

ANALISIS PENGEMBANGAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SESUAI DENGAN KARAKTERISTIK PERKEMBANGAN KOTA SEMARANG

Jawoto Sih Setyono dan Mohammad Muktiali *)

Abstrak

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Semarang yang diluncurkan pada tanggal 1 Agustus 2007 bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau. Penelitian ini mengevaluasi kinerja dan mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Secara umum, tingkat pelayanan perijinan di Kantor PPTSP Kota Semarang mendapatkan nilai yang baik (B). Beberapa unsur yang masih mendapatkan nilai yang kurang baik, yaitu unsur kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, dan ketepatan jadwal waktu pelayanan. Hasil analisis dampak menunjukkan bahwa dengan adanya sistem PPTSP, iklim usaha khususnya di Kota Semarang mengalami perbaikan yang signifikan. Strategi yang direkomendasikan untuk pengembangan Kantor PPTSP Kota Semarang terdiri dari strategi pengembangan kapasitas kelembagaan dan strategi pengembangan kualitas pelayanan.

Kata kunci : perijinan, pelayanan, kepuasan

Apa dan Mengapa Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 mengamanatkan perlunya perbaikan iklim investasi dan usaha dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi dan juga memberikan perhatian yang lebih besar pada usaha mikro, kecil dan menengah.

Konduktivitas atau tidaknya iklim usaha dan investasi suatu daerah dapat diketahui dari beberapa indikator seperti masalah kebijakan dan pengaturan ekonomi, kondisi makro ekonomi, kriminalitas, persaingan tidak sehat, sistem perijinan, penyediaan berbagai infrastruktur (jalan dan transportasi, listrik, komunikasi/telepon, dan air bersih), akses permodalan, pungutan pajak dan retribusi daerah serta masalah ketenagakerjaan (World Bank, 2002).

Sementara itu Dendi *et.al.* (2004 : hal 20 – 21) menyatakan bahwa penyehatan iklim investasi dan usaha dapat menarik investor baik domestik maupun asing sehingga menciptakan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat daerah. Ada beberapa kondisi yang dapat menunjang minat investor untuk melakukan investasi, yakni (i) sistem perizinan dan perpajakan yang transparan dan efisien; (ii) tersedianya infrastruktur (iii) tenaga kerja lokal yang kompetitif; dan (iv) citra dan persepsi budaya *good governance*.

Dalam rangka menciptakan iklim usaha dan investasi yang kondusif di daerah, maka dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu. Tujuannya adalah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik melalui pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Selain itu, kebijakan tersebut juga memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat serta meningkatkan hak masyarakat atas pelayanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan di atas, maka pada tahun 2006 telah dikeluarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 2 Tahun 2006 yang mengatur mengenai pendirian Kantor Pelayanan Terpadu Kota Semarang.

Setelah terbentuk dan beroperasi lebih kurang selama dua tahun, tampaknya menarik untuk dikaji/dievaluasi bagaimana pemerintah Kota Semarang mengimplementasikan penyelenggaraan pelayanan perijinan satu pintu (OSS) di wilayahnya. Evaluasi yang akan dilakukan bersifat *ex-post* maupun *ex-ante*.

Analisis yang bersifat *ex-post evaluation*, terutama menyoroti standar operasional pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Semarang mencakup percepatan waktu proses penyelesaian, kepastian biaya pelayanan perizinan, kejelasan prosedur pelayanan serta pengurangan berkas kelengkapan permohonan. Apakah pelayanan yang dilakukan oleh Kantor PPTSP Kota Semarang selama ini sudah mampu memberikan kepuasan terhadap para pemohon perijinan. Menyangkut hal ini maka dapat dilakukan melalui survei yang mengukur kepuasan pelanggan/ konsumen/masyarakat (dalam hal ini pemohon perijinan) atas layanan yang telah diberikan oleh Kantor PPTSP Kota Semarang.

*) Staf Pengajar Jurusan Perencanaan Kota dan Wilayah Universitas Diponegoro Semarang

Analisis *ex-post evaluation* juga dilakukan terkait pengukuran dampak yang ditimbulkan dari kegiatan pelayanan satu pintu di kota Semarang terhadap *beneficiaries* (penerima manfaat) baik pemerintah, masyarakat maupun sektor swasta. Dalam hal ini antara lain akan dikaji bagaimana perubahan Pendapatan Asli Daerah (PAD) terutama Retribusi Daerah setelah adanya pelayanan satu pintu di Kota Semarang.

Sementara itu evaluasi yang bersifat *ex-ante* terutama menyangkut bagaimana pengembangan kapasitas kelembagaan pelayanan satu pintu – dalam hal ini Kantor PPTSP Kota Semarang – dalam merespon perkembangan kota Semarang terutama dalam perkembangan sektor bisnis dan investasi pada beberapa tahun mendatang. Hal ini perlu dilakukan mengingat bahwa dalam tahun – tahun mendatang perkembangan kota Semarang diprediksikan semakin pesat pertumbuhannya sebagai akibat dari eskalasi perubahan makro seperti dibangunnya jalan tol Trans Java (Surabaya – Semarang – Jakarta), peningkatan jumlah penduduk, perubahan gunalahan dan sistem aktivitas sebagai akibat berkembangnya perkotaan dan sebagainya.

Permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Semarang

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Semarang mulai beroperasi pada tahun 2006 yakni semenjak dikeluarkannya Peraturan Walikota Semarang Nomor 2 Tahun 2006 yang mengatur masalah perijinan di Kota Semarang. Sampai saat ini jumlah layanan yang diselenggarakan mencapai 52 perijinan/layanan. Selama dua tahun terakhir ini, jumlah pemohon perijinan di Kota Semarang yang relatif sering diajukan berkaitan dengan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO), Ijin Usaha Industri, Tanda Daftar Industri, Surat Ijin Usaha Perdagangan dan Ijin Lokasi. Besarnya minat pengajuan terhadap jenis perijinan di atas tidak terlepas dari fungsi utama kota Semarang sebagai pusat kegiatan industri, perdagangan dan jasa.

Setelah lebih kurang dua tahun beroperasi, tampaknya menarik untuk dikaji lebih lanjut tentang bagaimana pemerintah Kota Semarang mengimplementasikan penyelenggaraan pelayanan perijinan satu pintu (OSS) di wilayahnya. Evaluasi yang akan dilakukan bersifat *ex-post* yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat/konsumen atas layanan yang telah diberikan Kantor Pelayanan Terpadu Kota Semarang sementara untuk *ex-ante evaluation* mengkaji pengembangan kapasitas kelembagaan OSS dalam merespon perkembangan kota Semarang.

Tujuan dan Sasaran

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah melakukan kajian yang bersifat *ex-post evaluation* terhadap pelaksanaan perijinan satu pintu (OSS) di Kota Semarang dilihat dari aspek kelembagaan (dasar hukum, bentuk kelembagaan, struktur organisasi dan tata kerja, pola pelayanan dan kewenangan), standar operasional yang diterapkan serta dikaji juga bagaimana dampak pelaksanaan OSS terhadap *beneficiaries*. Sementara kajian yang bersifat *ex-ante evaluation* bertujuan mengkaji pengembangan kapasitas kelembagaan pelayanan perijinan satu pintu Kota Semarang dalam merespon perkembangan kota yang terjadi di masa mendatang.

Sedangkan sasarannya adalah sebagai berikut:

1. Teridentifikasinya sejarah perkembangan sistem perijinan di Kota Semarang, mulai dari terbentuknya Unit Pelayanan Terpadu (UPT), kemudian Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) dan yang sekarang ini adalah Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)
2. Teridentifikasinya karakteristik kelembagaan pelayanan perijinan satu pintu di Kota Semarang
3. Teridentifikasinya standar operasional yang diselenggarakan oleh lembaga pelayanan perijinan satu pintu terkait aspek pola dan prosedur pelayanan, jumlah layanan, lama pemrosesan, biaya pemrosesan dan sarana pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat.
4. Teridentifikasinya tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pemohon perijinan terhadap variabel-variabel kualitas sarana pelayanan dan kualitas layanan perijinan yang dinilai berdasarkan persepsi masyarakat.
5. Teridentifikasinya Indeks Kepuasan Konsumen/Masyarakat atas layanan yang telah diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Semarang sesuai dengan KEPMENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/004.
6. Teridentifikasinya dampak yang ditimbulkan dari pelayanan perijinan satu pintu terhadap *beneficiaries* (baik pemerintah, swasta maupun masyarakat).
7. Teridentifikasinya pengembangan kapasitas kelembagaan pelayanan perijinan satu pintu di Kota Semarang dalam merespon perkembangan kota Semarang.
8. Dihasilkannya strategi pengembangan pelayanan perijinan satu pintu guna mengoptimalkan tingkat pelayanan publik di bidang perijinan di Kota Semarang.

Ruang Lingkup Penelitian

1. Materi
Materi yang dibahas meliputi antara lain aspek kelembagaan (dasar hukum, bentuk kelembagaan, struktur organisasi dan tata kerja, pola pelayanan dan kewenangan), standar operasional yang diterapkan, tingkat kepuasan dan kepentingan pemohon perijinan, Indeks Kepuasan Masyarakat/Konsumen serta dikaji juga dampak pelaksanaan perijinan satu pintu terhadap stakeholders.
2. Wilayah
Ruang lingkup wilayah penelitian dibatasi pada wilayah administratif Kota Semarang yang meliputi 16 kecamatan. Berikut ini adalah peta administrasi wilayah penelitian.

Rancangan Penelitian

Pada dasarnya, terdapat tiga jenis pendekatan studi yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi pendekatan kualitatif, pendekatan kuantitatif dan pendekatan campuran (*mixed methods*). Metode Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan studi yang bersifat terukur dan mendukung penelitian kualitatif. Metode pendekatan kualitatif menggunakan pola pikir kuantitatif (terukur, teramati, menggunakan logika matematik, dan membuat generalisasi); mengakomodasi deskripsi verbal menggantikan angka, atau menggabungkan olahan statistik dengan olahan verbal dengan pola pikir tetap kuantitatif. Sedangkan metode campuran menggabungkan kedua pendekatan di atas dalam melakukan penelitian.

Tahapan kegiatan penelitian adalah sebagai berikut :

1. **Studi Dokumen.** Tahap tersebut ditujukan untuk mengetahui gambaran umum perkembangan pelaksanaan OSS di Jawa Tengah. Untuk studi dokumen dilakukan di Dinas Penanaman Modal Jawa Tengah dan di FPESD Jawa Tengah.
2. **Kunjungan Lapangan.** Tahap kunjungan lapangan digunakan untuk memperdalam dan menggali informasi-informasi yang tidak dapat terjawab melalui studi dokumen. Penilaian lapangan yang direncanakan berupa kunjungan lapangan dengan melakukan wawancara dan *interdepth interview* dengan personil Kantor Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Semarang.
3. **Pengolahan dan Analisis.** Tahap ini merupakan tahapan akhir dari kegiatan evaluasi. Pada bagian ini dilakukan analisis terhadap data – data yang didapatkan baik dari studi dokumen maupun dari hasil kunjungan lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan survei lapangan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

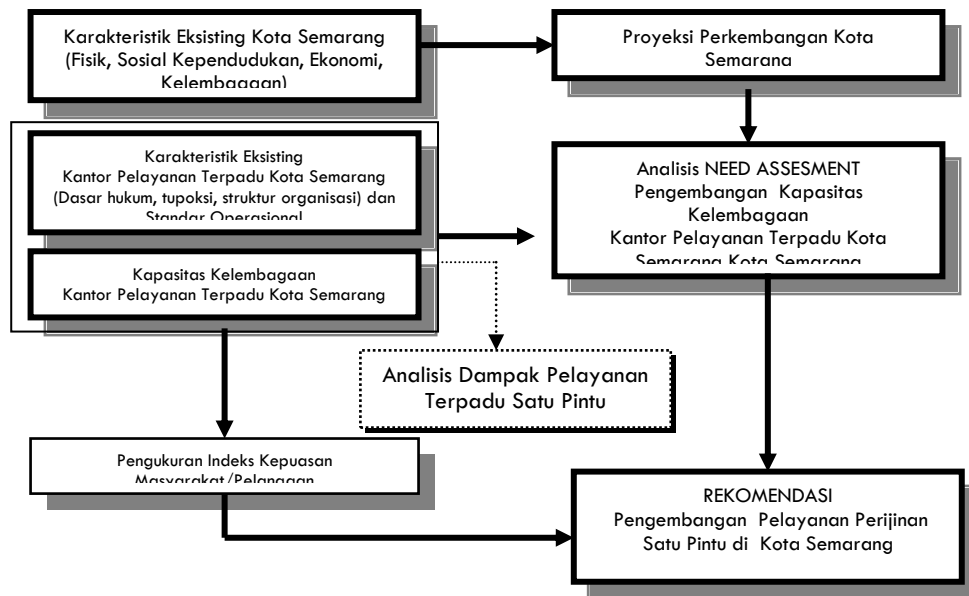
1. Tahap Persiapan
Tahap persiapan merupakan tahap awal dari survei lapangan. Tahapan ini terdiri dari penetapan konsep dan variabel penelitian, pembuatan dan pengujian materi kuesioner penelitian, pelatihan tenaga surveyor serta pembuatan kelengkapan administratif survei lapangan.
2. Penentuan Sampel dan Responden
Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Metode ini terutama digunakan bagi responden yang merupakan pemohon perijinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Semarang. Responden terutama ditujukan bagi pemohon perijinan dalam sepuluh jenis layanan perijinan, meliputi : Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Keterangan Rencana Kota (KRK), Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Ijin Tenaga Kesehatan, Ijin Gangguan (HO), Ijin Pemasangan Reklame, Ijin Titik Reklame dan Ijin Apotek. Besarnya minat pengajuan terhadap jenis perijinan di atas tidak terlepas dari fungsi utama kota Semarang sebagai pusat kegiatan industri, perdagangan dan jasa.

Survey instansional dilaksanakan selama satu bulan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan serta wawancara kepada *stakeholder* terkait pelayanan PPTSP Kota Semarang.

Analisis Data

Terdapat beberapa analisis yang dilakukan dalam mengkaji Analisis Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Semarang. Kajian dimulai dari melihat gambaran kondisi eksisting kota Semarang dan layanan perijinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Semarang dengan analisis deskriptif kualitatif. Analisis selanjutnya berupa pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan dengan mengacu pada Keputusan Men.Pan Nomor 25 tahun 2004. Selanjutnya dilakukan proyeksi perkembangan kota Semarang dengan metode Delphi; yang mana hasil ini digunakan sebagai masukan dalam melakukan *need assesment* pengembangan pelayanan perijinan terpadu kota Semarang. Penggabungan *need assesment* dan hasil indeks kepuasan konsumen digunakan sebagai masukan rekomendasi pengembangan pelayanan perijinan. Sebagai pelengkap akan dikaji juga bagaimana dampak pelayanan perijinan yang telah dilakukan selama ini terhadap stakeholders (pemerintah, swasta dan masyarakat) baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Secara skematis kerangka Analisis

Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Semarang dapat digambarkan berikut ini.



Gambar 1
Kerangka Analisis
Analisis Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang

Gambaran Umum PPTSP Kota Semarang

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (OSS atau *one stop service*) Kota Semarang diluncurkan pada 1 Agustus 2007 yang menjadikan Kota Semarang bagian dari 283 kabupaten/kota se-Indonesia yang memiliki *one stop service* (OSS). Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) ini, penandatanganan perijinan dan non perijinan didelegasikan dari Walikota Semarang kepada Kepala PPTSP untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Gambaran Umum Responden

Sampel responden penelitian dihitung berdasarkan data jumlah pemohon perijinan selama bulan Agustus 2007 sampai dengan Maret 2008. Berikut ini data jumlah pemohon perijinan di PPTSP Kota Semarang menurut data terakhir yang diperoleh. Dari data tersebut, sampel ditentukan berdasarkan proporsi perijinan terbanyak dan dihitung persentase dari jumlah sampel yang diinginkan. Berikut data sepuluh besar perijinan yang menjadi sampel penelitian.

Tabel 1
Jumlah Sampel Penelitian

No	Jenis Perijinan	Jumlah Ijin Masuk	%	Jumlah Sampel
1	Tanda Daftar Perusahaan	2484	25%	15
2	Keterangan Rencana Kota (KRK)	2171	22%	13
3	Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	1523	14%	8
4	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	1320	13%	8
5	Ijin Usaha Jasa Konstruksi	788	8%	5
6	Ijin Tenaga Kesehatan	570	6%	3
7	Ijin Gangguan (HO)	417	4%	3
8	Ijin Pemasangan Reklame	282	3%	2
9	Ijin Titik Reklame	281	3%	2
10	Ijin Penyelenggaraan Medik Dasar Swasta	29	1%	1
Jumlah		9865	100%	60

Sumber : Analisis Tim Penelitian, 2008

Analisis Importance Dan Performance Matrix Yang Sudah Disempurnakan

Menurut Rangkuti (2003) konsep analisis *importance* dan *performance matrix* yang sudah disempurnakan ini sebenarnya berasal dari konsep SERVQUAL. Intinya sebagaimana disarankan oleh Parasuraman, tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan jasa yang berkualitas tinggi.

Hasil perhitungan nilai indeks kinerja masing masing variabel (yaitu variabel kualitas sarana pelayanan dan kualitas layanan perijinan) secara ringkas disajikan dalam sebuah matriks Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (*Importance and Performance Matrix*). Matriks tersebut menghubungkan nilai tingkat kepuasan

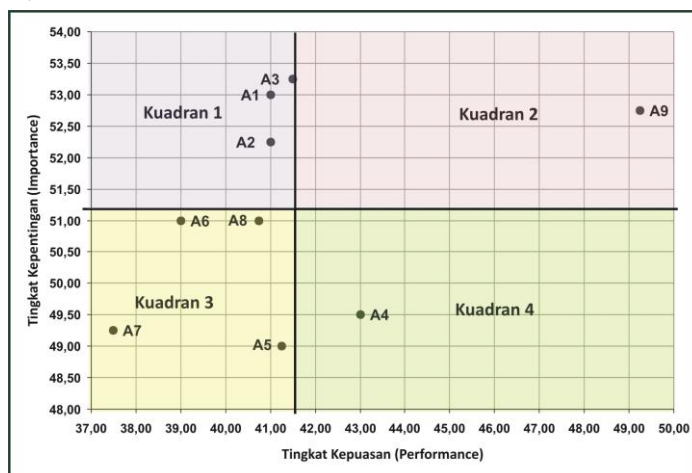
(*performance*) pada sumbu X dan nilai tingkat kepentingan (*importance*) pada sumbu Y. Sedangkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan nilai rata-rata tingkat kepentingan digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran 1,2,3 dan 4 dalam matriks tersebut.

Hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan responden untuk variabel kualitas sarana pelayanan pada analisis sebelumnya digunakan sebagai input untuk menentukan matriks Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (*Importance and Performance Matrix*) kualitas sarana pelayanan. Adapun nilai indeks kinerja variabel kualitas sarana pelayanan serta matriks tingkat kepuasan dan kepentingan untuk variabel kualitas sarana pelayanan disajikan dalam tabel dan gambar berikut ini :

Tabel 2
Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Variabel Kualitas Sarana Pelayanan

Variabel	Tingkat Kepuasan (Performance)	Tingkat Kepentingan (Importance)
A.1. Tersedia tempat parkir yang baik, nyaman dan aman	41.00	53.00
A.2. Resepsionis bersikap ramah dan sopan serta berpenampilan menarik	41.00	52.25
A.3. Resepsionis dapat memberikan informasi yang anda butuhkan	41.50	53.25
A.4. Penataan ruang yang baik, bersih dan serasi	43.00	49.50
A.5. Penataan ruang pameran sangat menarik dan informatif	41.25	49.00
A.6. Kemudahan menghubungi melalui telepon atau sarana komunikasi lainnya	39.00	51.00
A.7. Akses ke web site dapat dilakukan dengan mudah dan cepat	37.50	49.25
A.8. Pimpinan unit selalu memberikan tanggapan yang baik dengan anda	40.75	51.00
A.9. Alamat kantor mudah untuk ditemukan	49.25	52.75
Rata-Rata	41.58	51.22

Sumber: Analisis Penyusun, 2008



Sumber: Analisis Penyusun, 2008

Gambar 2
Matriks Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Importance and Performance Matrix) Variabel Kualitas Sarana Pelayanan

- Kuadran 1**
 - A1.** Tersedia tempat parkir yang baik, nyaman dan aman
 - A2.** Resepsionis bersikap ramah dan sopan serta berpenampilan menarik
 - A3.** Resepsionis dapat memberikan informasi yang anda butuhkan
- Kuadran 2**
 - A9.** Alamat kantor mudah untuk ditemukan
- Kuadran 3**
 - A5.** Penataan ruang pameran sangat menarik dan informatif
 - A6.** Kemudahan menghubungi melalui telepon atau sarana komunikasi lainnya
 - A7.** Akses ke web site dapat dilakukan dengan mudah dan cepat
 - A8.** Pimpinan unit selalu memberikan tanggapan yang baik dengan anda
- Kuadran 4**
 - A4.** Penataan ruang yang baik, bersih dan serasi

Untuk menentukan strategi peningkatan kepuasan masyarakat, perlu dilihat posisi masing-masing variabel penentu dalam matriks. Variabel yang berada di Kuadran I (A1, A2, dan A3) mempunyai tingkat kepuasan (*performance*) di bawah nilai rata-rata tetapi memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang cukup tinggi. Dengan demikian, semua variabel yang berada di Kuadran I perlu ditingkatkan agar dapat masuk dalam Kuadran 2. Variabel yang berada di Kuadran 4 (A4) adalah variabel yang mempunyai *performance* sangat baik, tetapi variabel ini memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang tidak begitu penting. Untuk kasus tersebut, strategi yang perlu diambil

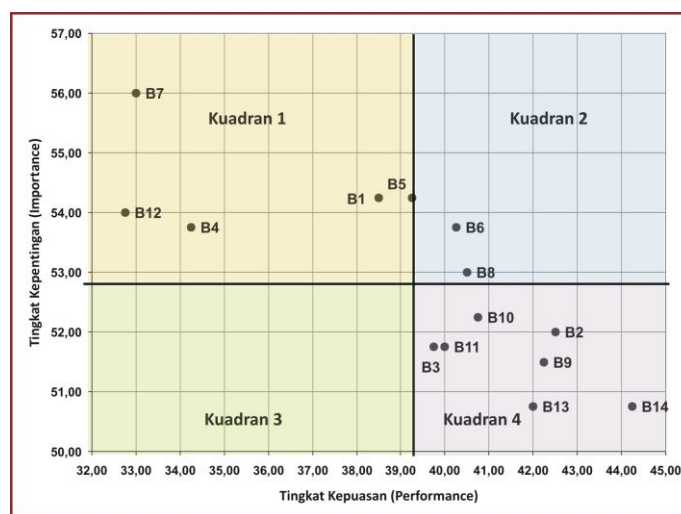
adalah penataan ruang kembali karena dinilai terlalu berlebihan. Variabel yang berada pada Kuadran 3 (A5, A6, A7, dan A8) adalah variabel yang mempunyai tingkat kepuasan dan kepentingan relatif rendah. Variabel ini perlu diperhatikan dan dikelola dengan serius. Hal ini sangat penting dikarenakan ketidakpuasan masyarakat pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini.

Sedangkan nilai indeks kinerja untuk variabel kualitas layanan perijinan serta matriks tingkat kepuasan dan kepentingan untuk variabel kualitas sarana pelayanan dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 3
Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Variabel Kualitas Layanan Perijinan

Variabel	Tingkat Kepuasan (<i>Performance</i>)	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)
B.1. Kemudahan prosedur pelayanan perizinan	38.50	54.25
B.2. Kesesuaian prasyarat pelayanan dengan jenis perijinan yang ada	42.50	52.00
B.3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	39.75	51.75
B.4. Kedisiplinan petugas yang melayani	34.25	53.75
B.5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan perizinan	39.25	54.25
B.6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan	40.25	53.75
B.7. Kecepatan pelayanan perizinan	33,00	56.00
B.8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan perizinan	40.50	53.00
B.9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan perijinan	42.25	51.50
B.10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan perizinan	40.75	52.25
B.11. Kesesuaian antara biaya yang dibebankan dengan biaya yang ditetapkan	40.00	51.75
B.12. Ketepatan jadwal waktu pelayanan	32.75	54.00
B.13. Kenyamanan selama proses perijinan	42.00	50.75
B.14. Keamanan selama proses pelayanan	44.25	50.75
Rata-Rata	39.29	52.84

Sumber: Analisis Penyusun, 2008



Sumber: Analisis Penyusun, 2008

Gambar 3
Matriks Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (*Importance and Performance Matrix*) Variabel Kualitas Layanan Perijinan

Keterangan:

- Kuadran 1**
 - B1.** Kemudahan prosedur pelayanan perizinan
 - B4.** Kedisiplinan petugas yang melayani
 - B5.** Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan perizinan
 - B7.** Kecepatan pelayanan perizinan
 - B12.** Ketepatan jadwal waktu pelayanan
- Kuadran 2**
 - B6.** Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan
 - B8.** Keadilan untuk mendapatkan pelayanan perizinan
- Kuadran 3** -
- Kuadran 4**
 - B2.** Kesesuaian prasyarat pelayanan dengan jenis perijinan yang ada
 - B3.** Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
 - B9.** Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan perijinan
 - B10.** Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan perizinan
 - B.11** Kesesuaian antara biaya yang dibebankan dengan biaya yang ditetapkan
 - B13.** Kenyamanan selama proses perijinan
 - B14.** Keamanan selama proses pelayanan

Strategi peningkatan kualitas layanan perijinan dibuat berdasarkan posisi masing-masing variabel penentu dalam kuadran matriks tingkat kepuasan dan kepentingan di atas. Variabel yang berada pada Kuadran 1 (B 1, B4, B5, B7, dan B12) memiliki tingkat kepuasan (*performance*) di bawah rata-rata, tetapi mempunyai tingkat kepentingan (*importance*) yang cukup tinggi. Dengan demikian, semua variabel yang berada di Kuadran 1 perlu ditingkatkan kualitasnya agar bisa masuk dalam kuadran 2. Variabel yang berada di Kuadran 4 (B2, B3, B9, B10, B11, B13 dan B14) adalah variabel yang dinilai pemohon perijinan memiliki *performance* sangat tinggi, tetapi variabel ini mempunyai tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Jadi, variabel-variabel tersebut perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan.

Variabel yang berada di Kuadran 2 (B6 dan B8) memiliki tingkat kepuasan dan kepentingan sangat tinggi. Hal ini menjadi kekuatan Kantor PPTSP sehingga perlu dipertahankan, yang didukung dengan peningkatan kualitas sarana pelayanan dan kualitas layanan perijinan secara keseluruhan untuk memberikan layanan maksimal kepada masyarakat Kota Semarang.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk menilai kualitas pelayanan per unsur-unsur pelayanan yang terdapat di Kantor PPTSP Kota Semarang, maka dilakukan survei kepada 60 responden. Adapun hasil survei tersebut sebagai berikut:

Tabel 4
Tingkat Kualitas Pelayanan PPTSP Kota Semarang

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur Tingkat Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	Tingkat Kualitas Pelayanan Per Unsur
1	Prosedur Pelayanan	159	2,65	Baik
2	Prasyarat Pelayanan	171	2,85	Baik
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas	167	2,78	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	143	2,38	Kurang Baik
5	Tanggungjawab Petugas	166	2,77	Baik
6	Kemampuan Petugas	167	2,78	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	132	2,20	Kurang Baik
8	Keadilan Pelayanan	161	2,68	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	174	2,90	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	166	2,77	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	162	2,70	Baik
12	Kepastian Jadwal Waktu Pelayanan	133	2,22	Kurang Baik
13	Kenyamanan Pelayanan	171	2,85	Baik
14	Keamanan Pelayanan	178	2,97	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan IKM di KPT Kota Semarang

Untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan di KPT Kota Semarang, maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks} &= (2,65 \times 0,071) + (2,85 \times 0,071) \\ &+ (2,78 \times 0,071) + (2,38 \times 0,071) + (2,77 \times 0,071) + (2,78 \times 0,071) + (2,20 \times 0,071) + (2,68 \times 0,071) + (2,90 \times 0,071) + (2,77 \times 0,071) + (2,70 \times 0,071) + (2,22 \times 0,071) + (2,85 \times 0,071) + (2,97 \times 0,071) \\ &= 2,66 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &\times 0,071) + (2,20 \times 0,071) + \\ &(2,68 \times 0,071) + (2,90 \times 0,071) \\ &+ (2,77 \times 0,071) + (2,70 \times \\ &0,071) + (2,22 \times 0,071) + (2,85 \\ &\times 0,071) + (2,97 \times 0,071) \\ &= 2,66 \end{aligned}$$

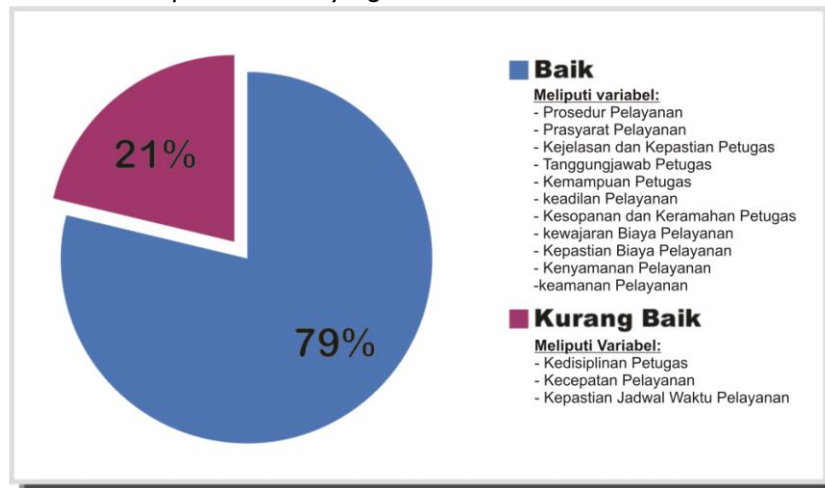
Berdasarkan pengolahan data dan perhitungan yang dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan Kantor PPTSP di Kota Semarang, didapatkan nilai indeks sebesar 2,66. Dari nilai indeks tersebut, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Nilai IKM Tingkat Kualitas Pelayanan setelah dikonversikan (Nilai Indeks x 25) adalah sebesar 66,56.
- b. Mutu kualitas pelayanan di Kantor PPTSP Kota Semarang adalah **B**.
- c. Nilai kinerja unit pelayanan di Kantor PPTSP Kota Semarang adalah **baik**.

Secara umum, tingkat pelayanan perijinan di Kantor PPTSP Kota Semarang mendapatkan nilai yang **baik (B)**. Akan tetapi ada beberapa unsur yang masih mendapatkan nilai yang

kurang baik, yaitu unsur kedisiplinan petugas (U4), kecepatan pelayanan (U7) dan ketepatan jadwal waktu pelayanan (U12). Adapun persentase variabel dengan kategori baik dan kurang baik berdasarkan persepsi pemohon perijinan.

Ketiga unsur yang mendapatkan nilai kurang baik ini perlu mendapatkan perhatian khusus dan perlu segera diperbaiki. Perbaikan tidak hanya dilakukan pada ketiga unsur yang dinilai kurang saja, tetapi harus dilakukan secara menyeluruh, karena sejauh ini penilaian terhadap Kantor PPTSP Kota Semarang belum mencapai nilai yang maksimal yaitu A (Sangat Baik).



Sumber: Penyusun, 2008

Gambar 4
Persentase Kategori Variabel Berdasarkan Persepsi Pemohon Perijinan

Analisis Dampak (Impact Assesment / Evaluation)

Analisis dampak dalam pembahasan ini menggunakan model *ex-post comparison of project and non equivalent control group*. Analisis ini mengkaji dampak yang ditimbulkan dari kegiatan pelayanan satu pintu di kota Semarang terhadap *beneficiaries* (penerima manfaat) baik pemerintah, masyarakat maupun sektor swasta.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan *stakeholder* terkait, secara umum dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP), iklim usaha khususnya di Kota Semarang mengalami perbaikan yang signifikan. Jumlah pendaftaran usaha juga meningkat setiap tahunnya setelah terbentuknya kantor PPTSP ini. Berdasarkan data hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat, baik masyarakat umum maupun pihak swasta (pelaku usaha),

dampak yang dirasakan secara langsung adalah sebagai berikut:

- Masyarakat memperoleh pelayanan yang baik.
- Adanya kepastian dan jaminan hukum dan formalitas yang dimiliki.
- Pelayanan terpadu satu pintu tersebut mempermudah pelaku usaha dalam mengurus berbagai macam izin.
- Percepatan waktu proses penyelesaian perijinan.
- Kepastian biaya pengurusan perijinan yang telah ditetapkan.
- Kejelasan prosedur pelayanan perijinan.
- Administrasi perijinan tersebut dirasakan oleh masyarakat lebih terkoordinasi dan lebih efektif .

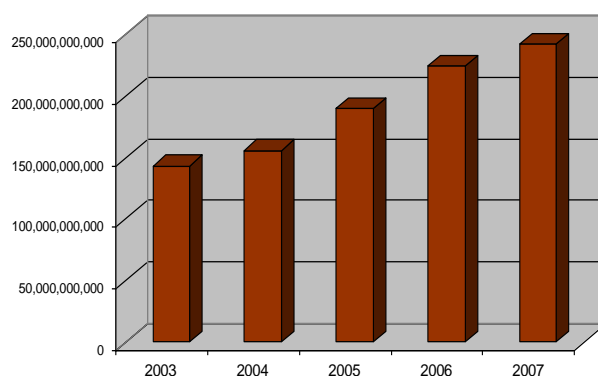
Pada pelaksanaannya, masih terdapat beberapa permasalahan terkait dengan teknis perijinan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Permasalahan-permasalahan tersebut meliputi:

- Fasilitas yang ada belum dimanfaatkan dengan baik.
- Kinerja pegawai yang masih rendahnya, salah satunya dari segi kedisiplinan petugas.
- Proses pengurusan perizinan tidak semakin cepat, dan justru banyak keluhan dari masyarakat terkait kinerja lembaga tersebut.
- Mekanisme pengaduan yang belum efektif.
- Serta Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang belum dilaksanakan secara konsekuen.

Sedangkan jika dilihat dari sisi pemerintah, dampak positif yang dirasakan oleh pemerintah Kota Semarang adalah sebagai berikut:

- Mengurangi beban administratif karena pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

- Secara tidak langsung kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan juga berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) Kota Semarang. Pada tahun 2003 PAD Kota Semarang hanya Rp.143 milyar sedangkan di tahun 2007 mencapai Rp 242 milyar. Adapun perkembangan PAD Kota Semarang dari tahun 2003-2007 disajikan dalam gambar 9.
- Meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah.
- Terbangunnya citra yang lebih baik.
- Mencegah sejak dini terjadinya KKN dan pungutan liar dalam proses pengurusan perizinan dan nonperizinan.



Sumber: Analisis Penyusun, 2008

Gambar 5
Grafik Pertumbuhan PAD Kota Semarang Tahun 2002-2007

Strategi Pengembangan

Berdasarkan uraian mengenai pelaksanaan pelayanan terpadu oleh kantor PPTSP Kota Semarang serta hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan, analisis indeks kepuasan masyarakat dan analisis dampak, maka dapat diambil beberapa strategi pengembangan pelayanan terpadu di Kota Semarang. Strategi tersebut terdiri dari strategi pengembangan kapasitas kelembagaan dan strategi pengembangan kualitas pelayanan kantor PPTSP Kota Semarang.

1. Pengembangan Kapasitas Kelembagaan

Adapun upaya pengembangan kapasitas kelembagaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan di Kota Semarang dapat dilakukan dengan cara:

- Konsistensi pelaksanaan tupoksi PPTSP Kota Semarang yang mampu menjawab permasalahan dalam pelayanan pelayanan perijinan dengan turut serta merumuskan kebijakan daerah di bidang perijinan.
- Penguatan sistem perijinan, yang di dalamnya meliputi penguatan regulasi (berupa perijinan dan kebijakan), penyusunan program atau kegiatan untuk menstimulasi para pelaku usaha di Kota Semarang.

- Peningkatan profesionalisme petugas PPTSP untuk dijadikan faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan tugas (sebagaimana tugas dan fungsi yang dimiliki) dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.
- Peningkatan akses *networking* baik antar lembaga di lingkungan pemerintahan maupun antara pemerintah dengan pihak swasta (pelaku usaha) dalam menjalin koordinasi dan komunikasi yang terintegrasi dan sinergis untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
 - Penuangan kebijakan PPTSP Kota Semarang ke dalam dokumen pembangunan jangka menengah dan jangka panjang Kota Semarang.

2. Strategi Pengembangan Pelayanan PPTSP Kota Semarang

Dasar penentuan strategi pengembangan pelayanan di kantor PPTSP Kota Semarang adalah hasil analisis matriks tingkat kepuasan dan kepentingan pemohon perijinan serta hasil analisis indeks kepuasan masyarakat yang telah dibahas pada sub bab sebelumnya. Adapun penentuan prioritas strategi adalah didasarkan pada variabel yang terletak pada **kuadran 1** dan **kuadran 3** (analisis

Analisis Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sesuai Dengan Karakteristik Perkembangan Kota Semarang

(Jawoto Sih Setyono & Muh Mukti)

matriks) dan dinilai **kurang baik** (analisis IKM). Strategi tersebut antara lain adalah sebagai berikut.

1. Perbaikan kualitas pelayanan perijinan
 2. Peningkatan kualitas SDM
 3. Penambahan fasilitas pendukung
 4. Monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Semarang
3. Tahapan Pelaksanaan dan Indikasi Program
- Dari usulan strategi pengembangan yang telah dijabarkan pada sub bab sebelumnya, maka dapat ditentukan program-program yang direncanakan akan berjalan selama kurun waktu lima tahun. Adapun justifikasi prioritas penentuan program adalah didasarkan pada:

- Variabel-variabel yang terletak pada kuadran 1 dan 3 dimana variabel tersebut memiliki nilai kepuasan rendah (di bawah rata-rata)
- Variabel-variabel yang terletak pada kuadran 2 dan 4 tetap dipertahankan karena dinilai sudah bagus oleh masyarakat.
- Usulan dari masyarakat yang berkaitan dengan upaya pengembangan pelayanan perijinan di Kota Semarang.

Dengan mengacu pada justifikasi tersebut, pelaksanaan pengembangan pelayanan terpadu di Kota Semarang dijabarkan dalam tabel indikasi program berikut ini.

Tabel 5
Indikasi Program Pengembangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di Kota Semarang

No	Strategi	Program	Tahun Pelaksanaan					Instansi Pembina	Sumber Dana
			2009	2010	2011	2012	2013		
1	Perbaikan kualitas pelayanan perijinan	Menyusun kebijakan melalui rapat koordinasi antar SKPD tentang pembentukan perijinan paralel (paket perijinan yang mempunyai keterkaitan) untuk mempersingkat waktu						Kantor PPTSP dan SKPD teknis	APBD
		Penyusunan sistem basis data (untuk mempersingkat waktu, meningkatkan akurasi data dan memonitoring kinerja PPTSP)						Kantor PPTSP	APBD
		Penerapan VOIP (<i>Voice Over Internet Protocol</i>) sebagai sarana interaksi antar berbagai SKPD						Kantor PPTSP dan SKPD teknis	APBD
		Pembinaan dan pengawasan terhadap proses perijinan						SKPD teknis	APBD
2	Peningkatan kualitas SDM	Membangun komitmen dan konsistensi seluruh komponen petugas PPTSP						Kantor PPTSP	APBD
		Studi <i>best practice</i> ke kabupaten/kota lain yang sudah menyelenggarakan PPTSP dengan baik						Kantor PPTSP	APBD
		<i>Internship</i> (magang/pelatihan kerja) ke kabupaten/kota lain yang dianggap berhasil melaksanakan PPTSP dengan baik						Kantor PPTSP	APBD
		<i>Training for success</i> (mengadopsi tata nilai profesional swasta untuk meningkatkan kualitas layanan petugas)						Kantor PPTSP	APBD
		Training khusus untuk petugas teknis perijinan						Kantor PPTSP	APBD
		Pelatihan internal (<i>in-house training</i>) secara berkesinambungan						Kantor PPTSP	APBD
		Pemberian penghargaan (<i>reward</i>) maupun sanksi (<i>punishment</i>) bagi para pegawai setiap tahunnya						Kantor PPTSP	APBD
		Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan program						Kantor PPTSP	APBD
3	Penambahan fasilitas pendukung	Melengkapi brosur-brosur perijinan (52 macam perijinan)						Kantor PPTSP	APBD
		Penyediaan komputer <i>touch screen</i> untuk memudahkan pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan						Kantor PPTSP	APBD
		Penyediaan papan informasi tentang rencana tata ruang wilayah (RTRW) Kota Semarang						Kantor PPTSP	APBD
		Pegadaan sarana pengaduan, berupa formulir khusus yang ditangani oleh satu petugas penerima serta penentuan standar penanganan pengaduan						Kantor PPTSP	APBD
		<i>Tracking document</i> (untuk mengetahui sejauh mana berkas izin telah berjalan)						Kantor PPTSP	APBD
4	Peningkatan sosialisasi informasi kepada masyarakat luas	Penyediaan meja pelayanan informasi di kantor						Kantor PPTSP	APBD
		Penyebaran Brosur, leaflet, spanduk, poster dan atau buku saku yang tersedia di PPTSP, di kantor kecamatan dan kantor kelurahan/desa, dan di tempat-tempat strategis lainnya						Kantor PPTSP	APBD
		Perbaikan <i>website</i> agar lebih informatif dan lebih mudah diakses secara <i>online</i> oleh masyarakat						Kantor PPTSP	APBD
		Penyebaran informasi melalui papan informasi dan media masa (cetak dan elektronik)						Kantor PPTSP	APBD
5	Monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Semarang	Penyuluhan langsung kepada masyarakat						Kantor PPTSP	APBD
		Monitoring pelaksanaan pelayanan perijinan setiap enam bulan sekali						Kantor PPTSP dan SKPD teknis	APBD
		Monitoring target pencapaian PPTSP per tahun						Kantor PPTSP dan SKPD teknis	APBD
		Penyusunan skenario jangka menengah untuk pengembangan selanjutnya					Kantor PPTSP dan SKPD teknis	APBD	

Daftar Pustaka

- Dendi, Astia . et. al. 2004. *Menanggulangi Kemiskinan Melalui Pengembangan Ekonomi Lokal: Departemen Dalam Negeri*.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Utama.
- Shah, Anwar. (ed). 1995. *Fiscal Incentives for Investment and Innovation*. New York: Oxford University Press Inc.
- Sri Mulyono, et.al. 2002. *Faktor – Faktor Dominan Yang Menentukan Daya Tarik Investasi Di Indonesia (Persepsi Dunia Usaha)* . Departemen Dalam Negeri.
- Syaifudin et.al. 1995. *Strategi dan Agenda Pengembangan Usaha Kecil*. Bandung : Yayasan AKATIGA.
- Tambunan, Tulus TH. 2002. *Usaha Kecil Dan Menengah Di Indonesia : Beberapa Isu Penting*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Tambunan, Tulus TH. 1999. *Perkembangan Industri Skala Kecil di Indonesia*. Jakarta : PT Mutiara Sumber Widyia.
- Laporan Standar Operasional One Stop Service (SOP OSS), 2006. Kantor Pelayanan Terpadu Kota Semarang,
- Tim Peneliti KPPOD. 2002. *Daya Tarik Investasi Kabupaten/Kota di Indonesia: Persepsi Dunia Usaha*. Jakarta: Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah,
- Laporan Asia Foundation, 2006. Pengembangan Iklim Usaha Melalui Perbaikan Proses Perijinan dan Kebijakan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu, Departemen Dalam Negeri, Tahun 2006.
- Rangkuti, Fredi. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN