

5

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) LINGKUP KECAMATAN DAN KELURAHAN DI KOTA BOGOR

Laporan Akhir



Kerjasama



PUSAT STUDI PEMBANGUNAN PERTANIAN DAN PEDESAAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
INSTITUT PERTANIAN BOGOR



Dengan

BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BOGOR

2008

KATA PENGANTAR

Atas limpahan rahmat dan karunia Allah SWT kami panjatkan Puji syukur kehadirat-Nya karena Laporan Akhir "Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Lingkup Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bogor" dapat diselesaikan. Kegiatan ini merupakan hasil kerjasama antara PSP3-IPB dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bogor sesuai dengan Surat Perjanjian Nomor : 188/23 - Org

Laporan Akhir ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban PSP3-IPB dari keseluruhan rangkaian kegiatan kajian IKM tahun 2008 ini. Secara substansial paparan di dalam Laporan Akhir ini merupakan hasil penelusuran dokumen atau sumber-sumber data sekunder yang ada di Kota Bogor dan hasil kajian beserta hasil analisis yang difokuskan kepada penyusunan IKM untuk lingkup kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Bogor, khususnya di enam kecamatan dan 3 sampel kelurahan.

Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja, karakteristik pengguna pelayanan, tingkat kepuasan dan kepentingan unsur-unsur pelayanan publik, aspirasi masyarakat, serta alternatif strategi kebijakan yang diusulkan. Semoga kesimpulan dan rekomendasi yang disampaikan di dalam laporan ini bermanfaat bagi perencana dan pengambil kebijakan khususnya Pemerintah Daerah di Kota Bogor dalam perbaikan kinerja pelayanan publik.

Terima kasih kami sampaikan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bogor yang telah memberikan kepercayaan kepada PSP3-IPB untuk melaksanakan kajian ini. Apresiasi juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini. Saran dan masukan yang membangun kami harapkan sebagai pembelajaran dan perbaikan kegiatan selanjutnya.

Terima Kasih.

Bogor, Agustus 2008

Tim Studi

SUSUNAN TIM

Ketua Tim : Ir. Yoyoh Indaryanti, Msi
Anggota Tim : Ir. Burhanudin, MM
Dewi Setyawati, SP
Asisten : M.Iqbal, SP

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
SUSUNAN TIM STUDI.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang dan Permasalahan.....	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Output.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsepsi Pelayanan Publik.....	5
2.2 Dimensi dan Azas Pelayanan Publik.....	6
2.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	7
2.4 Pengelompokan Pelayanan Publik.....	9
2.5 Kebijakan Pemerintah Terkait Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan dan Kelurahan.....	10
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	13
3.2 Data dan Sumber Data.....	13
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	14
3.4 Pengolahan dan Analisis Data.....	15
3.5 Tahapan Kegiatan.....	19
BAB IV. KONDISI UMUM KOTA BOGOR	
4.1 Kondisi Wilayah Kota Bogor.....	22
4.2 Gambaran Umum Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan.....	32
BAB V. KINERJA KECAMATAN DAN KELURAHAN DI KOTA BOGOR DALAM PELAYANAN PUBLIK	
5.1. Kinerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bogor dalam Pelayanan Publik.....	58
5.2. Tingkat Kinerja Unit Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Usur Pelayanan.....	60
BAB VI. KARAKTERISTIK PENGGUNA PELAYANAN PADA TINGKAT KECAMATAN DAN KELURAHAN DI KOTA BOGOR	
6.1. Karakteristik Penggunaan Layanan.....	87
6.2. Pengalaman Penggunaan Pelayanan dalam Memperoleh Pelayanan.....	89

BAB VII. ARAH PERBAIKAN KINERJA PELAYANAN KECAMATAN DAN KELURAHAN DI KOTA BOGOR	
7.1. Arah Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	96
7.2. Aspirasi Masyarakat untuk Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	114
BAB VIII. ALTERNATIF STRATEGI KEBIJAKAN DALAM PERBAIKAN KINERJA KECAMATAN DAN KELURAHAN DI KOTA BOGOR	
8.1. Alternatif Strategi Kebijakan di Tingkat Kecamatan dan Kelurahan... ..	121
8.2. Alternatif Strategi Kebijakan di Tingkat Pemerintahan Kota Bogor.....	130
BAB IX. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
9.1. Kesimpulan.....	134
9.2. Rekomendasi.....	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
2.1 Dimensi Pelayanan Publik	7
3.1. Jumlah Responden Sampel Pada Masing-Masing Unit Pelayanan	14
3.2 Nilai Persepsi, Interval Ikm, Interval Konversi Ikm, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	17
4.1 Jumlah Rumah Tangga, Penduduk, Luas Wilayah Dan Kepadatan Penduduk Kota Bogor Tahun 2007.....	26
4.2 Produk Domestik Regional Bruto (Pdrb) Kota Bogor Menurut Lapangan Usaha Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2000 – 2005 (Jutaan Rupiah)	31
4.3 Potensi Industri Kota Bogor Tahun 2005.....	31
4.4. Data Hasil Kegiatan Pelayanan Umum Di Kecamatan Bogor Barat Periode Januari S/D Desember 2007.....	36
4.5. Data Hasil Kegiatan Pelayanan Umum Di Kecamatan Bogor Tengah Selama Tahun 2007.....	39
4.6. Data Hasil Kegiatan Pelayanan Umum Di Kecamatan Bogor Timur Sampai Akhir Periode Desember 2007	46
4.7. Data Hasil Kegiatan Pelayanan Umum Di Kecamatan Bogor Utara Periode S/D Desember 2007	49
4.8. Data Hasil Kegiatan Pelayanan Umum Di Kecamatan Bogor Selatan Sampai Akhir Periode Desember 2007	53
4.9. Data Hasil Kegiatan Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanah Sareal Periode Agustus S/D Desember 2007 Dan Periode 2008 S/D Maret.....	56
5.1. Nilai Ikm Dan Csi Masing-Masing Kecamatan Di Kota Bogor.....	58
5.2. Customer Satifaction Indeks Tingkat Kelurahan Sampel.....	60
5.3. Nilai Rata-Rata Empat Belas Unsur Tingkat Kinerja Di Masing-Masing Kecamatan Berdasarkan Kepmenpan.....	62
5.4. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Barat	65
5.5. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Tengah.....	68
5.6. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Timur.....	69
5.7. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Utara	72
5.8. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Selatan.....	74

5.9. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kecamatan Tanah Sareal	77
5.10. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kelurahan Sampel Di Kota Bogor	79
5.11. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kelurahan Tegalgundil.....	83
5.12. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kelurahan Semplak	84
5.13. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan Dan Derajat Kesesuaian Masing-Masing Unsur Di Unit Pelayanan Kelurahan Baranangsiang	85
6.1. Karakteristik Pengguna Pelayanan Di Lokasi Kajian Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Dan Pekerjaan	88
6.2. Jenis Pelayanan Yang Diberikan Kecamatan Dan Kelurahan Kota Bogor	90
6.3. Biaya Pengurusan Dokumen Per Jenis Dokumen Pengguna Pelayanan	92
6.4. Pengetahuan Pengguna Terhadap Persyaratan	93
6.5. Pengetahuan Pengguna Terhadap Biaya Pengurusan	94
7.8. Aspirasi Atau Masukan Masyarakat Di Lokasi Kajian Untuk Perbaikan Pelayanan	115
7.9. Lima Usulan Paling Banyak Untuk Perbaikan Kinerja Pelayanan Kecamatan Dan Kelurahan Di Kota Bogor	116
8.1. Alternatif Strategi Perbaikan Kinerja Pada Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Barat.....	122
8.2. Alternatif Strategi Perbaikan Kinerja Pada Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Tengah.....	124
8.3. Alternatif Strategi Perbaikan Kinerja Pada Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Timur.....	125
8.4. Alternatif Strategi Perbaikan Kinerja Pada Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Utara.....	126
8.5. Alternatif Strategi Perbaikan Kinerja Pada Unit Pelayanan Kecamatan Bogor Selatan.....	128
8.6. Alternatif Strategi Perbaikan Kinerja Pada Unit Pelayanan Kecamatan Tanah Sareal.....	129
8.7. Alternatif Strategi Perbaikan Kinerja Pada Unit Pelayanan Kelurahan.....	130
8.8. Alternatif Strategi Kebijakan Perbaikan Kinerja Pelayanan Di Kota Bogor.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
3.1. Diagram Kartesius	19
4.1. Peta Kota Bogor	24
4.2. Perbandingan jumlah penduduk, jumlah rumah tangga miskin dan jumlah angkatan kerja Kota Bogor dengan rata-rata kota dan kabupaten di Jawa Barat Tahun 2006	25
4.3. Komposisi jumlah penduduk dan luas wilayah tiap-tiap kecamatan di Kota Bogor Tahun 2006	25
4.4. Perbandingan jumlah sarana pendidikan Kota Bogor dengan rata-rata kota dan kabupaten di Jawa Barat Tahun 2006	27
4.5. Perbandingan jumlah pelajar Kota Bogor dengan rata-rata kota dan kabupaten di Jawa Barat Tahun 2006	28
4.6. Perbandingan jumlah guru dan pengajar Kota Bogor dengan rata-rata kota dan kabupaten di Jawa Barat	28
6.1. Jumlah Pengurusan Dokumen Berdasarkan Tahun Pelayanan	91
7.1. Analisis Kuadran Kinerja dan Kepentingan Unsur Pelayanan di Kecamatan Bogor Barat	99
7.2. Analisis Kuadran Kinerja dan Kepentingan Unsur Pelayanan di Kecamatan Bogor Tengah	101
7.3. Analisis Kuadran Kinerja dan Kepentingan Unsur Pelayanan di Kecamatan Bogor Timur	103
7.4. Analisis Kuadran Kinerja dan Kepentingan Unsur Pelayanan di Kecamatan Bogor Utara	106
7.5. Analisis Kuadran Kinerja dan Kepentingan Unsur Pelayanan di Kecamatan Bogor Selatan	108
7.6. Analisis Kuadran Kinerja dan Kepentingan Unsur Pelayanan di Kecamatan Tanah Sareal	111
7.7. Analisis Kuadran Kinerja dan Kepentingan Unsur Pelayanan di Tingkat Kelurahan	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
Tabel Lampiran 1. Matriks. Identifikasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan	138
Tabel Lampiran 2. Rata-Rata Biaya Pengurusan Dokumen	143
Tabel Lampiran 3. Gambaran Umum Kinerja Pelayanan, Karakteristik Penggunaan Pelayanan, Prioritas perbaikan, Aspirasi Masyarakat, dan Alternatif Kebijakan Perbaikannya di Kota Bogor	145

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang dan Permasalahan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu produk kebijakan yang dikeluarkan pemerintah sebagai tolok ukur penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Keluarnya kebijakan tersebut dilatarbelakangi oleh masih banyaknya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik, dan ini merupakan suatu bentuk indikasi bahwa selama ini masih terdapat kekurangan-kekurangan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai organisasi publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Menanggapi situasi demikian, pemerintah berusaha melakukan koreksi diri untuk lebih menciptakan situasi yang kondusif bagi pelayanan-pelayanan yang diberikan, antara lain dengan melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dampak dari upaya tersebut diharapkan tidak hanya terbatas kepada masyarakat pengguna saja, tetapi juga dimungkinkan dapat berdampak bagi pertumbuhan ekonomi maupun daya saing investasi daerah yang bersangkutan.

Upaya pemerintah untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut diperkuat dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Sementara pada bentuk kebijakan di bawahnya adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepmenPAN) Nomor: KEP/25/M/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan kebijakan tersebut maka saat ini pemerintah daerah baik di tingkat propinsi dan kabupaten/kota mulai banyak yang menerapkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit-unit pelayanan di lingkungan pemerintah daerahnya.

Kota Bogor merupakan salah satu kota yang telah melakukan penilaian terhadap kinerja atau kualitas pelayanan di lingkungan pemerintah daerah Kota Bogor dalam dua tahun

terakhir. Tahun 2006 dan 2007 Pemerintah Kota Bogor bekerjasama dengan Pusat Studi Pembangunan Pertanian dan Pedesaan-Institut Pertanian Bogor (PSP3-IPB) telah melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk lima jenis pelayanan dan empat unit pelayanan. Pada tahun 2006 penilaian IKM difokuskan untuk lima jenis pelayanan, yaitu: (1) pelayanan di bidang kependudukan yaitu KTP, (2) peruntukan bangunan yaitu Izin Mendirikan Bangunan atau IMB, (3) bisnis usaha yaitu Izin Gangguan (HO), (4) pelayanan kesehatan di Puskesmas, dan (5) pelayanan penyediaan air bersih di PDAM. Sementara pada tahun 2007, penilaian IKM dilakukan terhadap empat instansi atau unit pelayanan, yaitu: (1) Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) yang melayani jenis ijin pengujian kendaraan bermotor dan ijin trayek, (2) Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) yang melayani ijin penyelenggaraan reklame, (3) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi (Disperindagkop) yang melayani ijin usaha industri (IUI), tanda daftar industri (TDI), dan surat ijin usaha perdagangan (SIUP), dan (4) Dinas Kesehatan yang melayani jenis ijin praktek dokter, ijin toko obat, ijin apotek dan ijin bidan. Kedua hasil kajian PSP3-IPB (tahun 2006 dan 2007) tersebut menunjukkan bahwa kelima jenis pelayanan dan keempat unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor tersebut termasuk ke dalam kriteria penilaian "BAIK". Dalam arti kualitas pelayanan yang diberikan oleh beberapa unit pelayanan di Kota Bogor dapat dikatakan sudah cukup memberikan kepuasan bagi para pelanggannya (masyarakat).

Unit pelayanan lain yang juga penting untuk dilihat kinerjanya atau kualitas pelayanannya adalah instansi kecamatan. Dalam kenyataan, sampai saat ini kecamatan sebagai perangkat daerah dan bagian dalam birokrasi pemerintahan menjalankan tugas menangani urusan otonomi daerah yang didelegasikan kewenangannya dari Walikota/Bupati, serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang menjalankan fungsi koordinasi dan pelaksanaan pelayanan masyarakat (UU Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 126 ayat 2 dan 3). Instansi kecamatan selama ini dapat dikatakan sudah sangat eksis menjalankan fungsi pelayanan, dalam pengertian melayani kepentingan publik dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan jenis pelayanan lain untuk kelengkapan syarat

pengurusan perijinan usaha. Namun masih menjadi pertanyaan, sudah sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dijalankan oleh instansi kecamatan (dan kelurahan sebagai instansi di bawahnya) selama ini? Hal ini cukup menjadi alasan bahwa tahun 2008 ini Bagian Organisasi-Sekretariat Pemerintah Daerah Kota Bogor bekerjasama lagi dengan Pusat Studi Pembangunan Pertanian dan Pedesaan, Institut Pertanian Bogor (PSP3-IPB) melakukan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diarahkan untuk melihat kinerja pelayanan kecamatan dan kelurahan.

1.2. Tujuan

Secara umum kajian ini bertujuan untuk melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap enam unit kecamatan (dan tiga kelurahan) yang terdapat di Kota Bogor. Adapun tujuan khusus dari kajian ini, antara lain:

1. Mempelajari kondisi dan kinerja kecamatan (dan kelurahan) di Kota Bogor dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.
2. Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan (dan kelurahan) di Kota Bogor.
3. Mengetahui aspirasi masyarakat tentang kualitas pelayanan kecamatan (dan kelurahan) di Kota Bogor.
4. Menganalisis alternatif kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kecamatan (dan kelurahan) di Kota Bogor.

1.3. Output

Kajian ini diharapkan dapat memberikan output berupa dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor terhadap unit pelayanan publik di tingkat kecamatan (dan kelurahan) di Kota Bogor. Selain itu juga diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang nantinya dapat diimplementasikan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di tingkat kecamatan (dan kelurahan).

1.4. Ruang Lingkup

Untuk mencapai tujuan di atas, maka kajian ini akan dilaksanakan dengan membatasi pada ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap 6 (enam) unit pelayanan di tingkat kecamatan (dan tiga unit pelayanan kelurahan).
- b. Instrumen penelitian mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepmenPAN) Nomor: KEP/25/M/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.