



PEMERINTAH KOTA MAGELANG



LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(I K M)

BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
TAHUN 2015



bp2t

BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Alamat : Jl. Veteran No. 7 Telp./Fax. 0293-314663, 361775

Website : <http://bp2t.magelangkota.go.id>

KOTA MAGELANG 56117 - JAWA TENGAH

1. BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Sesuai dengan Surat Tugas dari Sekretaris Daerah Kota Magelang Nomor 061/227/113 Tanggal 19 Agustus 2015, Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan pada tanggal 25 Agustus s.d 4 September 2015, dilakukan oleh surveyor independen dalam hal ini bekerjasama dengan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang. Survey dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada pelanggan BP2T yang telah selesai mengurus izin/non izin (lokasi di BP2T), ataupun kepada pelanggan yang telah menerima pelayanan pengurusan izin / non izin (lokasi di alamat pelanggan).

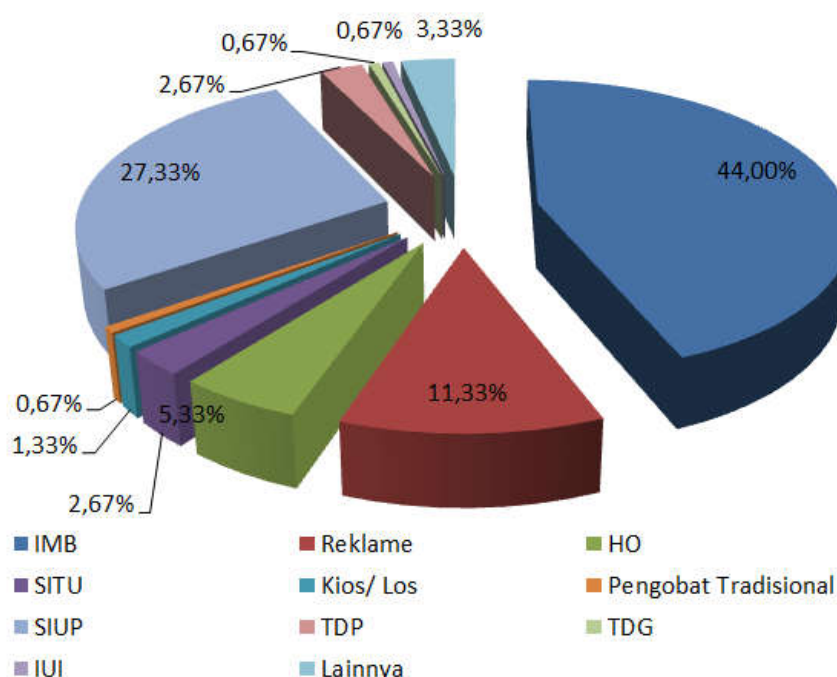
A. HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Selama pelaksanaan survey IKM tahun ini, diperoleh sebanyak 150 responden. Dari 39 jenis perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan di BP2T Kota Magelang, jumlah tersebut hanya mewakili 10 jenis izin/non izin yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, Izin Usaha Perdagangan, Izin Tempat Usaha (pasar), Izin Kios/ Los, Izin Pengobat Tradisional, Tanda Daftar Perusahaan, Izin Usaha Industri Tanda Daftar Gudang dan Izin Reklame dengan beberapa responden yang mengajukan lebih dari satu perizinan. Prosentase dari masing-masing jenis izin dapat dilihat pada Grafik 4.1. Pada tahun ini, sebagian responden mendapatkan pelayanan perizinan IMB (44%) disusul SIUP (27,33%). Hal ini masih ada sedikit kesamaan dibanding dengan mayoritas responden pada tahun lalu yang juga didominasi oleh pelayanan IMB (46,62%) namun diikuti oleh Izin Kios/ Los (22,97%). Jika dipilah menurut bidang pelayanannya, maka pada tahun ini lebih banyak responden yang dilayani pada Bidang Pembangunan seperti pada Grafik 4.2.

Berdasarkan data yang dihimpun sampai dengan triwulan ketiga tahun 2015, kesepuluh jenis izin/non izin tersebut mewakili sebanyak 72,32% dari keseluruhan izin/non izin yang telah terbit. Namun demikian responden tersebut hanyalah merupakan 7,86% dari keseluruhan pemohon yang telah diterbitkan izinnya sejak awal tahun ini.

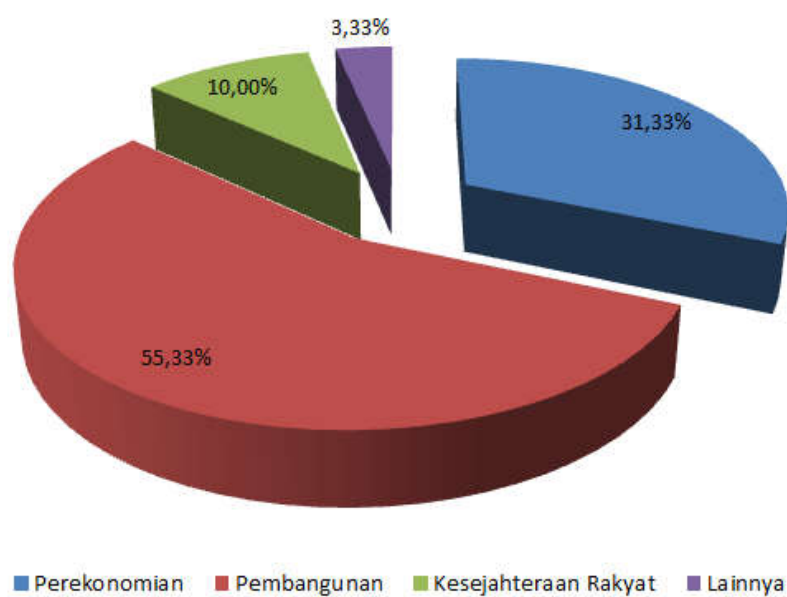
Dari responden yang dihimpun, dapat disampaikan profil sosio-demografi responden sebagai berikut. Sebanyak 65,33% responden adalah laki-laki (Grafik 4.3), 52,67% berpendidikan sarjana (Grafik 4.4) dan sebanyak 51,33% berprofesi sebagai wiraswasta (Grafik 4.5). Jika dihimpun secara lebih luas dengan menganggap responden dapat mewakili pelanggan BP2T Kota Magelang, maka dapat disebutkan bahwa pelanggan BP2T Kota Magelang adalah pegawai wiraswasta dengan tingkat pendidikan sarjana dan didominasi oleh laki-laki.

Grafik 4.1
Jenis izin/non izin Berdasarkan Data Responden

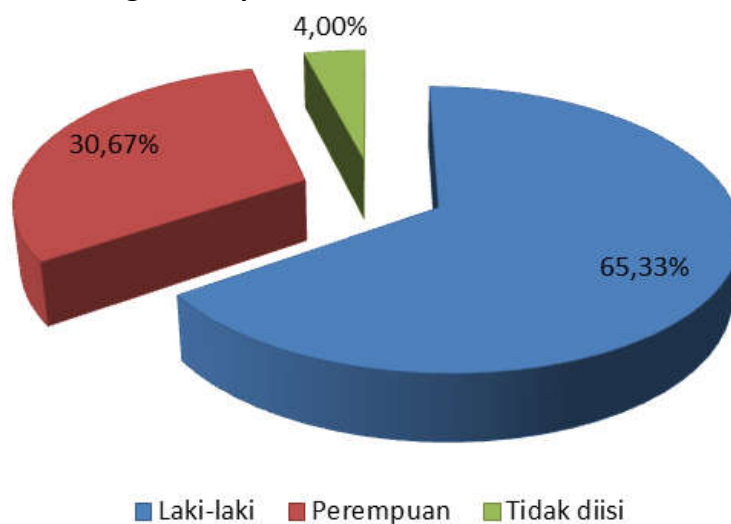


Pada tahun sebelumnya, mayoritas pemohon adalah berpendidikan SLTA (60,14%), sedangkan pada tahun ini lebih didominasi pemohon berpendidikan sarjana. Hal ini dapat sedikit memberikan gambaran bahwa kalangan usaha (wiraswasta) di Kota Magelang kini telah dilakukan masyarakat yang relatif tinggi tingkat pendidikannya. Hal tersebut dapat berkontribusi positif terhadap perkembangan dunia usaha di Kota Magelang secara umum.

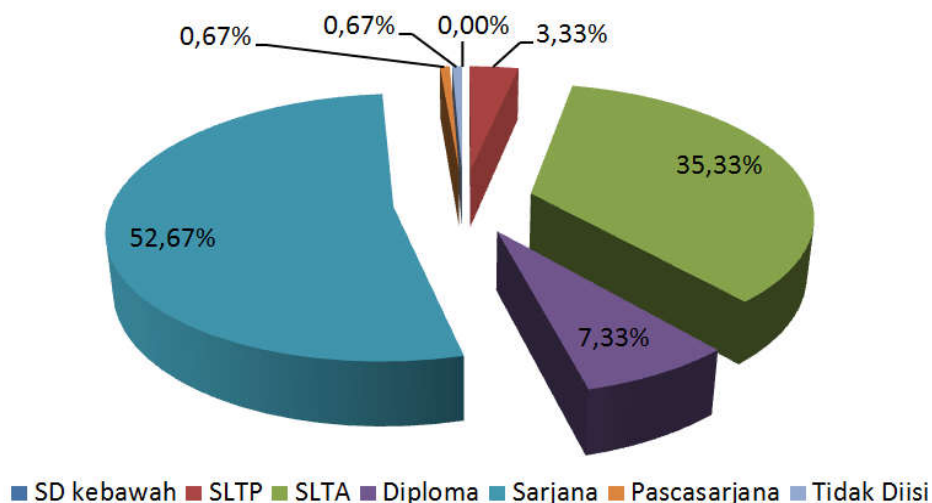
Grafik 4.2
Jenis izin/non izin Berdasarkan Bidang Pelayanan



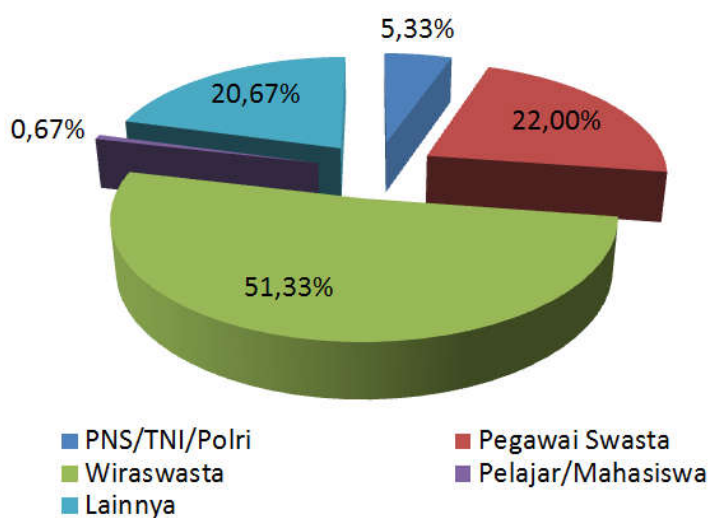
Grafik 4.3
Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 4.4
Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan



Grafik 4.5
Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan



Dari 16 unsur pelayanan yang disurvei, hasil pengolahan seperti pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Nilai IKM setelah Dikonversi berdasarkan Unsur Pelayanan
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Naik/Turun
1	2	3	4 = (3)X0,0625	5 = (4)X25	6	7
U1	Prosedur pelayanan	2,980	0,186	4,656	B	↓
U2	Persyaratan Pelayanan	3,007	0,188	4,698	B	-
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,980	0,186	4,656	B	↓
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,833	0,177	4,427	B	↓
U5	Tanggungjawab petugas pelayanan	2,920	0,183	4,563	B	↓
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,080	0,193	4,813	B	↑
U7	Kecepatan pelayanan	2,750	0,172	4,297	B	↓
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,013	0,188	4,708	B	↑
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,127	0,195	4,885	B	↑
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,020	0,189	4,719	B	↑
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,829	0,177	4,420	B	↓
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,796	0,175	4,369	B	↓
U13	Kenyamanan lingkungan	3,156	0,197	4,932	B	↑
U14	Keamanan pelayanan	3,107	0,194	4,854	B	↑
U15	Sarana Informasi dan Pengaduan	2,884	0,180	4,507	B	↓
U16	Penanganan Pengaduan	3,094	0,193	4,834	B	↑
Total Nilai				74,338	B	↓

B. ANALISIS HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

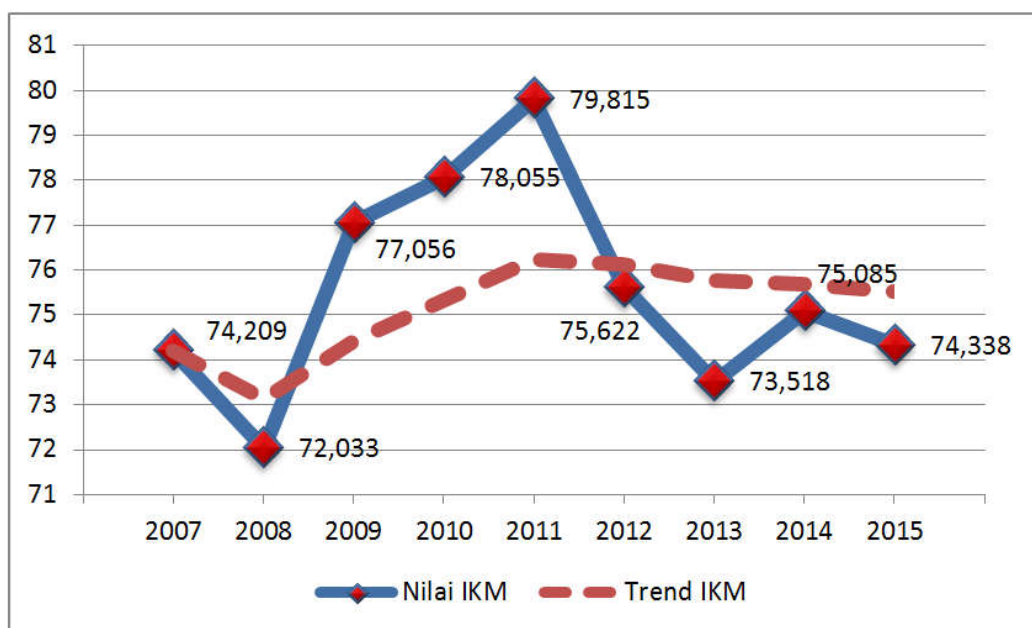
Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa nilai IKM BP2T Kota Magelang adalah sebesar 74,338, yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan “Memuaskan” dengan nilai huruf “B”. Nilai ini mengalami penurunan tipis sebesar 0,747 (0,99%) dari nilai IKM tahun 2014 yang mencapai 75,085, namun tidak sampai melampaui nilai kurva terendah yang pernah dicapai pada 2008 dan 2013.

Jika dilihat selama sembilan tahun terakhir, trend nilai IKM BP2T Kota Magelang dapat dicermati pada Grafik 4.5. Trend tersebut secara umum menunjukkan peningkatan penilaian namun ada kecenderungan perlambatan pada tahun-tahun terakhir. Meskipun terjadi fluktuasi penilaian selama tahun berjalan, yang mana hal tersebut dirasa wajar mengingat penilaian ini bersifat

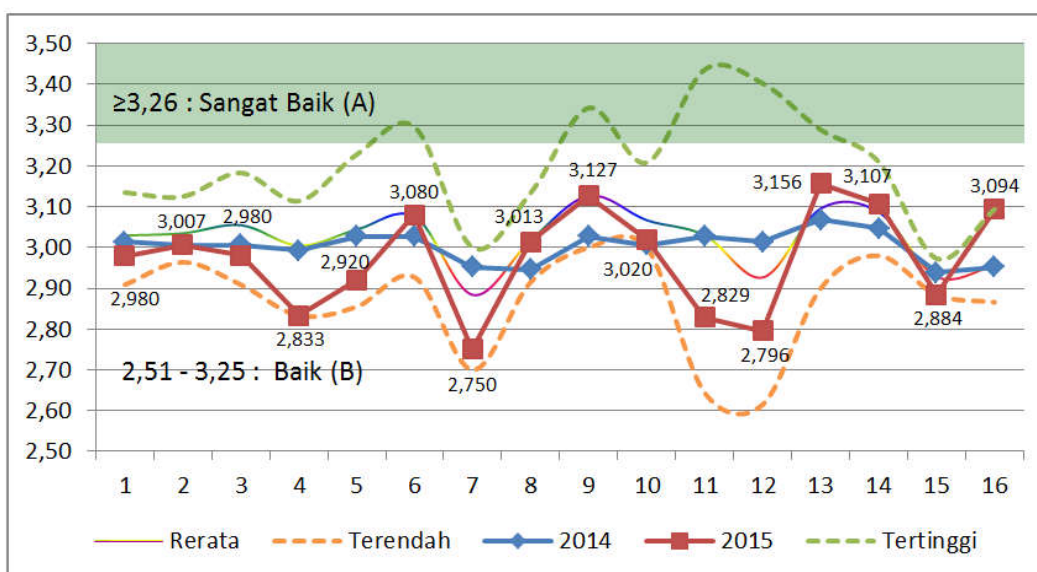


dinamis, namun hasil yang diperoleh belum mampu mengangkat trend penilaian selama beberapa tahun terakhir. Sedangkan untuk mengetahui perkembangan nilai IKM per unsur pelayanan pada tahun ini dibandingkan dengan tahun lalu dapat dilihat pada Grafik 4.6.

Grafik 4.5
Trend IKM BP2T Kota Magelang Tahun 2007-2015



Grafik 4.6
Perbandingan Nilai IKM BP2T per Unsur Tahun 2014 dan 2015



Dari ke 16 unsur pelayanan yang dinilai seperti pada Tabel 4.1 dan Grafik 4.6, nilai kinerja per unsur pelayanan mendapatkan penilaian yang lebih fluktuatif dibanding capaian tahun lalu. Pada penilaian IKM tahun ini tujuh unsur penilaian yang mengalami kenaikan, yaitu unsur Kemampuan Petugas Pelayanan (U6), unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8), unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9), unsur Kewajaran Biaya Pelayanan (U10), unsur Kenyamanan Lingkungan (U13), unsur Keamanan Pelayanan (U14) serta unsur Penanganan Pengaduan (U16). Satu unsur penilaian yaitu unsur Persyaratan Pelayanan bernilai sama dengan tahun lalu. Sedangkan delapan unsur lainnya mengalami penurunan dengan penurunan terbesar terjadi pada unsur Kecepatan Pelayanan (U7), unsur Kepastian Jadwal Pelayanan (U12), unsur Kepastian Biaya Pelayanan (U11) dan unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4). Unsur Sarana Informasi dan Pengaduan (U15) meski hanya mengalami sedikit penurunan namun mencetak nilai terandahnya selama penilaian IKM yang telah dilaksanakan selama ini

Kenaikan tertinggi diraih pada penilaian unsur Penanganan Pengaduan (U16), unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9) serta unsur Kenyamanan Lingkungan (U13). Penanganan pengaduan pelanggan telah diwadahi dalam kegiatan Pembentukan Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat yang telah dilaksanakan selama beberapa tahun terakhir, dan dilaksanakan dengan berpedoman pada standar mutu ISO 9001:2008 sehingga terlaksana dengan prosedur standar dan terdokumentasi dengan baik. Penyelesaian penanganan pengaduan juga dipublikasikan pada website serta sebagai bagian dari aksi pencegahan dan pemberantasan korupsi. Pada akhir tahun diterbitkan laporan penanganan pengaduan masyarakat yang menghimpun setiap aduan pada tahun tersebut serta prosedur dan sarana yang digunakan dalam menangani pengaduan masyarakat.

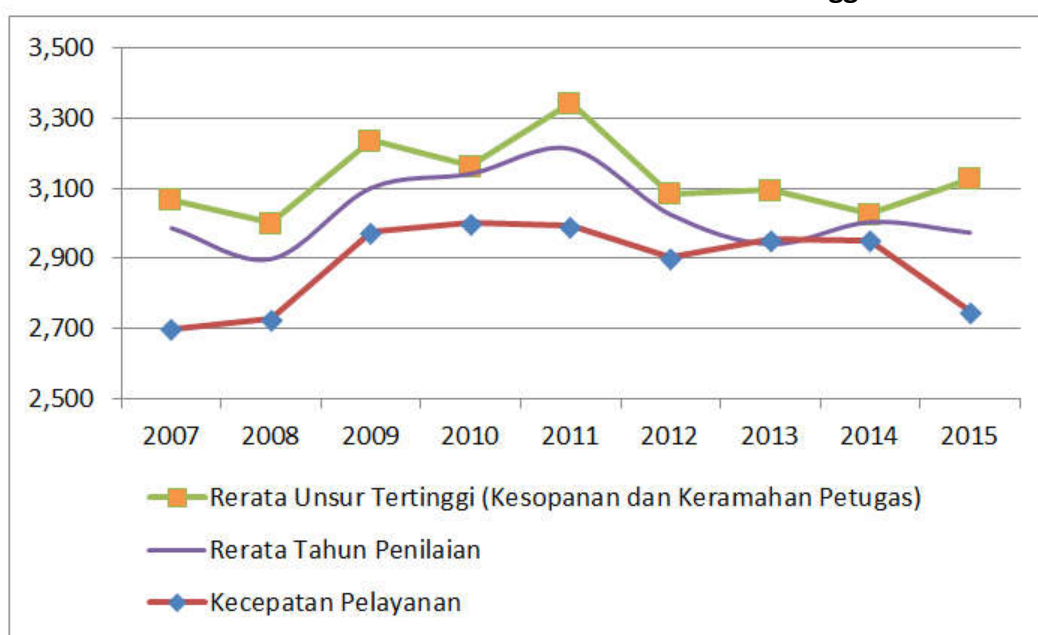
Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9) juga mengalami peningkatan dikarenakan petugas pelayanan melakukan pendekatan personal terhadap pelanggan, terlebih bagi pemohon yang telah berulang kali melakukan perpanjangan perizinan atau seseorang yang ditugaskan oleh badan usahanya untuk secara khusus menangani perizinan sehingga terbangun hubungan

pelanggan (customer relationship) yang lebih baik. Peningkatan hubungan secara personal tentu tidak dimaknai sebagai potensi adanya upaya kolusi ataupun nepotisme namun lebih kepada peningkatan kepercayaan antara petugas pelayanan dengan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam memenuhi dan melengkapi persyaratan perizinan.

Unsur Kenyamanan Lingkungan (U13) diupayakan melalui kegiatan pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan dan rehabilitasi gedung kantor yang telah rutin berjalan selama ini dan telah memberikan dampak kepada pelanggan. Secara umum, peningkatan nilai unsur pelayanan diperoleh pada komponen sumber daya manusia (kemampuan petugas, keadilan mendapat pelayanan, kesopatan dan keramahan petugas, serta penanganan pengaduan) serta aspek lingkungan (kenyamanan dan keamanan).

Unsur Kecepatan Pelayanan (U7) kembali menjadi unsur dengan penilaian terendah pada tahun ini. Demikian juga dibanding dengan rerata unsur penilaian yang lain selama tahun berjalan, unsur ini memiliki rerata penilaian terendah. Jika divisualisasi ke dalam grafik 4.7, unsur Kecepatan Pelayanan nyaris selalu dibawah rerata tahun penilaian dengan selisih nilai yang cukup berarti.

Grafik 4.7
Perbandingan unsur Kecepatan Pelayanan Terhadap
Rerata Tahun Penilaian dan Rerata Unsur Tertinggi



Menyimak capaian unsur Kecepatan Pelayanan selama sembilan tahun terakhir yang dirasa masih rendah, sepertinya peningkatan unsur Kecepatan Pelayanan hanya dapat dilakukan dengan pembaruan sistem dan prosedur pelayanan yang membutuhkan terobosan inovasi. Atau dapat dikatakan bahwa permasalahan pada unsur Kecepatan Pelayanan merupakan permasalahan yang sistemik sehingga memerlukan pembaruan pada perangkat hukum dan peraturan pendukungnya. Mengutip pada Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP, PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. PTSP dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksesibilitas. Hal yang dirasa kurang untuk mendongkrak nilai unsur Kecepatan Pelayanan adalah prinsip pendelegasian atau pelimpahan wewenang yang belum sepenuhnya terlaksana.

Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan (U12) yang juga mengalami banyak penurunan sangat terkait dengan unsur Kecepatan Pelayanan. Ketika unsur Kecepatan Pelayanan tidak dapat terpenuhi, maka pelanggan akan merasakan ketidakpastian terhadap penyelesaian izin yang diajukannya dikarenakan waktu tunggu yang terlampau lama.

Unsur Kepastian Biaya Pelayanan (U11) perlu mendapatkan evaluasi terkait capaiannya yang turut menurun. Ketentuan besaran pajak dan retribusi sebenarnya telah diatur secara detil melalui Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Namun di dalamnya terdapat variabel, koefisien atau nilai indeks yang tidak familiar bagi masyarakat awam serta tidak dapat ditentukan besarnya secara mandiri. Selain itu formula perhitungan retribusi belum dapat dianggap sederhana untuk sebagian besar pemohon. Misalnya saja indeks klasifikasi bangunan gedung tentang zonasi gempa, pemohon tidak dapat memperoleh informasi yang pasti bahwa wilayahnya apakah termasuk Zona I dengan nilai indeks 0,10 atau Zona VI dengan nilai indeks 1,00. Dengan range nilai indeks yang mencapai 10x lipat dari nilai terendahnya, pemohon tidak akan berspekulasi melakukan perhitungan sendiri

dikarenakan hasilnya akan berpotensi menimbulkan perbedaan yang cukup signifikan.

Unsur penilaian lain yang mengalami penurunan adalah Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4). Penanganan permasalahan terhadap disiplin pegawai berpedoman kepada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Perepsi penilaian terhadap unsur ini dapat diakibatkan karena tidak tersedianya petugas pelayanan ketika pemohon masuk ke ruang pelayanan. Beberapa penyebab hal tersebut antara lain karena petugas yang sedang tugas luar, istirahat, ijin, atau sedang menghadap atasan dalam rangka penyelesaian izin. Beberapa posisi pelayanan juga tidak tersedia petugas dikarenakan keterbatasan pegawai. Dari 4 meja pelayanan perizinan dan 1 meja pelayanan informasi, hanya terdapat 3 pegawai untuk 3 meja pelayanan perizinan. Yang diperlukan dalam hal ini adalah informasi yang jelas kepada pelanggan sebab apa petugas sedang tidak berada di tempat.

Unsur Sarana Informasi dan Pengaduan (U15) mencatatkan nilai terendah sejak unsur ini dimasukkan dalam penilaian sejak tahun 2012. BP2T Kota Magelang telah menyediakan sarana informasi dan Pengaduan berupa kotak Saran/ Aduan, saluran telepon, chat online, form aduan online pada website dan media sosial atau secara langsung melalui formulir aduan yang telah disediakan. Menyimak pada grafik penilaian yang mana unsur ini masih sempit rentang penilaian yang telah dilakukan, hal ini dapat menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan informasi dan pengaduan ini masih minim. Hal ini didukung oleh catatan prevalensi aduan pelanggan pada tahun lalu yang hanya mencapai 0,36% serta 0,26% sampai dengan triwulan III tahun ini. Sedikitnya pengaduan yang masuk dibandingkan dengan sarana informasi dan pengaduan yang telah disediakan mengindikasikan bahwa layanan telah berjalan sesuai harapan masyarakat. Namun demikian di sisi lain hanya sedikit pula masyarakat yang dapat memberikan penilaian terhadap unsur Penanganan Pengaduan (U16), dikarenakan sedikitnya masyarakat yang telah merasakan layanan pengaduan sehingga responden cenderung memberikan penilaian yang netral (abstain).

Berbagai upaya yang telah dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan, antara lain penyediaan papan informasi digital berupa running text, alat antrian



dan perbaikan ruang pelayanan, penyediaan pojok baca di ruang pelayanan, penyempurnaan Standar Pelayanan serta pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.

Beberapa responden juga telah memberikan tanggapan yang bagus terkait pelayanan, namun terdapat satu hal yang perlu menjadikan perhatian yaitu adanya dua responden yang memberikan tanggapan tentang keberadaan calo, yang tidak pernah muncul dalam survey sebelumnya ataupun melalui pengaduan yang masuk. Telah dipahami bahwa BP2T tidak memberikan ruang sama sekali terhadap calo, terlebih yang berstatus sebagai PNS, dikarenakan jelas melanggar ketentuan disiplin pegawai. Namun demikian, tidak dapat ditelusuri apakah responden tersebut melaporkan adanya calo ketika berada di BP2T, atau ketika melengkapi persyaratan perizinan, dikarenakan pemenuhan persyaratan tidak hanya di BP2T namun mulai dari RT, RW, kelurahan, kecamatan ataupun dinas teknis terkait semisal berupa surat rekomendasi atau legalisasi berkas. Kejelasan informasi tersebut juga tidak dapat ditelusuri berkenaan responden survey yang anonim dan tidak teridentifikasi dengan jelas sesuai ketentuan umum survey IKM tentang responden.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat BP2T Kota Magelang Tahun 2015 adalah:

1. Selama pelaksanaan survey yang dilakukan pada tanggal 25 Agustus s.d 4 September 2015 telah terhimpun data dari sejumlah 150 responden yang mewakili 10 jenis izin/non izin yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, Izin Usaha Perdagangan, Izin Tempat Usaha (pasar), Izin Kios/ Los, Izin Pengobat Tradisional, Tanda Daftar Perusahaan, Izin Usaha Industri Tanda Daftar Gudang dan Izin Reklame dengan beberapa responden yang mengajukan lebih dari satu perizinan.
2. Berdasarkan responden yang dihimpun maka pelanggan BP2T Kota Magelang pada survey tahun ini adalah pegawai wiraswasta dengan tingkat pendidikan sarjana dan didominasi oleh laki-laki.
3. Dari 16 unsur penilaian, tujuh unsur penilaian yang mengalami kenaikan, yaitu unsur Kemampuan Petugas Pelayanan (U6), unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8), unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9), unsur



Kewajaran Biaya Pelayanan (U10), unsur Kenyamanan Lingkungan (U13), unsur Keamanan Pelayanan (U14) serta unsur Penanganan Pengaduan (U16). Satu unsur penilaian yaitu unsur Persyaratan Pelayanan bernilai sama dengan tahun lalu, sedangkan unsur penilaian yang lain mengalami penurunan yang bervariasi.

4. Nilai kinerja unsur pelayanan terkecil adalah unsur Kecepatan Pelayanan (U7) dengan nilai unsur pelayanan 2,750 (nilai mutu pelayanan “Baik” dengan nilai huruf “B”), sedangkan nilai kinerja unsur pelayanan tertinggi adalah unsur Kenyamanan Lingkungan (U13) dengan nilai unsur pelayanan 3,156 (nilai mutu pelayanan “Baik” dengan nilai huruf “B”).
5. Hasil dari survey IKM BP2T Kota Magelang tahun 2015 mendapat nilai sebesar 74,338, yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan “Memuaskan” dengan nilai huruf “B”, menurun dibanding tahun sebelumnya

Beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa datang adalah :

1. Perlunya inovasi dan terobosan baru dalam pelayanan untuk meningkatkan capaian kecepatan pelayanan. Selain itu perlu evaluasi dan pembaruan terkait standar operasional prosedur dalam rangka percepatan pelayanan, dan tidak menutup kemungkinan pada penyederhanaan pelayanan terkait dengan persyaratan dan pelimpahan penandatanganan dokumen perizinan. Diperlukan kebijakan secara menyeluruh terkait pembaruan perangkat hukum pelaksanaan PTSP.
2. Perlu adanya konsistensi dan penerapan budaya kerja yang baik serta penerapan reward dan punishment yang nyata untuk menjaga kedisiplinan pegawai.
3. Perlunya label informasi tentang keberadaan petugas pelayanan sehingga memberikan kejelasan bagi pelanggan. Misal ketika tersedia loket namun tidak tersedia pegawai yang ditempatkan, loket dapat diberikan papan informasi bertuliskan “Loket Tutup” atau “Loket Kosong”. Demikian halnya pada loket pelayanan yang tersedia, jika petugas sedang tidak berada di



tempat perlu informasi tentang status petugas tersebut seperti “Tugas Luar”, “Istirahat”, “Segera Kembali” atau informasi lain yang sesuai dan relevan.

4. Perlu terus untuk dilaksanakan sosialisasi tentang perizinan dan pendekatan pelayanan kepada masyarakat, serta penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang lebih intensif.
5. Metode pengumpulan data yang senantiasa harus dievaluasi dan ditingkatkan sehingga didapatkan data yang berkualitas, lengkap, dan tepat sasaran sehingga hasil pengolahan yang didapatkan dapat menggambarkan kondisi unit layanan dengan sebenarnya, demikian juga dengan kemampuan petugas survey yang perlu terus ditingkatkan.