

**PENGEMBANGAN
KAPASITAS KELEMBAGAAN PEMERINTAH DAERAH
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
(Studi pada Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri)**

Novita Sari, Irwan Noor, Wima Yudho Prasetyo

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: vitasari22@gmail.com

***Abstract:** Institutional Capacity Development of Local Government in Improving Quality Integrated Licensing Service (Studies at Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri). In encouraging the growth of the area, each must maintain and improve the investment climate. Kediri has a high number of investment, the number of entrepreneurs and investors who are interested so that must be balanced with the quality of service licensing in Kediri. Integrated license service quality to develop institutional capacity is good enough based on Public Satisfaction Index 2013. However, people still complain about the service system that has not been a single door. Institutional capacity development include human resource development and improvement of facilities to fit the current conditions of licensing services. In addition, the development of institutional capacity has been running well including the increase in disciplinary apparatus, human resources quality improvement activities to improve service quality investments, improving the investment climate and realization.*

***Keywords:** capacity building, institutional, public service.*

Abstrak: Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu (Studi Pada Kantor Pelayanan Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri). Dalam mendorong pertumbuhan daerah, setiap daerah harus menjaga dan memperbaiki iklim investasi. Kabupaten Kediri memiliki investasi cukup besar, banyaknya pengusaha dan investor yang berminat sehingga harus diimbangi dengan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Kediri. Kualitas pelayanan perizinan terpadu untuk mengembangkan kapasitas kelembagaan di Kabupaten Kediri sudah cukup baik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat 2013. Namun masyarakat masih mengeluhkan sistem pelayanan yang belum satu pintu. Pengembangan kapasitas kelembagaan meliputi peningkatan SDM serta peningkatan sarana agar sesuai dengan kondisi pelayanan perizinan saat ini. Selain itu pengembangan kapasitas kelembagaan yang sudah berjalan baik antara lain peningkatan disiplin aparat, kegiatan peningkatan kualitas SDM guna meningkatkan kualitas pelayanan investasi, peningkatan iklim investasi dan realisasi.

Kata kunci: pengembangan kapasitas, kelembagaan, pelayanan publik.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah yang memiliki makna luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya. Pemberian pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat diterima dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut harus sesuai standar biaya pelayanan yang relatif murah dengan kualitas yang baik dan dapat menjangkau keseluruhan daerah khususnya daerah terpencil yang sering kali kurang mendapatkan perhatian dari pemerintah.

Seiring dengan perkembangan jaman pola pikir masyarakat dalam pelayanan publik lebih menyukai dalam hal khususnya yang bersifat cepat, terjangkau, dan berkualitas. Tuntutan masyarakat akan pemenuhan kebutuhannya, mengharuskan pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik. Banyak masalah terkait dengan pelayanan publik, diantaranya adalah ketidakpastian waktu, biaya, dan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan sehingga menjadikan kualitas pelayanan buruk. Hal tersebut sangat diperlukan peningkatan kemampuan pemerintah yang berkompeten dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat sehingga dibutuhkan adanya pengembangan kapasitas (*capacity building*). Pengembangan kapasitas merupakan bagian penting di berbagai aspek kehidupan, salah satunya didalam instansi pemerintahan, pengembangan kapasitas penting untuk meningkatkan kemampuan atau menjadikan lebih baik kinerja aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi Negara yang dapat mengganggu kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan publik.

Adapun halnya yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri sebagai instansi pemerintah dalam pengembangan kapasitas. Sehingga penting bagi Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri untuk melaksanakan apa yang dimaksud dengan *capacity building* atau pengembangan kapasitas karena suatu organisasi dapat meningkatkan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan individu tetapi juga kemampuan organisasi untuk mencapai misinya secara efektif. Dengan dilatarbelakangi upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui manajemen pelayanan publik yang transparan, partisipatif dan akuntabel baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya, guna menghasilkan pelayanan primadikutip dari (Renstra KPPT Tahun 2011-2015).

Oleh karena itu penting untuk pemerintah daerah melaksanakan *Capacity Building* dengan tujuan memperbaiki kinerja aparatur pemerintah yang akan berpengaruh terhadap pelayanan publik. Berdasarkan PP No.59 tahun 2012 tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah, Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri yang merupakan institusi pemerintahan daerah juga melaksanakan suatu pengembangan kapasitas khususnya pengembangan kapasitas kelembagaan. Menurut peneliti pengembangan kapasitas kelembagaan juga sangat penting untuk disoroti karena kelembagaan mencakup 3 hal yaitu: individu, sistem dan kelembagaan yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pemerintahan daerah yang akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sehingga peneliti mengambil fokus mengenai pengembangan kapasitas kelembagaan yang dilakukan Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri melalui permasalahan pelayanan dari sisi kualitas pelayanan kemudian permasalahan kapasitas kelembagaan dalam pelayanan perizinan, pengembangan kapasitas kelembagaan yang sudah dilakukan dan upaya pengembangan kapasitas kelembagaan yang akan dilakukan serta dukungan dan hambatan dalam

pengembangan kapasitas kelembagaan. Mengenai hal ini peneliti ingin menyelesaikan dan mengetahui masalah mengenai penerapan pengembangan kapasitas kelembagaan Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri yang berpengaruh pada kualitas perizinannya. Mengingat sasaran dari Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri sendiri adalah sistem kelembagaan yang efektif, efisien dan akuntabel yang didukung SDM dan sarana prasarana yang berkualitas. Sehingga, dengan adanya pengembangan kapasitas kelembagaan ini dapat memberikan hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

Tinjauan Pustaka

1. Dimensi dan Fokus Pengembangan Kapasitas

Pengembangan kapasitas pada umumnya diartikan sebagai peningkatan kemampuan atau kompetensi individu, kelompok dan organisasi yang mencakup banyak komponen, sehingga didalam pengembangan kapasitas terdapat beberapa dimensi dan fokus. Dimensi dan fokus tersebut merupakan bagian proses dinamis yang berkelanjutan. Adapun dimensi dan fokus pengembangan kapasitas menurut (Soeprpto, 2003, h.14) ada tiga tingkatan, yaitu:

1. Tingkatan Individual, seperti potensi-potensi individu, keterampilan individu, pengelompokan pekerjaan dan motivasi-motivasi dari pekerjaan individu dalam organisasi;
2. Tingkatan Organisasi, seperti struktur organisasi, prosedur dan mekanisme pekerjaan, proses pengambilan keputusan didalam organisasi, pengaturan sarana dan prasarana, hubungan dan jaringan organisasi;
3. Tingkatan Sistem, seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan peraturan, kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian obyektivitas kebijakan tertentu.

2. Tahapan dalam Pengembangan Kapasitas

Pengembangan kapasitas memiliki cara tersendiri untuk menjalannya aktifitasnya yang memungkinkan terjadinya pengembangan kapasitas pada sebuah individu, sistem, atau organisasi, dimana pada aktifitas tersebut terdiri atas beberapa tahapan umum. Adapun tahapan atau fase tersebut menurut Gandara (2008, h.18) sebagaimana dikutip oleh artikel mutiara adalah:

1. Fase Persiapan.
2. Fase Analisis
3. Fase Perencanaan.

4. Fase Implementasi.
5. Fase Evaluasi.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Kapasitas

Menurut Soeprapto (2003, h.12) dalam sebuah artikel secara khusus menyampaikan bahwa faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi pembangunan kapasitas meliputi 5 (lima) hal pokok yaitu:

- a. Komitmen Bersama (*Collective Commitments*)

Menurut Milen (2004, h.17) penguatan kapasitas membutuhkan waktu lama dan memerlukan komitmen jangka panjang dan semua pihak yang terlibat. Komitmen tidak hanya untuk kalangan pemegang kekuasaan saja, namun meliputi seluruh komponen yang ada dalam organisasi tersebut. Pengaruh komitmen bersama sangat besar, karena faktor ini menjadi dasar dari seluruh rancangan kegiatan dan tujuan yang akan dicapai bersama.

- b. Kepemimpinan yang kondusif (*Conducif Leadership*)

Adalah proses mempengaruhi dari pemimpin kepada bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan yang kondusif merupakan kepemimpinan yang dinamis yang membuka kesempatan luas bagi setiap elemen organisasi yang dapat menyelenggarakan suatu pengembangan kapasitas. Dengan kepemimpinan yang kondusif seperti ini, maka akan menjadi alat pemicu untuk Reformasi Peraturan

- c. Reformasi Kelembagaan

Reformasi kelembagaan pada intinya menunjuk adanya budaya kerja yang mendukung pengembangan kapasitas. Struktur dan kultur kelembagaan harus dikelola dengan baik dan menjadi aspek penting dan kondusif dalam menopang program pengembangan kapasitas.

- d. Peningkatan Kekuatan dan Kelemahan yang dimiliki

Cara mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi agar dapat disusun program kapasitas yang baik, dari pegawai atau personal dari organisasi harus dapat memahami dan mengutarakan tentang kelemahan dan kekuatan yang dimiliki oleh suatu organisasi tersebut. Maka kelemahan tersebut dapat cepat di perbaiki dan kekuatan yang dimiliki tetap dipertahankan.

4. Pengertian Pengembangan kapasitas Kelembagaan

Menurut Sedarmayanti (2005, h.336) pengembangan kapasitas kelembagaan/penataan kelembagaan merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang sangat penting dan menentukan,

sehingga benar-benar mengarah pada upaya mewujudkan pemerintahan yang memenuhi kriteria *good governance*. Suatu lembaga salah satu variabel yang dianggap penting dalam proses pengembangan kapasitas kelembagaan adalah mengembangkan pola struktur organisasi. Karena struktur organisasi berkaitan dengan pembagian tugas yang dapat menjadikan organisasi yang efisien, efektif dan solidaritas tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai wadah bagi pelaksanaan fungsi pemerintah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Fokus penelitian yang peneliti ambil:

1. Pengembangan Kapasitas Kelembagaan di Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri.
 - a. Permasalahan Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu dari sisi kualitas.
 - b. Permasalahan Kapasitas Kelembagaan dalam Pelayanan di Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu
 - c. Pengembangan Kapasitas yang Dilakukan, meliputi:
 - 1) Pengembangan kapasitas yang sudah dilakukan
 - 2) Dimensi-dimensi Pengembangan Kapasitas
 - 3) Tahapan-tahapan Pengembangan Kapasitas
 - d. Upaya Pengembangan Kapasitas yang akan dilakukan
2. Faktor-faktor yang Pendukung dan Penghambat Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri.
 - a. Faktor Pendukung
 - b. Faktor Penghambat

Lokasi penelitian di Kabupaten Kediri dan situs penelitian pada Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menurut James Spradley. Adapun langkah-langkah yang diperlukan yaitu *Domain Analysis*, *Taxonomic Analysis*, *Componential Analysis*, *Discovering Cultural Themes*.

Pembahasan

1. Pengembangan Kapasitas Kelembagaan di Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri.

a. Permasalahan Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu dari sisi kualitas

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2003, h.51) Kualitas pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan pelanggan dengan meningkatkan loyalitas perusahaan yang memberikan kualitas yang menyenangkan. Kualitas pelayanan di KPPT Kabupaten Kediri cukup baik terbukti Indeks Kepuasan Masyarakat di KPPT Kabupaten Kediri untuk semester I/Juni 2013 memperoleh 75,64 dan untuk semester II/Desember 2013 memperoleh 80,36 meskipun dari hasil tersebut masih ada beberapa saran dari pemohon yang perlu KPPT perhatikan dan perbaiki juga terutama untuk IMB dan Izin Gangguan.

Menurut Mahmudi (2005, h.221-222) yang menjelaskan salah satunya Pola pelayanan Terpadu Satu Atap merupakan suatu pola berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Kemudian Terpadu Satu Pintu yaitu pola pelayanan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani satu pintu. Hal tersebut merupakan permasalahan pelayanan KPPT Kabupaten Kediri terdapat masih menggunakan Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap dan belum Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga terlihat proses pelayanan lama dan birokrasi rumit karena masih ada izin yang berkoordinasi dengan SKPD lainnya yang bersifat parallel (melalui beberapa pintu/lintas sektoral) yang membutuhkan waktu yang lama.

b. Permasalahan Kapasitas Kelembagaan dalam Pelayanan di Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu

Menurut Serdamayanti (2005, h.336) yaitu pengembangan kapasitas kelembagaan merupakan bagian dari perubahan birokrasi yang penting dan menentukan, sehingga mengarah pada upaya mewujudkan pemerintahan yang memenuhi kriteria pemerintahan yang baik.

Permasalahan pengembangan kapasitas kelembagaan pada KPPT Kabupaten Kediri masih cukup banyak. Permasalahan tersebut masih kurang jelasnya informasi terkait izin mengakibatkan prosedur penyelesaian izin tidak sesuai SOP. Adanya Sinkronisasi Regulasi yang diterbitkan oleh Pemerintah Pusat sering tidak sesuai dengan kondisi dan karakteristik

daerah (Kabupaten Kediri) sehingga menyulitkan daerah untuk menerapkannya. Sarana prasarana dan SDM yang kurang memadai. Instrumen pendukung dalam penentuan retribusi IMB dan Izin Gangguan belum jelas (penentuan kategori jalan) sehingga perhitungan retribusi IMB dan Izin Gangguan kurang akurat.

c. Pengembangan Kapasitas yang Dilakukan, meliputi:

1) Pengembangan kapasitas yang sudah dilakukan

a) Peningkatan Disiplin Aparatur

Sesuai dengan teori Fathoni (2006, h.172) disiplin sebagai: "Kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Peningkatan disiplin aparatur di KPPT Kabupaten Kediri yaitu adanya pengadaan pakaian lapangan yang bertujuan untuk meningkatkan citra pelayanan, kemudian adanya apel pagi dan absensi saat datang dan pulang untuk meningkatkan disiplin aparatur guna mengetahui intensitas pegawai masuk kerja

b) Peningkatan Sarana dan Prasarana

Sesuai dengan teori Soeprapto (2003, h.14), yang membagi sarana prasarana dalam Tingkatan Organisasi, hal tersebut bertujuan untuk memfokuskan pengembangan kapasitas agar tercapainya sarana dan prasarana yang efektif dan efisien dalam menentukan langkah-langkah perubahan secara operasional. KPPT Kabupaten Kediri sarana prasarana kurang memadai dari ruang pelayanan yang kurang nyaman karena masih menjadi satu dengan *back office*, kurangnya peremajaan kendaraan operasional, tempat pengarsipan yang kurang luas.

c) Peningkatan Promosi dan Kerjasama Investasi

Menurut teori Notoadmodjo (1998, h.2-3), pengembangan manusia secara makro adalah suatu peningkatan manusia dalam mencapai tujuan dengan proses yang mencakup perencanaan, pengembangan, dan pengelolaan SDM. Teori tersebut sesuai keadaan KPPT yaitu Adanya peningkatan kompetensi/kemampuan SDM dengan mengikutsertakan para pegawai dalam bimtek, diklat, seminar ataupun workshop.

Kemudian Keputusan Kepala KPPT Kabupaten Kediri No.188.47/09/418.68/2003 tentang penetapan panitia pelaksana Kegiatan Pameran Investasi Tahun 2013. Adanya pameran

investasi guna untuk promosi dan kerjasama investasi yaitu pameran mengenai informasi perizinan dan menjual beberapa produk tradisional yang di adakan setiap tahun oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Kediri

d) Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi

Sesuai dengan Keputusan Kepala KPPT Kabupaten Kediri No. 188.47/08/418.68/2013 tentang Standar Operasional Prosedur/ Standar Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu. Peningkatan Iklim Investasi yaitu Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi adanya sosialisasi SOP guna memberikan informasi terkait perizinan agar masyarakat mengetahui dan menyadari akan pentingnya suatu perizinan.

e) Peningkatan Penataan Peraturan Perundang-Undangan

Menurut teori Soeprapto (2003, h.12), dalam faktor pengembangan kapasitas yaitu pada reformasi sebuah lembaga, institusi harus disusun yang mendukung pengembangan kapasitas kelembagaan dan dilaksanakan secara konsisten sehingga peraturan harus sesuai dengan pengembangan kapasitas kelembagaan. Peraturan baik di KPPT ataupun Kabupaten Kediri yang berubah-ubah dan tidak sesuai dengan kondisi daerah maupun perizinan saat ini perlu diadakan penataan undang-undang yang pada akhirnya berupa draf peraturan.

2) Dimensi-dimensi Pengembangan Kapasitas

Sesuai dengan teori Soeprapto (2003, h.14) dalam teori Tingkatan Pengembangan Kapasitas secara berkesinambungan: 1) Tingkatan Individu 2) Tingkatan Organisasi 3) Tingkatan Sistem. Teori diatas sesuai kondisi dilapangan untuk dimensi pengembangan kapasitas mulai dari: 1) Individu yaitu dari potensi individu KPPT dengan mengikuti adanya bimtek, diklat. Keterampilan terwujud dari pengadaan seragam kerja pegawai dan motivasi didapat dari masukan dukungan saat apel dan rapat selain itu juga komitmen bersama antar Kepala Daerah, Kepala KPPT dengan pegawai/staf KPPT Kab.Kediri. 2) Organisasi yaitu dari struktur organisasi belum sesuai dengan kemampuan masing-masing, prosedur kerja sesuai dengan SOP dalam melayani masyarakat. Kemudian untuk sarana prasarana masih kurang memadai

khususnya dalam ruang kerja. 3) Sistem yaitu dari Ada tiga peraturan yaitu: Peraturan Daerah No.34 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri, Peraturan Bupati No. 60 tahun 2008 tentang Pembabaran Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri, Keputusan Bupati No.188.45/418.32/2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri. Ketiga peraturan tersebut menjadi suatu pedoman dalam kerja KPPT Kabupaten Kediri agar dapat bekerja dengan baik dan dapat memberikan pelayanan prima

3) Tahapan Pengembangan Kapasitas

Menurut Gandara (2008, h.18) dalam fase pengembangan kapasitas terdiri dari: 1) Fase Persiapan. 2) Fase Analisis. 3) Fase Perencanaan. 4) Fase Implementasi. 5) Fase Evaluasi. Teori tersebut tidak sesuai dengan kondisi di KPPT Kabupaten Kediri untuk tahapan program pengembangan kapasitas kelembagaan belum baik karena di KPPT Kabupaten Kediri tidak sesuai dengan tahapan menurut Soeprapto. Tahapan di KPPT Kabupaten Kediri tidak secara tertulis dan detail, tetapi untuk setiap pelaksanaan kegiatan terdapat panitia setiap program yang bertanggungjawab. Panitia/tim penanggungjawab yang ditentukan oleh kebijakan KPPT Kabupaten Kediri mulai pelaksanaan sampai pengawasan. Kemudian setiap pelaksanaan program terdapat laporan kegiatan program tersebut.

d. Upaya Pengembangan Kapasitas yang akan dilakukan.

Upaya pengembangan kapasitas yang dilakukan untuk kedepannya merupakan solusi dari permasalahan program pengembangan kapasitas kelembagaan. Solusi tersebut antara lain:

- 1) Terkait proses perizinan penataan SDM sesuai dengan tugas pokok dan fungsi KPPT.
- 2) Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang komprehensif.
- 3) Melaksanakan kegiatan sosialisasi dengan lebih merata.
- 4) Melakukan evaluasi terhadap regulasi dan kebijakan yang ada.
- 5) Meningkatkan kinerja staf bagian kearsipan untuk menata arsip dengan sebaik-baiknya dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada.
- 6) Melaksanakan pemenuhan sarana dan prasarana kantor yang dibutuhkan melalui penganggaran belanja modal.
- 7) Menata, membina dan menumbuhkan dan mengembangkan aktivitas dan kreativitas

pegawai di lingkungan KPPT dalam rangka pembinaan pemberian pelayanan perizinan yang lebih baik. 8) Menyusun regulasi/kebijakan untuk mempermudah penerapan di lapangan. (Lakip KPPT, 2013, h.44-45)

2. Faktor-faktor yang Pendukung dan Penghambat Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perizinan Terpadu di Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri.

a. Faktor Pendukung

1. Kepemimpinan

Sesuai dengan teori Soeprapto (2003, h.12) mengutip dalam Rivai dan Mulyadi yaitu mengenai kepemimpinan yang kondusif (*Conducif Leadership*) yang peranan pemimpin dalam mengambil semua keputusan, membuat dan bertanggungjawab atas keputusan yang diambil, mendorong dan memudahkan anggota dalam bekerja, mempunyai komitmen baik, memberi dukungan timbal balik merupakan tugas seorang pemimpin. Kondisi di lapangan untuk pola Pemimpin sangat baik, pemimpin yang berwibawa dengan bijak dan penuh tanggungjawab dalam segala aktivitas. Seorang pemimpin selalu menciptakan motivasi dan binaan bagi bawahan sehingga bisa mengkodisikan atau mengawasi lingkungan kerja baik secara internal maupun eksternal dengan cukup kondusif.

2. Komitmen Bersama

Sesuai dengan teori Milen (2004, h.17) dalam faktor pengembangan kapasitas mengenai penguatan kapasitas memerlukan waktu dan komitmen jangka panjang dari semua pihak dalam organisasi. Sebuah organisasi publik maupun swasta dalam pembangunan kapasitas adanya komitmen bersama (*Collective Commitments*) menjadi modal untuk terus berkembang lebih baik. Komitmen Bersama : kondisi dilapangan untuk komitmen bersama yang begitu baik mulai dari Kepala Daerah sebagai pemangku kekuasaan tertinggi di Kabupaten Kediri, Kepala KPPT dan semua pegawai serta staf KPPT memiliki komitmen bersama untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

b. Faktor Penghambat

1. Sumberdaya Manusia dan Sarana Prasarana

Sesuai dengan teori Notoatmodjo (1998, h.2-3) yaitu pengembangan manusia secara makro adalah suatu peningkatan kualitas manusia dalam mencapai tujuan dengan proses mencakup

perencanaan, pengembangan dan pengelolaan SDM. Kondisi di lapangan sarana dan prasarana yang kurang terkait keberadaan teknologi seperti: komputer dan printer yang modern, IT untuk pemrosesan izin. Serta ruang kerja yang kurang luas. Sedangkan SDM masih sangat kurang memadai apalagi dengan adanya rencana penyusunan Peraturan Bupati Kediri tentang pelayanan perizinan satu pintu dimana semakin banyak izin yang ditangani oleh KPPT maka dibutuhkan semakin banyak jumlah pegawai/staf . Kondisi tersebut dapat menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

2. Inkonsisten Peraturan

Soeprapto (2003, h.12) dalam faktor-faktor pengembangan kapasitas yaitu Reformasi Peraturan yang didalam sebuah organisasi maupun institusi harus disusun sebagai mendukung upaya pengembangan kapasitas kelembagaan secara konsisten. kondisi di KPPT Kabupaten Kediri Peraturan banyak yang tidak relevan dengan kondisi dan keadaan di KPPT sekarang ini. Selain itu Perda yang dimiliki dengan peraturan perundangan di atasnya khususnya dalam hal pelayanan perizinan. Serta sampai saat ini pemerintah Kabupaten Kediri juga belum menetapkan perda izin Gangguan.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pengembangan Kapasitas Kelembagaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu pada Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri secara keseluruhan dapat dikatakan cukup baik. Permasalahan Pelayanan Perizinan dari Sisi Kualitas karena KPPT Kabupaten Kediri saat ini masih menggunakan Pola Pelayanan Terpadu Sat Atap bukan Terpadu Satu Pintu. Masalah kapasitas kelembagaan yaitu peningkatan SDM dan sarana prasarana yang kurang memadai, Peraturan Perundang-undang belum efektif. Pengembangan kapasitas kelembagaan di KPPT sudah berjalan baik antara lain peningkatan disiplin aparatur, kegiatan peningkatan kualitas SDM guna meningkatkan kualitas pelayanan investasi, peningkatan iklim investasi dan realisasi. Dimensi Pengembangan Kapasitas di KPPT Kabupaten Kediri sudah sesuai dengan teori Soeprapto namun untuk tahapan-tahapan pengembangan kapasitas KPPT Kabupaten Kediri tidak sesuai dengan teori Gandara, serta upaya Pengembangan Kapasitas yang akan dilakukan sudah baik karena solusi yang akan dilakukan menjawab dari semua permasalahan pada program pengembangan kapasitas kelembagaan. Pendukung dalam Pengembangan

Kapasitas Kelembagaan yaitu Kepemimpinan yang kondusif dan komitmen bersama, sedangkan penghambat yaitu sumberdaya manusia dan sarana prasana kurang memadai serta inkonsisten peraturan.

Saran dari peneliti penambahan pegawai dan pemenuhan sarana dan prasarana. Perlunya kebijakan terkait dengan SDM yaitu mengenai pengembangan keterampilan dan potensi

pegawai dalam kegiatan bimtek lebih rutin diadakan untuk meningkatkan kualitas SDM Kemudian perlu penambahan kegiatan dan kuota yang mengikuti sosialisasi. Standar Operasional Prosedur. Selain itu perlunya pengawasan lebih lanjut mengenai kinerja pegawai. Saran tersebut agar tercapainya pengembangan kapasitas kelembagaan yang dapat berpengaruh baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan

Daftar Pustaka

- Fathoni. (2006) **Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Indeks Kepuasan Masyarakat**. Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri. (2013). Kediri.
- James P. Spradley. (2007) **Metode etnografi**. Yogyakarta, Tiara Wacana.
- Keputusan Kepala KPPT Kabupaten Kediri No. 188.47/08/418.68/2013 tentang Standar Operasional Prosedur/ Standar Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu. Kediri, Kepala Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri.
- Keputusan Kepala KPPT Kab.Kediri No.188.47/09/418.68/2003 tentang penetapan panitia pelaksana Kegiatan Pameran Investasi Tahun 2013. Kediri, Kepala Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun Anggaran 2013**. Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri. (2013). Kediri.
- Mahmudi. (2005) **Manajemen Kinerja Sektor Publik**. Yogyakarta, LPP STIM YKPN.
- Milen, Anelli. (2004) **Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas**. *Diterjemahkan secara bebas*.Yogyakarta, Pondok Pustaka Jogja.
- Mutiara, (2013) **Pengembangan Kapasitas organisasi (Capacity Building)**. Diakses melalui http://mutiara-fisip11.web.unair.ac.id/artikel_detail-75610-Pengembangan%20Kelembagaan-Pengembangan%20Kapasitas%20Organisasi%20%28Capacity%20Building%29.html/[diakses pada 20 November 2013].
- Notoatmodjo, Soekidjo. (1998) **Pengembangan Sumber Daya Manusia**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 59 Tahun 2012 Tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah. Jakarta, Presiden Republik Indonesia.
- Rencana Strategis Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri Tahun 2011-2015**. Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri. (2013). Kediri.
- Sedermayanti, et al. (2005) **Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan dan Ekonomi Rakyat**. Bandung, Humaniora.
- Soeprapto, H. R. Riyadi. (2003) **Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Government**. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Administrasi Pembangunan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Tjiptono, Fandy. (2003) **Total Quality Service**. Yogyakarta, Andy.