BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Dinas yang melayani masyarakat dalam bidang investasi dan segala jenis perizinan dan Non perizinan. Badan Penanaman Modal dan PTSP merupakan unsur pendukung penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Sesuai dengan tentang Struktur Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Struktur Organisasi Pelayanan Perizinan dalam lampiran Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Inspektorat Kota Kediri, Badan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kediri (Lembaran Daerah Kota Kediri Tahun 2008 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kediri Nomor 5).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah dibidang penanaman modal. Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

a. Daerah adalah Kota Kediri.

b. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Kediri.

c. Walikota adalah Walikota Kediri.

d. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Kediri.

e. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.

f. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri.

g. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

h. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPT Dinas adalah unsur pelaksana teknis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu.

i. Jabatan Fungsional adalah sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan ketrampilan tertentu.

2. Letak Geografis Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri teletak di Kota Kediri yang luas wilayah Kota Kediri adalah 63,40 km² atau (6.340 ha) dan merupakan Kota sedang di provinsi Jawa Timur. Terletak di daerah yang dilalui Sungai Brantas dan di antara sebuah lembah di kaki gunung berapi,

gunung wilis dengan tinggi 2552 meter Kota berpenduduk 312.000 (2012) jiwa ini berjarak ± 130 km dari surabaya, ibu Kota Provinsi Jawa Timur terletak antara 07º45'-07º55'LS dan 111º05'-112º3'BT. Dari aspek topografi, Kota Kediri terletak pada ketinggian rata-rata 67 meter di atas permukaan laut, dengan tingkat kemiringan 0-40%. Struktur wilayah Kota Kediri terbelah menjadi 2 bagian oleh sungai Brantas, yaitu sebelah timur dan barat sungai. Wilayah dataran rendah terletak di bagian timur sungai, meliputi kecamatan Kediri dan Kecamatan Pesantren, sedangkan dataran tinggi terletak pada bagian barat sungai yaitu kecamatan Mojoroto yang mana di bagian barat sungai ini merupakan lahan kurang subur yang bagian masuk kawasan lereng Gunung Klotok (472 m) dan Gunung Maskumambang (300 m)

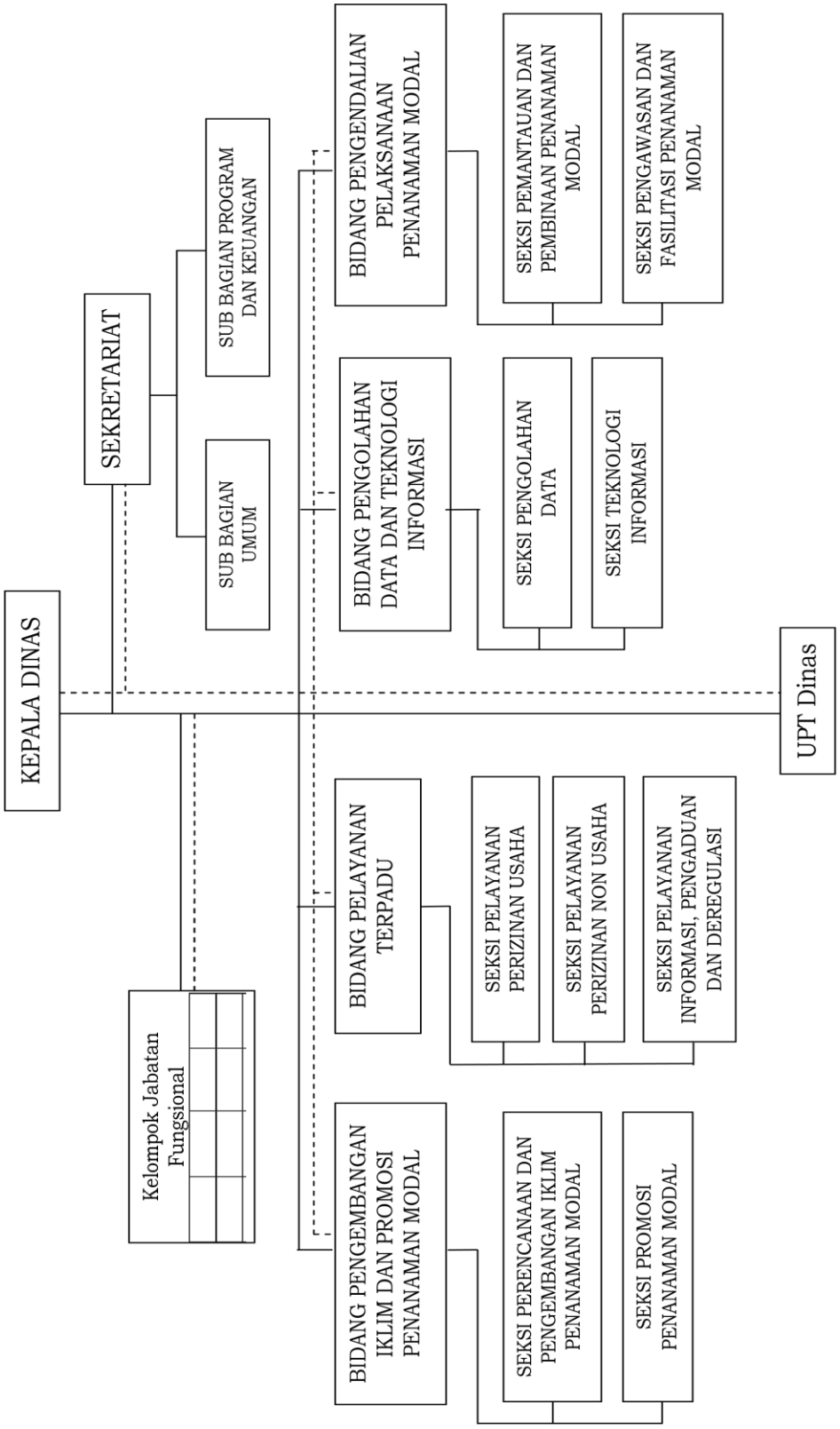
3. **Visi dan Misi**

   Terwujudnya Kota Kediri sebagai daerah tujuan investasi yang didukung oleh pelayanan perizinan yang muda, cepat, akurat, transparan dan akuntabel.

   Misi

   a. Mendorong terwujudnya kerjasama perencanaan dan pengembangan Penanaman Modal dengan instansi yang terkait;
   b. Mewujudkan promosi investasi yang efektif dan efisien dalam mempromosikan potensi investasi daerah dan pelayanan perizinan yang kondusif dengan berpedoman pada sendi-sendi dasar pelayanan prima, guna meningkatkan minat berinvestasi.
   c. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

4. Strukur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Pasal 5 terdiri dari:



a. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri
   1) Kepala Badan;
   2) Sekretariat, membawahi:
      a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
      b) Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan.
   3) Bidang Pelayanan, membawahi:
      a) Sub Bidang Pelayanan Perizinan Usaha;
      b) Sub Bidang Pelayanan Perizinan Tertentu dan Non Perizinan.
   4) Bidang Promosi dan Informasi Penanaman Modal, membawahi:
      a) Sub Bidang Promosi, Kerjasama dan Pemberdayaan Potensi Daerah;
      b) Sub Bidang Teknologi Informasi dan Data.
   5) Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan, membawahi:
      a) Sub Bidang Regulasi dan Kebijakan;
      b) Sub Bidang Pengendalian, Pengawasan dan Pengaduan.
   6) Kelompok Jabatan Fungsional.
b. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
c. Masing-masing Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
d. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.
e. Masing-masing Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

f. UPTD dipimpin oleh seorang Kepala UPTD yang dalam menjalankan tugas berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

g. Bagan Susunan Organisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

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

a. Kepala Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a mempunyai tugas:

1) 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;

e) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugasnya.

b. Bidang Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d mempunyai tugas:

1) menyusun perencanaan dan menyelenggarakan pelayanan terpadu.

2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bidang Pelayanan Terpadu mempunyai fungsi :

a) pelaksanaan penyusunan rencana 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.

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

1) melaksanakan penyusunan rencana kerja Seksi pelayanan perizinan usaha;
2) melakukan penilaian permohonan perizinan usaha;
3) melakukan monitoring dan verifikasi pelayanan perizinan usaha;
4) menyediakan bahan laporan bulanan penyelenggaraan perizinan usaha;
5) melakukan evaluasi atas pelaksanaan tugas; dan
6) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Terpadu sesuai dengan tugas dan fungsinya.

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

1) melaksanakan penyusunan rencana kerja Seksi Perizinan Non Usaha;
2) melakukan penilaian permohonan perizinan non usaha;
3) melakukan monitoring dan verifikasi pelayanan perzinan non usaha;
4) menyediakan bahan laporan bulanan penyelenggaraan perizinan non usaha;

5) melakukan evaluasi atas pelaksanaan tugas; dan

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

e. Sub Bidang Pelayanan Perizinan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c angka 1 mempunyai tugas:[1]

1) Melaksanakan penyusunan rencana kerja sub bidang pelayanan perizinan usaha;
2) Melakukan penerimaan permohonan perizinan usaha, mengecek kelengkapan administrasi dan persyaratan teknis sesuai aturan yang berlaku;
3) Membuat draf izin usaha;
4) Melakukan evaluasi atas pelaksanaan tugas;
5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Sumber Daya Manusia

Dalam penyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri tidak lepas dari dukungan sumber daya manusia yang ada dan asset/modal. Sumber daya manusia pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri di tahun 2018 sebanyak 63 (enam puluh tiga) orang dengan komposisi seperti yang tersaji pada tabel berikut ini:

[1] *Buku Kumpulan Peraturan Perizinan Dan Penanaman Modal*. 21.

Tabel 4.1
Komposisi Pegawai Menurut Jenis Kelamin
(Posisi Februari 2018)

No	Jenis Kelamin	2018
1	Laki – Laki	38 Orang
2	Perempuan	25 Orang
	Jumlah	63 Orang

Sumber: TU DPM dan PTSP Kota Kediri Tahun 2018

Tabel 4.2

Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

(Posisi Februari 2018)

No	Strata Pendidikan	2018
1	S-2	13 Orang
2	S-1	36 Orang
3	Sarjana Muda	5 Orang
4	SLTA	3 Orang
5	SLTP	1 Orang
6	SMA/SMK	5 Orang
	JUMLAH	63 Orang

Sumber: TU DPM dan PTSP Kota Kediri Tahun 2018

Tabel 4.3

Jumlah Pegawai Menurut Diklat Struktural

(Posisi Februari 2018)

No	Jenis Diklat	2018
1	ADUMLA/DIKLAT PIM IV	13 Orang
2	SPAMA/DIKLAT PIM III	13 Orang
3	SPAMEN/DIKLAT PIM II	10 Orang
	JUMLAH	36 Orang

Sumber: TU DPM dan PTSP Kota Kediri Tahun 2018

Tabel 4.4

Jumlah Pegawai Yang Menduduki Jabatan

(Posisi Februari 2018)

No	Jenis Tingkat	2018	Keterangan
1	Kepala Dinas	1	Laki – Laki
2	Sekretaris	1	Laki – Laki
3	Kepala Bidang	4	3 Laki – Laki / 1 Perempuan
4	Kepala Seksi	8	6 Laki – Laki / 2 Perempuan
5	Staf	49	22 Laki – Laki / 27 Perempuan

Sumber: TU DPM dan PTSP Kota Kediri 2018

7. Asset / Modal

Asset/modal merupakan investaris yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri sebagai fasilitas yang mendukung kelancaran pelaksaan tugas, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Daftar Asset/modal Dinas Penanaman Modal dan PTSP
(Posisi Oktober 2017)

No	**Nama Barang**	**Jumlah**	**Kondisi**
1	Bangunan Gedung	1	Baik
2	Meja	70	Baik
3	Kursi	100	Baik
4	Komputer	63	Baik
5	Note book	5	Baik
6	Printer	50	Baik
7	Scan	13	Baik
8	Almari Arsip	10	Baik
9	Filling Kabinet	50	Baik
10	Brangkas	2	Baik
11	Telepon	3	Baik
12	Faximile	1	Baik
13	Mobil	5	Baik
14	Sepeda Motor	9	Baik

15	LCD Proyektor	2	Baik
16	Monitor LCD	1	Baik
17	Mesin Absensi	2	Baik
18	Mesin No. Antri	1	Baik
19	Wireless	3	Baik
20	AC Portable	3	Baik
21	AC Portable	2	Kurang Baik
22	AC Dinding	5	Baik

Sumber: TU DPM dan PTSP Kota Kediri

B. Paparan Data

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dilapangan, mengenai kualitas pelayanan terpadu satu pintu yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Bapak Basuki ketika wawancara memaparkan sebagai berikut:

> Pelayanan yang ada di Kota Kediri itu menerapkan PTSP, 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.[2]

Pemerintah kota kediri dalam upaya meningkatkan Penyelenggaraan

[2] Bapak Basuki, Kepala Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP, 11 April 2018.

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 pemohon 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 Dinas Penanaman Modal (DPM). Pendelegasian oleh Walikota Kediri kepada Kepala Dinas Penanaman Modal tersebut telah ditetapkan dengan Keputusan Walikota Kediri. Pelayanan yang ada pada pemerintahan Kota Kediri untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, dengan menerapkan PTSP ini sesuai dengan pernyataan Bapak Basuki :

> Sistem PTSP yaitu pelayanan yang ada di Kota Kediri itu pada prinsipnya dari seluru OPD-OPD yang ada di Kota Kediri ini dijadikan satu Pintu, dimaksud satu pintu itu penerapan PTSP, jadi semua perizinan ada disini. Yang dimaksud sistem PTSP itu adalah pemerintah Kota Kediri yang mengeluarkan perizinan itu hanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jadi semua izin yang di OPD lain kesini, OPD lain itu hanya sebagai tim teknis.[3]

[3] Ibid,

Seperti hal nya penjelasan oleh Bapak Sulton, selaku staf pegawai bagian pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri untuk memjelaskan sistem pelayanan:

> Pelayanannya yang ada disini jadi satu bidang, ada bidang pelayanan terpadu satu pintu jadi yang melayanani didepan disini di bawah pimpinanan Bapak basuki selaku Kepala bidang pelayanan, dibawah bidang pelayanan ini ada 3 kasih yaitu: kasih perizinanan, kasih Non perizinanan, dan kasih informasi dan pengaduan. Masing-masing kasih ini melayani jenis perizinan tertentu kalau perizinanan usaha ya pada kasih perizinanan, dan kalau informasi dan pengaduan ya pada kasih informasi dan pengaduan.[4]

Dari ungkapan di atas menunjukkan bahwa pelayanan perizinan yang ada di Kota Kediri sekarang berlokasi satu tempat. Walikota Kota Kediri memberikan pendelegasian wewenang penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal. Kepala Dinas Penanaman Modal tersebut telah mendapat kewenangan dari Walikota Kota Kediri untuk menandatangani permohonan perizinan maupun non perizinan yang diselenggarakan oleh DPM Kota Kediri berdasarkan Keputusan Walikota Kota 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 DPM 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

[4] Bapak Sulton, Staf bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP, 11 April 2018.

sampai dengan persetujuan atas permohonan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat didasarkan pada hasil rekomendasi 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. Terkait penerapkan PTSP pada pemerintahan Kota Kediri, Bapak Basuki menjelaskan Tujuan dari PTSP:

> Tujuan penerapan PTSP itu biar pelayananya cepat dan semua masyarakat pemohon tidak di ping-pong kesana kemari hanya untuk melakukan perizinan saja. Yang ping-pong sekarang OPD-Nya. Dulu kan masyarakat pemohon yang kesana-kesini, ke OPD satu dengan OPD lainnya. Sekarang OPD-Nya yang saya panggil kesini untuk rapat teknis. Misalnya ada masyarakat pemohon izin buka prektek atau apotek maka OPD Dinas Kesehatan yang saya panggil kesini, izin yang berkaitan dengan pendidikan maka Dinas Pendidikan yang saya tarik kesini, izin penanaman modal seperti properti atau perumahan maka dinas BKPRD lapangan kesini untuk rapat teknis.[5]

Pemerintah terus melakukan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan laju perekonomian dengan mempermudah segala bentuk jenis perizinan dan non perizinan, khuhusnya perizinan SIUP. Penerapan PTSP diperbaruhi dengan membuka pelayanan secara online. Bapak Basuki menjelaskannya:

> PTSP itu sekarang kan sudah menggunakan sistem online di dilihat pada webset “kwsi.dpm.kedirikota.go.id”. Jadi izin segala apapun ada disitu dan juga semua persyaratan juga ada disitu. Itu yang sudah menggunakan sistem online. Sedangkan perizinan yang belum online masih ada 4 yaitu izin prinsip tata ruang, izin rekomendasi lokasi, izin lokasi dan izin perubahan penggunaan tanah.[6]

---

[5] Bapak Basuki, 11 April 2018.
[6] Ibid,

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemohon tidak cukup dengan memperbaruhi pelayanan secara online diatas, melainkan perlu memperhatikan juga mengenai service quality (kualitas pelayanan). Kualitas pelayanan yang dilakukan dengan perbaikan atau penyempurnaan secara berkelanjutan.

> Ya sangat berpengaruh karena otomatis kualitas pelayanan lebih cepat, karena kita disini kan pakai sistem online juga, jadi dalam perekrutan pegawai kita cari yang tidak gaptek. Sebelum adanya PTSP itu masih manual kalau kesini bawa berkas-berkas ini-ini. Kalau sekarang kita tidak perluh berkas cuma bawa file atau scanan data. Disini disediakan mesin scan untuk masyarakat pemohon yang dirumah tidak punya scan, jadi kesini bawa berkas kalau sudah di scan datanya, berkasnya di bawa lagi oleh pemohon. Kalau bawah berkas disini setahun ya tidak muat tempatnya untuk menyimpan tumpukan berkas. Jadi perubahan sebelum adanya PTSP dan Sesudah ada PTSP sangat jauh sekali.[7]

Dengan peraturan baru yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri terkait dengan persyaratan pengajuan permohonan perizinan yang sebelum datang disarankan untuk mencari informasi persyaratan yang terkait dengan perizinan yang akan diajukan, seperti hal nya penjelasan oleh Bapak Basuki selaku Kepala bidang pelayanan :

> Kalau masyarakat pemohon kesini bawa berkas komplit ya langsung di proses dan dua hari langsung jadi. Kadang-kadang kendalanya dalam pelayanan itu orang kalau tidak tau informasi atau gaptek ya salah persepsi. Padahal sudah dikasih tau persyaratan-persyaratan secara online. Alangkah baik sebelum masyarakat pemohon melakukan perizinan bisa melihat persyaratannya secara online pada webset kwsi. Kalau tidak bisa online bisa datang kemari ambil persyaratannya yang sudah disediakan pada rak di samping pintu masuk itu. Kalau datang dengan persyaratan tidak lengkap apabila data di masukan pada sistem aplikasi itu sistemnya akan menolak, karena sistem aplikasi sudah di program sesuai persyaratan yang ada.[8]

---

[7] Ibid,
[8] Ibid,

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 perizinan dan non perizinan yang tidak sesuai dengan 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-undanga yang berlaku di Negara Indonesia dengan tujuan agar kedepannya izin yang diberikan oleh pemerintah tidak menimbulkan keresahan bagi masyarakat sekitar.

> Dalam mengatasi kendala dan permasalahan kita memberikan solusi dengan disediakan sosialisasi. Sosialisasi yang kita adakan tentang sistem PTSP, tahap-tahap perizinan, persyaratan-persyaratan tentang perizinan, dan prosedur perizinan juga diberitahu, tapi namanya juga orang banyak kadang ada yang tau ada yang belum faham. Sosialisai biasanya di lakukan di kantor Dinas penanaman modal dan PTSP yang betempat di gedung sebelah. Kemarin bulan februari 201 baru saja di adakan sosialisasi.[9]

Selain itu, kemudahan akses dalam melakukan perizinan bisa dengan mendatangi perizinan keliling yang di selenggarakan di kelurahan-kelurahan sewilayah Kota Kediri, pernyataan yang telah diungkapkan oleh Bapak Basuki selaku Kepala bidang pelayanan sebagai berikut:

> Disini selain online juga ada akses kemudahan dalam perizinan SIUP seperti adanya program Walikota Kediri yang namanya “Kopi Tahu”

[9] Ibid,

> merupakan program yang mempermudah dalam perizinan SIUP. Yang dilakukan di kelurahan-kelurahan dengan cara keliling ke kelurahan di Kota Kediri. Untuk memilih kelurahan mana yang selanjutnya dapat giliran perizinan SIUP keliling, kita sebelumnya mensurvei kelurahan mana yang padat penduduknya dan banyak orang yang melakukan usaha.[10]

Untuk kemudaham yang ada pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP ini menerapkan MPS (Mobile Publik Service) dilakukan dengan bersamaan program Walikota yaitu "Kopi Tahu" yang di adakan di kelurahan-kelurahan se-Kota Kediri.

Selain itu, peneliti melakukan wawancara kepada pegawai lainnya tentang jam kerja pegawai serta bagaimana cara mengkondisikan, izin tidak masuk serta perhitungan gaji dan tunjangan. seperti halnya penjelasan oleh Ibu Tri Wardani selaku TU Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri:

> Kalau disini masuk kerja pada hari senin-jum'at, untuk hari sabtu dan minggu libur dan jam masuk pukul 07:00 WIB karena ada apel pagi juga dan jam pulang pukul 16:00 WIB. Untuk jam istirahat sendiri pada peraturan Dinas tidak ada mas, namun pada kantor sini untuk ishoma (istirahat, sholat, makan) dilakukan secara bergiliran atau bergantian pada jam istirahat pukul 12:00-13:00 WIB. Jadi apabila ada masyarakat yang datang pada jam istirahat tetap kami berikan pelayanan mas. Untuk absensi kehadiran kami menggunakan mesin absen Chek Lock/Cap jari jempol, jadi apabila ada pegawai yang masuk terlambat atau ada pegawai yang tidak masuk akan ketahuan pada saat laporan absen.
>
> Untuk pegawai yang izin tidak masuk kerja bisa menitip surat kepada teman satu kantor dan apabila tidak masuknya dikarenakan sakit maka surat keterangan dari dokter dilampirkan pada surat izin.
>
> Bagi pegawai yang aktif selama satu bulan dan masuk dengan tepat waktu, maka perhitungan gaji dan tunjangan berbeda dengan pegawai yang kurang aktif selama satu bulan dan kehadirannya terlambat. Kami dalam perhitungan gaji dan tunjangan berdasarkan hasil penjumlahan absensi selama satu bulan, apabila ada pegawai yang

[10] Ibid,

> kehadirannya terlamban maka kami perhitungan berapa menit keterlambatanya kalau satu bulan total keterlambatannya mencapai 8 (delapan) jam maka dinyatakan tidak masuk kerja dengan memberikan sanksi teguran dan mengurangi gaji dan tunjangan.[11]

Selanjutnya mengenai peraturan apa yang harus dipatuhi oleh pegawai serta apa yang bentuk sanksi jika pegawai tidak patuh dan tidak disiplin terhadap peraturan Dinas, Ibu Tri Wardani menjawab:

> Yang mematuhi peraturan Dinas itu semua pegawai setiap pegawai harus mematuhi semua peraturan Dinas yang telah disepakati dan ditetapkan oleh Bapak Walikota, diantaranya hadir dan pulang tepat pada waktunya, izin apabila keluar kantor, disiplin, mampu menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan baik.[12]
>
> Pada saat jam kerja apabila ada yang keluar dengan menggunakan asset (fasilitas) kantor seperti mobil, maka diwajibkan laporan. Sehingga bisa menginformasikan/memberitahu ketika ada yang menanyakan asset (mobil) kantor. Karena sebelumnya pernah ada kejadian, salah satu pegawai ada yang keluar kantor menggunakan asset (mobil) kantor untuk kepentingan pribadi tanpa izin atau laporan. Dan saya yang kenak marah karena tidak tahu siapa yang membawa asset (mobil) kantor.[13]

Dari penuturan di atas bahwa ketika ada pegawai yang melanggar, maka kami memberikan peringatan dengan baik-baik dan komunikasi dengan nada yang tidak marah, enak di dengar sehingga menyentuh hati pegawai yang di harapkan akan beruba tingkah laku pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja supaya tepat waktu.

Selanjutnya bagaimana perilaku pegawai saat bekerja. Secara umum, peneliti juga menanyakan kepada pegawai mengenai pelayanan serta menaati peraturan yang ada, berikut pemaparan dari beberapa pegawai:

---

[11] Tri Wardani, Pegawai bidang TU Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri, 16 April 2018.
[12] Ibid,
[13] Luluk Andriani, Pegawai bidang TU Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri, 23 April 2018.

> Kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan cepat, tanggap, sangat mampuu, dan cermat. Memberikan informasi secara detail dalam perizinan dan menjelaskan sistem pelayanan secara online pun juga sangat jelas.[14]
>
> Prilaku pegawai dalam membantu masyarakat baik, masyarakat setelah datang dan masuk kantor dari salah satu pegawai sudah ada yang menanyakan atau mengarahkan untuk pengurusan perizinan.[15]
>
> Pegawai diwajibkan memberikan pelayanan sesuai peraturan SOP pelayanan yang sudah ada dan sudah disepakati, apabila memberikan pelayanan tidak sesuai peraturan SOP pelayanan maka otomatis terjadi izin yang terlambat dan sebagainya. Sebagai janji pelayanan kalau izin yang terlambat maka akan diantar sama pihak Dinas. Akan tetapi, masalah ini sudah terselesaikan dengan berkerja sama dengan Kantor POS Indonesia. Jadi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP beberapa perizinana sekarang dikirim ke alamat pemohon melalui Kantor Pos.[16]

Dari hasil wawancara di atas yang terlihat dari bagaimana sikap pegawai dalam bekerja, pegawai yang sudah efektif dalam memberikan pelayanan. Pernyataan beberapa pegawai yang peneliti wawancarai tentang pelayanan perizinan secara umum, mereka memang menyatakan pelayanan sudah baik dalam menyediakan pelayanan yang tepat, cermat, dan cepat.

a. Berdasarkan kerangka teori yang ada, maka hasil penelitian dapat dipaparkan sebagai berikut:

   1) Karakteristik Informan

---

[14] Ika Wijayati, Pegawai Bidang *Costomer Sevice* Dinas Penanaman Mosal dan PTSP Kota Kediri, 09 April 2018.

[15] Ratna Irawati, Pegawai Bidang *Costomer Sevice* Dinas Penanaman Mosal dan PTSP Kota Kediri, 09 April 2018.

[16] Bapak Sulton, Staf bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP, 11 April 2018.

Tabel 4.6
Daftar Informan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jenis Perizinan
1	Naim	Laki-laki	37 th	SIUP dan TDP
2	Hendrik H.	Laki-laki	30 th	SIUP dan TDP
3	Aziz Badri C.	Laki-laki	27 th	SIUP Perorangan
4	Efendi	Laki-laki	34 th	SIUP dan TDP
5	Indriyah Efiriati	Perempuan	51 th	SIUP dan TDP
6	Sony Rohmawana	Laki-laki	28 th	SIUP Perorangan
7	Erni Yunita	Perempuan	40 th	SIUP Perorangan
8	Nurdin Farid	Laki-laki	28 th	SIUP dan TDP
9	Abdul Aziz A.	Laki-laki	35 th	SIUP dan TDP
10	Harry Susanto	Laki-laki	36 th	SIUP dan TDP
11	Rudy Setiawan	Laki-laki	28 th	SIUP dan TDP

Sumber: wawancara terhadap masyarakat pemohon perizinan SIUP

2) Data tentang penilaian masyarakat pemohon terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu dalam menerbitkan perizinan SIUP di Kota Kediri pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Berdasarkan dari teori Kualitas pelayanan Publik dari Zeithaml tentang 10 (sepuluh) dimensi pelayanan kualitas yang harus masyarakat pemohon berikan jawabannya kepada peneliti, maka peneliti dapat mepaparkan hasil penelitian sebagai berikut:

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Naim :

a) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

Untuk jumlah karyawan sudah banyak, namun untuk mengenai profesionalnya masih kurang ada. Pada kondisi sarana dan prasarana sudah memadai, akan tetapi bila sumber daya kurang bagus ya sama saja.

b) *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

Cukup, pendapatku kinerja pegawainya belum memberikan pelayanan yang jujur dan belum memenuhi standart pelayanan minimal.

c) *Araesponsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kurang bagus, tadi waktu kesulitan menyecan data pas memasukan kertas ke dalam mesin scan pegawainya melihatnya saja. Jadi tadi proses pendaftarran SIUP saya sedikit lama. Tetapi pas mengisi data di komputer dia tanggap.

d) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

Cukup cermat, pegawai dalam memberikan arahan waktu mengisi data yang ada pada komputer begitu teliti dan tadi waktu ada yang belum terisi di bilangin untuk di isi.

e) *Coutesy*, sikap atau prilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

Kurang bagus, tadi pas ingin melakukan izin SIUP Perorangan saja, pegawainya lebih menyarankan perizinan SIUP-TDP, jadi tadi yang ikut saja apa yang di sarankan tadi.

f) *Credibilitas*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

Menyelesaikan izin tepat waktu, jadi dari teman-teman yang sebelumnya sudah melakukan perizinan bilang kalau langsung jadi dalam 3 hari dan setelah selesai daftar kalau sudah jadi ada pemberitahuan terus sertifikatnya langsung di kirim ke rumah melalui kantor pos.

g) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.

Pendapatku masih kurang aman karena dalam kantor belum dilengkapi dengan CCTV, walaupun lokasi kantor kan dilingkungan Pemkot dan lingkungan Satpol PP. Namun kemungkinan masih ada terjadi kejahatan karena manusia itu bisa lalai dalam segala tugas.

h) *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

Bagus, menurut pendapatku pelayanan yang diberikan terbilang mudah karena disini katanya disediakan meja, kompunter, dan scan yang bersifat mandiri untuk masyarakat yang bisa mengoprasikan komputer. Bagi masyarakat yang tidak gatek bisa lakukan perizinan pada komputer disini tinggal scan dan masukan data, tetapi bagi masyarakat yang gatek bisa minta bantuan pegawai disini.

i) *Communition*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Cukup, pegawai dalam memberikan pelayanan cukup sopan. Pegawai disini kan lebih muda-muda dari saya jadi masih perlu belajar lagi dalam sikp melayani yang baik. Untuk sikap melayani masyarakat satu dengan yang lain sama saja.

j) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk memngetahui kebutuhan pelanggan.

Cukup, pegawai memberikan penjelasan dengan pelan-pelan agar muda dipahami. Kalau saya dengan di sebelahku ada yang pegawai jelasinnya mengunakan bahasa jawa, jadi pegawanya menyesuaikan dengan masyarakat.[17]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Hendrik Hendrawanto :

a) *Tangible*

Sangat baik, menurutku sudah memenuhi apa yang dibutuhkan dalam pelayanan jasa, seperti tempat duduk antrian yang sudah menunjang, peralatan yang dipakai sudah bagus-bagus, mesin nomer antrian juga tersedia, Monitor LCD untuk memanggil nomer antrian juga ada. Sudah baik dan pelayanannya sama seperti yang ada pada pelayanan pada umumnya.

b) *Realiable*

Cukup baik, dilihat dari bekerjanya pegawai sudah profesional dalam memberikan pelayanan yang terpercaya. Mereka memberi tahu kalau surat izin saya akan keluar setelah 3 hari dan nantinya di kabari melalui handphone. Kalau saya sendiri percaya akan jadi selama waktu yang dijanjikan.

c) *Araesponsiveness*

Ramah, mereka dalam menanggapinya sudah cukup baik. Saya lihat dia bertanggung jawab terhadap pelayanan yang ada pada Dinas ini dan dia bertanya “ada yang masih di bingungkan lagi”. Saya jawab sudah tidak.

d) *Competence*

Sangat teliti, pegawai yang disini mungkin sudah lebih dari setahun jadi sudah menguasai yang berbaur dengan hal pelayanan dan

[17] F.1.W. Naim, 04 April 2018.

menurut saya sudah memiliki pengetahuan dalam hal pelayanan sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan sedikit.

e) *Coutesy*

Baik sekali, mereka sudah bersikap ramah dalam memberikan pelayanan dan juga berprilaku baik dalam membantu keinginan saya. Tadi juga di suruh memberikan nomer handphone yang untuk kontak hubungan kalau surat izin saya sudah jadi.

f) *Credibilitas*

Cukup, jadi pelayanan yang diberikan katanya sesuai standart operasional yang sudah dirapatkan dan dipersetujui. Salah satunya waktu penyelesaian surat izin di standart operasional di tentukan 3 hari harus selesai.

g) *Security*

Nyaman, menurutku tempat sudah baik dan enak. Untuk keamanannya tidak ada satpam yang berjaga didalam ruangan apa mungkin karena di lingkungan pemkot yang di jaga Satpol PP makanya tidak di beri satpam. Kalau keamanan saya rasa sudah cukup.

h) *Acces*

Cukup mudah, apalagi sekarang izin bisa dilakukan online yang dikerjakan di rumah sudah bisa. Dan pelayanan yang bebasis online memudahkan kita untuk mengirim keluhan yang di rasakan saat perizinan melalui pengaduan pemohon yang secara online juga, tadi saya dikasih tau sama pegawainya.

i) *Communition*

Sangat baik, mereka bersikap profesional jadi tidak ada yang di beda-bedakan dan diberikan pelayanan yang sama saja. Mereka juga mau memberikan informasi yang terkait dengan perizinan SIUP.

j) *Understanding the customer*

Upayanya sudah sangat baik, mereka setelah melihat persyaratan dan data yang sudah dimasukkan pada komputer menyarankan saya untuk mengeceki kembali apabila ada yang kurang atau diganti di suruh bilang.terus saya bilang kalau ini di ganti bisa, oh iya tidak apa-apa.[18]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Aziz Badri Candra:

a) *Tangible*

Peralatan cukup seperti kursi yo lengkap, apik, komputere tertata, komputer yang digunakan model terbaru yang layarnya sudah LED.

b) *Realiable*

[18] F.2.W. Hendrik Hendrawanto, 05 April 2018.

Cukup baik. kelihatane yo masih bingung karena masih muda-muda ya berproseslah. Kan kemarin kan barakane Didin kan enom-enom dadi kan di bagi ono seng pinter ono seng biasa, saling mengisi.

c) *Araesponsiveness*

Kurang ramah, cuek, yo pinter-pintere awak dewe to. Kadang rodok cuek yo ngetute alure awak dewe piye. Nek kenal kan male apik, nek wong liyo yo bedo.

d) *Competence*

Sangat teliti, itu kan prosedure to. Dadi teliti untuk meriksa peryaratane sebagai tugase dia.

e) *Coutesy*

Daya tanggape sangat baik. Langsung di layani.

f) *Credibilitas*

Yo sesuai SOP-Ne. Dengan di terangno kebe, opo seng ono nek pelayanan iku. Sudah cukup no.

g) *Security*

Yo cukup. Kan bagus karena di tata to terus gantian. Pokok cepet.

h) *Acces*

Kalau akses online saya belum tau. Biasae keliling antar desa, seperti pemain jemput bola. Kemudahane ada dan cukup baik.

i) *Communition*

Sudah sangat baik, sekarang pendidikan minimal S-1 jadi dia lebih cerdas di bandingkan yang lain. lo yo to.

j) *Understanding the customer*

Upayae untuk tahu masih kurang. Mau cuma ditanya izin dagang apa, di tanyain lokasine, berapa modale. Sudah itu saja.[19]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Efendi:

a) *Tangible*

Lebih baik dari yang dulu. Karena sekarang personil nya di ganti yang lebih muda-muda dari yang dulu, sekarang kan anak muda semua jadi cepat tanggap dan sudah sangat baik.

b) *Realiable*

Bagus-bagus. sekarang kan sudah online, jadi persyaratan sudah bisa dilihat pada online. Ketika melakukan perizinan dan ada salah satu berkas yang kurang di suruh kembali. Menurut saya ini sudah mirip dengan perbankan.

c) *caraesponsiveness*

Sudah-sudah sangat responsive, bagus, dan bertanya ada yang bisa saya bantu ?

d) *Competence*

[19] F.3.W. Aziz Badri Candra, 05 April 2018.

Sudah cukup. dia cermat juga jadi ada satu berkas yang kurang dia langsung ngomong. Harus diselesaikan sekarang.

e) *Coutesy*

Cukup di arahkan. Jadi saya ingin izin perkembangan SIUP saya di beritahu persyaratan yang di perlukan ini-ini, disini-disini. Saya pancing berapa biayanya? Itu juga di sampaikan juga.

f) *Credibilitas*

Dari prilakunya, dari cara menanganinya itu sedah menunjukkan bahwa dia sudah profesional dalam berkerja.

Satu hal lagi. Biasanya pelayanan itu kan kita di samping meja, depan meja. Kalau ini kan berhadapan langsung (berdampingan) itu menurut saya itu nilai point plus. Jadi tidak ada sekat. Kalau dulu itu kan ada yang namanya loket, ada kacanya sebagai sekat, kalau ngomong harus keras. Sekarang duduk berdampingan di depan komputer menurut saya itu sudah nialai point yang penting.

g) *Security*

Sudah lebih bagus. Dulu saya merasakan itu pegawainya kan masih sedikit, yang mengantri banyak. Sekarang yang saya lihat pegawai sama yang antri lebih banyak pegawainya.

h) *Acces*

Kalau saya lihat pelayanan keliling belum tau, kayak akses keluar belum tau semuanya. Asalkan kita sudah memenuhi persyaratan pasti kemudahan akses itu ada. Kalau persyaratan kurang ya kita harus cari . jadi yang dimaksud satu pintu itu ketika sudah selesai pada persyaratan itu. Kemudahan yang ada sudah cukup bagus.

i) *Communition*

Kalau dibandingkan dengan dulu itu sudah bagusan sekarang. Tapi kalau dibandingkan dengan swasta lainnya sekelas perbankan masih bagusan perbankan. Tapi menurut saya sudah bagus sekelas pemerintahan.

j) *Understanding the customer*

Yang saya rasakan upaya pegawai tidak ada, dan masih kurang bagus.[20]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Indiyah Efiriati:

a. *Tangible*

Sudah sangat bagus. Tempatnya baik, nyaman, komputernya juga banyak dan kita seandainya tidak gaptek bisa bikin sendiri di situ. Jadi masukan sendiri di situ. Jadi tidak usah ngongkon pegawai disitu, tapi kalau kita gaptek kita minta tolong mbak'e. Pokok persyaratan sudah lengkap ya. Langsung di bikinkan sama mbak'e.

b. *Realiable*

[20] F.4.W. Efendi, 09 April 2018.

Tepat waktunya sudah cukup bagus. Kayak gini "iya bu nanti tunggu di rumah, kalau sudah selesai nanti di kabari". Tidak lama sudah di kabari lewat SMS di Handphone dan di antarkan sama tukang pos.

c. *Araesponsiveness*

Prilaku kemauan membantu ada, tanggap, bagus. Jadi waktu saya bingung dalam mengisi data di komputer saya di dampingi mbaknya juga dibantu untuk mengisi semuanya. Prilaku mbaknya sudah ramah dalam membantu.

d. *Competence*

Ya sudah bagus. Ketika membuka berkas saya dia bilang "oh ini ukuran foto ibu salah" mbak klo ini tidak bisa to mbak, "tidak bisa bu ini langsung masuk di komputer". Ukuran foto saya 3x4 namun di persyaratannya 4x6, jadi saya kembali pulang memperbesar ukuran fotonya dan apabila ada berkas yang kurang lagi di suruh kembali untuk melengkapi baru di proses. Sangat teliti pokoknya.

e. *Coutesy*

Daya tanggap pegawai bagus, dalam arti misalkan kemarin saya ingin bikin surat izin usaha perdagangan (SIUP) sebagai bersayaratan buka LPS. LPS itu kayak bimbingan belajar (kursus). "oh iya bu", persyaratannya ini-ini dan juga harus punya bukti hukum.

f. *Credibilitas*

Cara pegawai menumbuhkan kepercayaan kepada pemohon. Jadi, ketika izin kita sudah jadi/selesai dia juga SMS sebagai pemberitahuan lewat Handphone atau ponsel. Kemudian sertifikat surat izin usaha perdagang (SIUP) di antar ke rumah melalui kantor pos.. jadi sudah bagus.

g. *Security*

Tempat sangat nyaman, parkiran kendaraan juga bagus dan aman, dan suasananya di lingkungan kantor Satpol PP juga bikin nyaman.

h. *Acces*

Bisa dengan online atau bisa langung datang kesana. Saya taunya masyarakat yang bisa itu nganu sendiri, mengerjakan di situ sendiri gitu loh. Dia lebih tau jadi nggak usah dibimbing mbaknya dia sudah tau hanya tertentu saja yang dia tanyakan. Tapi dia kayaknya yang sudah mahir berproses sendiri. Tinggal bilang kalau sudah selesai.

i. *Communition*

Sudah perhatian, bagus. "Di tanyain ibu usahanya apa ? dan lokasinya dimana?" dia juga perhatian sama usaha yang saya tekuni. Katanya "usaha ibu penuh dengan keterampilan". Jadi perhatian sudah sangat bagus.

j. *Understanding the customer*

Iya ada, upaya mbaknya cukup baik dalam ingin tau kebutuhan saya. Di tanyakan "ibu apa yang di butuhkan" saya butuh surat izin usaha perdagangan (SIUP) untuk membuka tempat pelatihan, oh iya bu tolong di isi datanya dan lain sebagainya gitu.[21]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Sony Rohmawana:

a) *Tangible*

Sudah cukup baik, Cuma ketika pelayanan keliling itu membatasi kuota pemohon perizinan SIUP hanya 10 orang dan menurut saya itu kurang dan perlu di tambahi lagi. Kalau peralatan kurangnya itu pada peralatan foto 4×6 yang kurang memadai seperti tidak ada background foto.

b) *Realiable*

Kalau yang saya rasakan pada itu, kemampuan dia dalam memberikan pelayanan sudah baik. Dia juga mau memberitahu kalau besok sudah jadi di hubungin, dan dia memastikan kalau besok pasti jadi. Jadi pelayaan keliling yang diberikan sudah baik.

c) *Araesponsiveness*

Langsung dikasih tau, seperti kayak ada fome yang belum terisi terus kelewatan itu di kasih tau karena kan duduknya disamping atau bersebelahan dan kalau masih kebingungan di arahkan. Kemudian juga ditanya "usahanya di bidang apa pak ?" usaha ini-ini "oh ini usahanya masuk kerana ini pak, modalnya berapa ?" modalnya sekian "kalau modal segitu masuknya perizinan SIUP Mikro belum CV, UD, dll." Terus dijelaskan kalau modal besar dan punya karyawan perizinan SIUP bisa berupa CV, UD , dll, tapi kalau usahanya ini dengan modal sekian melakukan perizinan SIUP Mikro tidak apa-apa.

d) *Competence*

Teliti juga (sangat teliti), ditanya sangat rinci yang pertama ditanya kemarin itu KTP. "KTP nya ada ?" NPWP juga ditanya, kalau belum punya disuruh bikin tapi saya sudah ada NPWPnya jadi langsung di proses malam itu. Cuma katanya waktu itu bahan tidak ada (habis), baru jadi besok di kantor kemudian di kasih pilihan kalau sudah jadi besok mau diambil sendiri atau dikirim lewat kantor pos.

e) *Coutesy*

Responnya juga baik, segala jenis usaaha memang di anjurkan dan diberi wawasan. Kalau semua usaha itu lebih baik ada izin SIUP-Nya, nantinya kalau ada apa-apa enak dan juga kalau ada sesuatu itu lebih mudah. Nanti juga diarahkan kalau ada bantuan dari pemerintah atau program apa itu kita sudah legal, terus nanti juga dikasih info kalau ada kredit UMKM yang dari Dinas Koperasi yang programnya

[21] F.5.W. Indiyah Efiriati, 10 April 2018.

itu bergulir setiap tahunya. Maksudnya kalau kita sudah punya SIUP kan nama usaha kita masuk data, terus dari data itu di gilir kredit UMKM siapa yang belum.

f) *Credibilitas*

Sikapnya ramah, enak. Maksudnya memberikan pelayanan dengan baik. Ya itu tadi mengasih solusi juga baik.

g) *Security*

Kalau untuk penataan tempat sudah lumayan baik, yaitu sudah diberi tenda. Cuma yang saya lihat unutuk tatanan meja sama kursi antrian itu masih jumbo, naksudnya kursi yang untuk antri itu tatananya masih tidak teratur, seharusnya tatanan antara meja komputer satu dengan meja komputer lain di beri jarak dan juga untuk kursi antriannya juga di beri jarak. Sehingga orang yang antri itu tidak kebingungan dan juga tau urutan antriannya.

h) *Acces*

Kalau untuk akses kemudahan, itu dipermudah mas. Jadi dimana pun dan setiap saat itu bisa, jadi kita daftar dulu untuk legalitasnya kita ke kantor sana. Jadi langsung tidak perlu ribet-ribet datang ke sana terus kebingungan. Yang penting ini kan ada online jadi daftarnya di onlinekan dulu, kalau nanti ada yang kurang bisa menyusulkan.

i) *Communition*

Sama saja perhatian, jadi semua orang dilayani dengan baik tanpa memberi perhatian khusus. Kemarin di sebelahku itu ada orang yang datang dari luar kelurahan Rejomulya, itu juga sama di tangani dengan baik juga.

j) *Understanding the customer*

Ya cukup , yang ditanyakan terakhir kemarin itu. Kalau masih ada yang di tanyakan mengenai perizinan SIUP, kalau saya tidak ada yang di tanyakan kalau misalkan kalau saya bertanya mungkin di jelaskan ya. Karena kemarin di beri umpan balik seperti masih ada yang kurang jelas pak? begitu.[22]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Erni Yunita:

a) *Tangible*

Kalau saya sih sarana sudah bagus dan prasarananya juga bagus. Kemarin yang agak lambat kayaknya mesin scanya itu yang agak macet tapi programnya itu cepat. Sebetulnya nunggu ½ jam sudah selesai pendaftarannya.

b) *Realiable*

[22] F.6.W. Sony Rohmawana, 10 April 2018.

Proses pelayanannya cepat dan mbaknya lumayan sopan, alatnya juga bagus. Biasanya tidak bermasalah sih mungkin pas kemarin aja namaya alat mesin, kalau sering digunakan ya begitu.

c) *Araesponsiveness*

Kalau saya menilai dia sangat komprative dan kerja samanya bagus. Misalkan kayak aku gak tau, kan kemarin ada pertanyaan luas usaha gitu-gitu sedangkan saya tidak tau karena usaha saya jadi satu dengan rumah. Jadi mbak membantu untuk memilihkan luas kira-kira usaha saya.

d) *Competence*

Ketika aku membuat SIUP kemarin, ketika mengetik mengisi data di komputer dia berada di sampingku dan ketika mengisi ada yang kurang dikasih tau, kalau salah ya dibilangin salah, kalau sudah betul yang terusin gitu. Jadi teliti dan cermat banget.

e) *Coutesy*

Kalau mereka responnya bagus sih ya. Jadi kalau kita kurang faham langsung di arahkan. Misalkan saya bertanya usahaku penjahit busana, usaha ini masuk bidang apa? "usaha ibu seharusnya dibidang ini" jadi daya tanggapnya bagus karena saya kan tidak tau pengelompokan usaha kayak apa saja.

f) *Credibilitas*

Rata-rata pegawai mbak-mbaknya disana kan masih muda-muda. pas pegawai yang bagian melayani saya itu baik-baik. Mereka sudah bersikap profesional sehingga memberikan kesan pelayanan yang terpercaya.

g) *Security*

Resiko terjadinya kejahatan atau kriminal kemungkinan tidak ada, karena ini kan pemerintahan yang memberikan pelayanan perizinan SIUP bukan lembaga keuangan yang rawan kejahatan. Kalau masalah kenyamanan sudah bagus dengan adanya banyak tempat duduk orang-orang yang mengantri tidak sampai berdiri.

h) *Acces*

Salah satu kemudahan akses yang saya tau itu adanya program Walikota Kediri ini yang bernama "Kopi Tahu" merupakan program yang mempermudah dalam perizinan SIUP. Yang dilakukan di kelurahan-kelurahan dengan cara keliling ke kelurahan di Kota Kediri.

i) *Communition*

Mereka berkeinginan tau usaha yang akan saya beri izin SIUP ini. Misalkan "Ibu usahanya apa, lokasinya dimana, modalnya berapa" jadi ya saya terangkan apa adanya. Usaha saya penjahit busana, lokasinya satu dengan rumah, terus ini-ini. Mereka mendengarkan dan responya bagus.

j) *Understanding the customer*

Sudah sangat baik, Mereka menanyakan "ibu apa yang dibutuhkan lagi" saya ingin bikin SIUP mbak agar usaha saya ini

diakui dan untuk berjaga-jaga kalau ada apa-apa sekaligus saya ingin mengembangkan usaha saya.[23]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Nurdin Farid:

a) *Tangible*

Sangat baik, karena komputernya yang digunakan sudah bagus-bagus. Pelayanannya juga sudah baik. Untuk personil pegawainya cukup lah. proses perizinan SIUP sekarang tidak kayak di Dispenduk yang banyak yang datang, sekarang perizinan bisa dilakukan dengan online.

b) *Realiable*

Untuk kemampuan sudah cukup sesuai lah kalau saya bertanya dia jawab dengan cekatan. Jadi mbak-mbak yang disini sudah bertanggung jawab dengan pekerjaannya dan apa yang dijawab itu sudah sesuai.

c) *Araesponsiveness*

Sudah membantu dan baik, besikap sopan, ramah dan mau diajak ngobrol. kalau pelayanan yang ada disini sudah cukup berkualitas dalam bidang pemerintahan.

d) *Competence*

Kalau ketelitian sudah teliti mas, dan sudah menguasai dalam bidang pelayanan.

e) *Coutesy*

Sangat tanggap dan langsung luwes, seperti punya keinginan untuk usaha dua dijadikan satu nama saja itu mbaknya langsung mengarahkan untuk melakukan perizinan SIUP dengan jenis CV atau UD.

f) *Credibilitas*

Sudah baik, setelah pendaftatran langsung diberitahu kapan jadinya. Jadi setelah mendaftar tinggal menunggu saja pemberitahuan dan nanti di kirim dari kantor sini.

g) *Security*

Untuk keamanaan itu belum ada, katanya kemarin-kemarin ada kejadian kehilangan. Kalau kenyaman sudah enak tempat duduk menunggu sudah ada.

h) *Acces*

Dalam kemudahan masih kurang, Untuk masyarakat yang awam tidak tau kalau adanya pelayanan perizinan secara online. Sebaiknya diadakan informasi di media radio atau koran. Untuk mempermudah akses perizinan yang ada disini.

[23] F.7.W. Erni Yunita, 11 April 2018.

i) *Communition*

Di sana kalau di berikan perhatian yang sama saja dengan yang lain, kalau nomer antrian kita sudah di panggil langsung diberikan pelayanan ke depan dan diberikan penjelasan. Perhatian mbaknya sudah baik tidak membeda-bedakan dan memberikan pelayanan yang sama.

j) *Understanding the customer*

Menurut saya upaya mencari kebutuhan masih kurang. Tadi cuma menanyakan berkas yang saya bawah dan habis selesai nggak ada yang di tanyakannya lagi.[24]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Abdul Aziz A.:

a) *Tangible*

Untuk sarana dan prasarana yang ada disini sudah lumayan lengkap seperti ruangan sudah full AC, komputer yang sudah modern, dan tempat duduk yang cukup. Untuk mesin nomer antrian sebaiknya di letakan sebelah pintu masuk, kalau diletakan disana kurang kelihatan dari pintu masuk.

b) *Realiable*

Kalau tentang waktu penyelesaiannya tadi petugas mengakatakan kalau setelah mendaftar akan segera dikabari dan di antar kerumah. Untuk kemampuan petugas sudah cukup baik dan bisa dipercaya.

c) *Araesponsiveness*

Prilaku petugas dalam membantu cukup baik, saya merasakan yang ada disini sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Mungkin usia petugas disini masih cukup muda-muda maka perlu berproses lagi untuk menjadi lebih baik.

d) *Competence*

Apa yang saya rasakan disini petugas yang melayani saya sudah cukup teliti dan cermat dalam memberikan pelayanan kepada saya. Dan sudah menguasi tugas-tugasnyya sebagai petugas yang memberikan pelayanan.

e) *Coutesy*

Prilaku baik, walaupun ada yang sedikit diam saja mungkin karena pas lagi sibuk jadi terkesan cuek. Tapi yang saya lihat sebelum saya tadi pas lagi mereka tidak sibuk mereka selalu ramah dan senyum.

f) *Credibilitas*

Pelayanan yang diberikan petugas disini sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, akan tetapi untuk lamanya penyelesaian

[24] F.8.W. Nurdin Farid, 16 April 2018.

penerbitan periznaan masih belum tau karena dibilangin kalau sudah jadi diberitahu melaui handphone.

g) *Security*

Ini mas untuk kenyamanan yang ada disini masih kurang, untuk ruang tunggu masih perlu penataan, tulisan-tulisan yang ada di dinding belakang itu jarang ada yang baca karena membelakangi tempat duduk, sama almari formulir itu di ganti dengan papan informasi, dan pintu masuk hanya dibuka satu saja.

h) *Acces*

Saya berpendapat bahwa akses kemudahan kalau dilihat dari letak kantornya sangat strategis karena berada di tengah Kota Kediri dan dilingkungan Pemkot, memang bagi saya yang rumahnya di barat kali brantas terasa sangat dekat mengingat rumah saya yang ada di Kecamatan Mojoroto. Akses menuju kantor sini mudah dilewati kendaraan sepeda motor atau mobil.

i) *Communition*

Kalalu disini saya lihat semua petugasnya ramah selalu memberikan yang terbaik untuk orang yang datang kesini dan kalau membeda-bedakan satu sama lain saya belum tau, tapi sepertinya disini pelayanannya sama-sama saja tidak ada yang dibedakan.

j) *Understanding the customer*

Dalam memberikan pelayanan petugas seharusnya bertanggung jawab, seperti mencari tau keluhan msyarakat, kalau masih ada yang kurang paham dan masih bingung sebaiknya di tanya. Menurut saya petugas masih kurang upaya dalam mengetaui kebutuhan masyarakat.[25]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Harry Susanto:

a) *Tangible*

Prasarana dan sarana di Dinas ini baik dan sangat lengkap. Karyawannya juga sudah banyak dan komunikasinya sudah sopan, santun, dan ramah, juga sebelum bertanya mengucapkan salam kepada saya.

b) *Realiable*

Cukup baik, karyawannya sudah berusaha melayani dengan baik. Misalkan tadi saya bertanya apa betul bisa selesai dengan cepat, dia jawab “kalau disini sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat pak dan kalau tidak ada kekurangan lain dalam 3 hari sudah kami beritahu bapak”.

c) *Araesponsiveness*

[25] F.9.W. Abdul Aziz A, 17 April 2018.

Sopan dan ramah, ya pada umumnya anak mudah yang menghormati orang yang lebih tua. Dia kalau menerangkan pelayanan dengan pelan-pelan mungkin agar saya ini memahami apa yang diterangkannya.

d) *Competence*

Cukup teliti, karyawan di sana dalam memeriksa persyaratan sudah teliti. Namun kurangnya bentuk keterampilan dalam melayani, sehingga saya menganggapnya biasa-biasa saja.

e) *Coutesy*

Baik, karyawan yang tanggapnya baik itu bisa dilihat. Waktu tadi yang saya perlukan untuk usaha sekarang itu perizinan SIUP. Langsung karyawan tadi membantu dengan menanyakan satu persatu syarat yang dibutuhkan, dia bilang sudah lengkap pak.

f) *Credibilitas*

Dengan memberikan penjelasan kemudahan-kemudahan dalam pengurusan perizinan SIUP. Dan apa yang di jelaskan karyawannya itu ada betul pada kantor Dinas ini tentang adanya kemudahan yang ada disini.

g) *Security*

Sejuk dan nyaman, sudah cukup baik. Kalalu lagi mennunggu antrian bisa sambil baca-baca koran karena disini juga di beri koran yang berita terkini atau harian, selain koran juga ada majalah. Soal keamanan yang ada disini sudah cukup karena ini kantor pemerintahan jadi kemungkinan terjadi kejahatan sedikit.

h) *Acces*

Cukup mudah, pada waktu dijelaskan tadi kekmudahan dalam mengurus perizinan SIUP sudah bisa dengan online dan perizinan keliling.

i) *Communition*

Baik, saya rasa orang yang melakukan perizinan disni di beri tempat duduk yang sama dan tidak ada yang membedakan antara lain karena ini kan peerintahan jadi lebih netral. Saya sendiri diberikan perlakuan yang sama seperti orang yang ada di sebelah tadi.

j) *Understanding the customer*

Masih belum ada upaya, kesungguhan karyawan pada pekerjaannya itu bisa diketahui dari sikapnya. Kalau yang saya rasa tadi antusias masih kurang dalam mendengarkan keinginan saya.[26]

Komentar dari masyarakat pemohon oleh Rudy Setiawan:

[26] F.10.W. Harry Susanto, 20 April 2018.

a) *Tangible*

Cukup lengkap, pendapat saya bahwa fasilitasnya kurang memadai, kalau bisa ruangannya lebih besar lagi. Jadi meja khusus pelayanan dan meja bagian IT tidak satu ruangan. Kalau penampilan pegawainya itu sendiri sudah bagus.

b) *Realiable*

Cukup baik, bahwa kinerja pegawai disini baik. Apa yang mereka katakan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan dan pelayanan yang dilakukan katanya sesuai standart operasional (SOP). Jadi menurut saya pelayanan yang ada sudah terpercaya.

c) *Araesponsiveness*

Prilaku cukup baik, mereka dalam hal membantu saya biasa saja sudah sebagai tugasnya. Akan tetapi mereka ramah dan sopan dalam menjelaskan. Bila ada yang saya bingungkan mereka langsung menjelaskan.

d) *Competence*

Baik, keterampilan pegawai dalam menangani kendala saat pelayanan seperti kelengkapan persyaratan yang kurang dan di kasih solusi, dalam ketelitian memeriksa berkas persyaratan juga baik.

e) *Coutesy*

Baik, daya tanggap pegawai terhadap masyarakat sudah baik. Ketika saya perlu bantuan untuk informasi perizinan SIUP, pegawai dengan cepat tanggap memberikan penjelasan.

f) *Credibilitas*

Pegawai disini menurut saya sudah berpengalaman sehingga bisa menguasai pekerjaanya. Mereka sopan dan ramah dengan begitu saya merasa bahwa perkataannya bisa dipercaya

g) *Security*

Nyaman, tempat duduk banyak dan disediakan koran dan majalah sebagai bahan bacaan waktu mengantri. Dan ruang yang full Ac, sehingga kita di dalam tidak kepanasan. Untuk keamanaanya cukup aman karena lingkungan Kantor Dinas ini di kantor Pemkot.

h) *Acces*

Mudah, menurut saya dalam memberikan kemudahan ada. Seperti dalam pendaftaran tadi saya di berikan pengarahan dengan mudah dan cepat. Sebelumnya saya kira untuk pendaftaran SIUP itu sulit dan ribet memerlukan banyak persyaratan.

i) *Communition*

Baik, sikap perhatian pegawai terhadap masyarakat sama saja. Mereka memberikan pelayanan sama rata dan dalam berkomunikasi sopan.

j) *Understanding the customer*

> Cukup baik, upaya pegawai dalam melihat kebutuhan saya ada. Dengan menjelaskan usaha bapak ini di bagian bidang ini, terus di sarankan kalau kebutuhan yang sesuai dengan usaha bapak ini.[27]

C. Temuan Penelitian

Setelah melihat dari paparan data diatas, terdapat beberapa temuan penelitian pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri. Maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan kerangka teori yang ada

   Dapat diketahui bahwa pada dimensi *Tangible*, yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, *personil* yang ada di nilai sangat baik oleh 5 masyarakat pemohon, 4 masyarakat pemohon menilai cukup baik, dan 2 masyarakat pemohon menilai kurang baik. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kota Kediri, masyarakat pemohon menilai sangat baik.

   Pada dimensi *Realiable*, adalah terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dinilai cukup baik oleh 9 masyarakat pemohon, 1 masyarakat pemohon menilai sangat baik, dan 1 masyarakat pemohon menilai kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai masih perlu ditingkatkan lagi khususnya dalam pelayanan perizinan SIUP, yang dinilai cukup baik.

[27] F.11.W. Rudy Setiawan, 25 April 2018.

Pada dimensi *Araesponsiveness*, adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dinilai sangat baik oleh 4 masyarakat pemohon, 5 masyarakat pemohon menilai cukup baik, dan 2 masyarakat pemohon menilai kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prilaku pegawai dalam membantu masyarakat pemohon khususnya pada perizinan SIUP, dinilai cukup baik.

Pada dimensi *Competence*, yaitu tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon perizinan SIUP adalah 7 masyarakat pemohon menilai sangat baik, 4 masyarakat pemohon menilai cukup baik, dan masyarakat pemohon yang menilai kurang baik 0. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Competence,* dinilai sangat baik.

Pada dimensi *Coutesy*, adalah sikap atau prilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakaat pemohon serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi dinilai sangat baik oleh 7 masyarakat pemohon, 3 masyarakat pemohon menilai cukup baik, dan 1 masyarakat pemohon menilai kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Coutesy*, dinilai sangat baik.

Pada dimensi *Credibilitas,* yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat pemohon perizinan SIUP adalah 2 masyarakat pemohon menilai sangat baik, 8 masyarakat pemohon menilai cukup baik, dan 1 masyarakat pemohn menilai kurang baik. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa pada dimensi *Credibilitas,* masyarakat pemohon menilai cukup baik.

Pada dimensi *Security*, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko dinilai sangat baik oleh 2 masyarakat pemohon, 5 masyarakat pemohon menilai cukup baik, dan 4 masyarakat pemohon menilai kurang baik. Sehingga dapat disimpukan bahwa kenyamanan, dinilai cukup baik.

Pada dimensi *Acces,* yaitu terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan bagi masyarakat pemohon perizinan SIUP adalah 4 masyarakat pemohon menilai sangat baik, 6 masyarakat pemohon menilai cukup baik, dan masyarakat pemohon menilai kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Acces,* masyarakat pemohon menilai cukup baik.

Pada dimensi *Communition,* yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat pemohon perizinan SIUP adalah 7 masyarakat pemohon menilai sangat baik, 4 masyarakat pemohon menilai cukup baik, dan masyarakat pemohon yang menilai kurang baik 0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Communition,* dinilai sangat baik.

Pada dimensi *Understanding the customer*, yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat pemohon perizinan SIUP adalah 2 masyarakat pemohon menilai sangat baik, 4 masyarakat pemohon

menilai cukup baik, dan 5 masyarakat pemohon menilai kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Understanding the customer,* masyarakat pemohon menilai kurang baik.

2. Terdapat beberapa temuan penelitian pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri. Maka, peneliti dapat mengklasifikan sebagai berikut:
   a. Kurang adanya upaya pegawai dalam mengetahui kebutuhan masyarakat pemohon, sehingga kepuasan masyarakat masih rendah dan menimbulkan pengaduan masyarakat pada kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri.
   b. Perlu di kembangkan dan di tingkatkan lagi sosialisasi tentang perizinan yang ada pada Dinas, sehingga masih banyak masyarakat awam yang datang ke kantor membawa persyaratan yang belum lengkap sehingga balik pulang lagi dan masyarakat beranggapan bahwa mengurus perizinan SIUP dikenai biaya, padahal mengurus perizinan SIUP tanpa dikenai biaya (GRATIS).
   c. Ketidakefektifan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri dengan memberikan tanggungjawab kepada salah satu staf untuk mengarahkan masyarakat pemohon yang baru datang untuk segera ambil nomer antrian. Kurangnya tanggungjawab staf lainnya, hal ini mengakibatkan masyarakat pemohon yang baru pertama kalinya kesana menjadi sedikit kebingungan.

d. Masih ditemukan masyarakat pemohon yang langsung dilayani dahulu tanpa mengambil nomer antrian, jika mempunyai kenalan pegawai yang ada disana. dan juga masih ada beberapa pegawai yang keluar menggunakan asset (mobil) kantor tanpa izin atau laporan.

e. Pada peraturan Dinas, pada memberikan pelayanan jam istirahat kantor untuk ishoma (istirahat, sholat, dan makan) tidak ada, untuk tetap melayani pada jam istirahat pegawai menggunakan sistem istirahat bergiliran, dengan bergantian antara pegawai satu dengan yang lain. Walaupun masyarakat pemohon datang kesana pada jam istirahat Dinas Penanaman Modal dan PTSP tetap memberikan pelayanan.

f. Pegawai harus menjalankan sesuai sistem dan SOP, kalau tidak sesuai itu maka otomatis terjadi izin yang terlambat dan sebagainya. Sebagai janji pelayanan kalau izin yang terlambat maka akan diantar sama pihak Dinas. Akan tetapi, masalah ini sudah terselesaikan dengan berkerja sama dengan Kantor POS Indonesia. Jadi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP beberapa perizinana sekarang dikirim ke alamat pemohon melalui Kantor Pos.