni 2019), Pemerintah Kota Kediri mencanangkan Tri Bina Kota sebagai landasan pembangunan yang meliputi bidang pendidikan, perdagangan serta jasa dan industri pemerintah Kota Kediri berkomitmen untuk memajukan sektor perindustrian melalui pelaksanaan pengembangan industri untuk meningkatkan kapasitas produksi, salah satunya dengan meningkatkan sarana bagi Industri Kecil dan Menengah (IKM).

Data tersebut menunjukkan bahwa perekonomian di Kota Kediri sedang berkembang dengan pesat dan pemerintah dituntut untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Terutama dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang harus lebih mudah dan cepat sehingga memudahkan masyarakat yang bergerak di bidang perdagangan dan perindustrian untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunannya bagi kegiatan usaha mereka. Diselenggarakannya Kediri *Single Window for Investment* khususnya dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan menjadi solusi yang tepat bagi para pelaku usaha untuk mendirikan usaha mereka terutama dalam rekomendasi penentuan lokasi untuk kegiatan usahanya. Layanan yang bersifat online dapat memudahkan masyarakat yang mengurus perizinannya tanpa harus mendatangi kantor dinas dan tidak mengganggu kegiatan usaha yang mereka jalankan karena mereka bisa mengakses perizinannya kapanpun dan dimanapun secara cepat dan mudah.

Seiring dengan perekonomian yang berkembang dengan pesat di Kota Kediri, upaya perbaikan terhadap pelayanan perizinan melalui KSWI dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan juga terus dikembangkan sesuai dengan tuntutan dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada perbaikan KSWI itu sendiri dari sistem manual hingga beralih ke sistem online secara keseluruhan yang melalui beberapa tahap. Pada awal tahun 2018 mulai dikembangkan KSWI yang bersifat semi online yaitu pada proses mengajukan permohonan izin mendirikan bangunan oleh pemohon sampai validasi data secara administrasi dilakukan secara online sedangkan pada tahap penyerahan data persyaratan administrasi kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sampai izin jadi masih bersifat manual. Hingga pertengahan tahun 2018 tepatnya pada bulan juli baru bisa dijalankan secara full online. Hal ini

menunjukkan bahwa lingkungan ekonomi Kota Kediri yang berkembang pesat mampu mempengaruhi implementasi program Kediri *Single Window for Investment* di Kota Kediri.

#### **b. Lingkungan Sosial**

Lingkungan sosial masyarakat kurang mempengaruhi terhadap pengimplementasian program terutama dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan karena program ini hanya diketahui oleh masyarakat yang memiliki kepentingan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan saja. Masih terdapatnya masyarakat belum melek teknologi mengakibatkan kurangnya pemahaman akan manfaat yang diperoleh dengan adanya program. Hal ini karena tidak semua masyarakat memiliki kebutuhan atau kepentingan yang sama seperti pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.

Bagi masyarakat yang memiliki kepentingan terkait pengurusan Izin Mendirikan Bangunan pun juga turut mendukung pelaksanaan program seperti saat sosialisasi berlangsung mereka antusias untuk mengikuti proses sosialisasi tersebut. mereka yang belum memahami secara rinci juga mendatangi kantor untuk meminta kejelasan secara rinci terkait tata cara pengurusan Izin Mendirikan Bangunan melalui KSWI. Masyarakat sangat terbantu dengan adanya program KSWI, karena ketika mereka ingin mengurus perizinan mereka tidak perlu mendatangi kantor dinas tetapi bisa dilakukan di rumah mulai dari permohonan sampai pada penyerahan dokumen perizinan yang sudah jadi, karena langsung diantarkan sesuai dengan alamat yang sudah ditulis pemohon perizinan.

#### **c. Lingkungan Politik**

Salah satu yang termasuk lingkungan politik adalah instansi pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dikatakan bahwa lingkungan politik juga turut mendorong keberhasilan implementasi program Kediri *Single Window for Investment* terutama dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Karena program tersebut merupakan wujud upaya perbaikan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kota Kediri dalam pelayanan perizinan. Pemerintah Kota Kediri juga sangat mendukung pelaksanaan program KSWI ini, karena program ini merupakan pengembangan *electronic government* yang dicanangkan oleh walikota Kediri.

Bentuk dukungan dari Pemerintahan Kota Kediri adalah dengan ditetapkannya Peraturan Walikota Kediri Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri, Pemerintah Kota Kediri juga menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penyelenggaraan program KSWI.

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis mengenai Implementasi Program Kediri *Single Window for Investment* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri sudah berusaha keras dalam melaksanakan program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang perizinan di Kota Kediri. Walaupun masih ditemui beberapa hambatan yang terjadi selama proses pelaksanaan program yang selalu diupayakan untuk diperbaiki pada setiap hambatan yang terjadi.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait Implementasi Program Kediri *Single Window for Investment* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri pada pelayanan IMB yaitu sebagai berikut:

1. Perlunya adanya pengaturan jadwal pertemuan agar koordinasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri dengan dinas terkait dapat berjalan dengan baik sehingga penerbitan izin untuk IMB dapat diselesaikan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan Izin Mendirikan Bangunan agar tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri perlu menyediakan fitur untuk pelayanan pengaduan melalui website KSWI terutama dalam pelayanan IMB untuk mengetahui respon masyarakat untuk mengevaluasi pelaksanaan program.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing.
3. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. dan Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP., M.A. selaku dosen penguji.
4. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

- Christos V. Bellos. 2015. *Electronic Building Permission System: The Case of Greece*. Greece: Aristotle University of Thessaloniki, (online). (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii> diakses pada tanggal 6 September 2018)
- LensaIndonesia. 2016. *Walikota Kediri Sosialisasikan Harmoni Kediri The Service City*. (online), (<https://www.lensaIndonesia.com/news/berita/2016/03/30/walikota-kediri-sosialisasikan-harmoni-kediri-the-serbice-city> diakses pada tanggal 6 September 2018)
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen*. Yogyakarta: YKPN
- Nugroho, Riant. 2012. *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pemerintahan Kota Kediri. 2017. Peraturan Walikota Kediri Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan. Kediri: Sekda Kota Kediri
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Sekjen Ombudsman RI. 2018. *Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta (online) (<http://www.ombudsman.go.id> diakses pada tanggal 6 September 2018)
- Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI