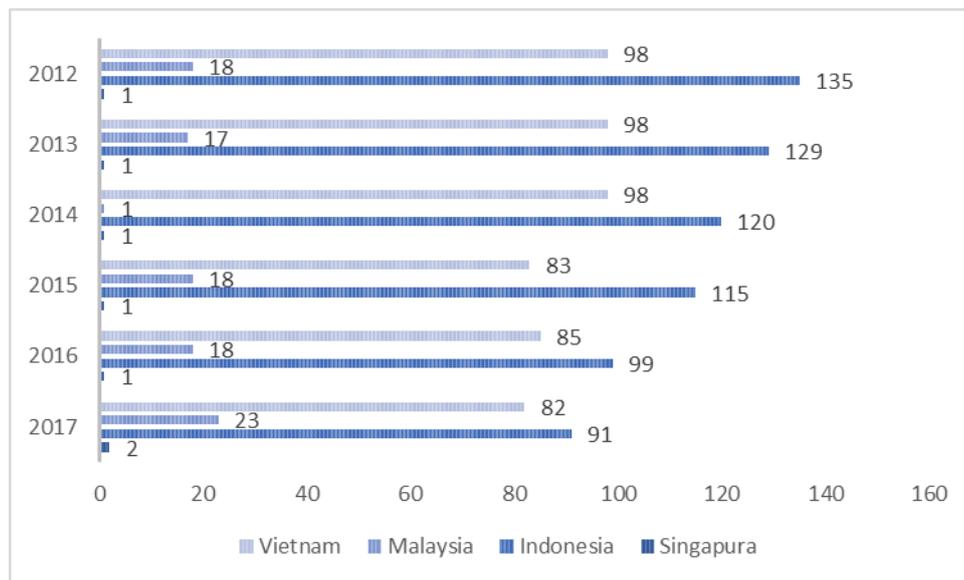


BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan data Badan Koordinasi Penanaman Modal 2016, Indonesia saat ini masuk kedalam 10 negara yang mencapai peningkatan tertinggi dalam *Doing Business 2017: Equal Opportunity for All*. Dalam peringkat dunia, Indonesia naik 15 peringkat ke posisi 91 tahun 2016 (Badan Koordinasi Penanaman Modal, 2016). Peningkatan kemudahan berbisnis ini dilakukan oleh Bank Dunia setiap tahunnya dengan jumlah negara yang dinilai semakin bertambah dari tahun ke tahun mencapai 189 negara pada tahun 2016. Peningkatan peringkat kemudahan berbisnis memberikan gambaran seberapa menarik atau tingginya daya saing suatu negara dalam menciptakan iklim usaha yang mendukung investor memulai usahanya. Peringkat yang tinggi tentunya memberikan keuntungan tersendiri bagi negara tersebut dalam menarik pelaku usaha dari berbagai negara untuk memulai bisnis di negara tersebut.

Namun, apabila dilihat melalui konteks kemudahan usaha di ASEAN, peringkat Indonesia ini masih dibawah Singapura, Malaysia, dan Vietnam (Gambar I.1). Hal ini membuat Indonesia, dibawah naungan Jokowi sebagai Presiden mengambil langkah strategis dalam memberikan kemudahan berbisnis bagi investor agar mampu menggeser negara pesaing di regional ASEAN ke dalam peringkat 40. Hal ini bukanlah hal yang tidak mungkin untuk Indonesia karena Indonesia merupakan negara yang luas dengan jumlah penduduk lebih dari 134 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2015), menjadikannya sebagai negara yang subur untuk para penanam modal asing datang berinvestasi serta membangun usahanya di Indonesia.



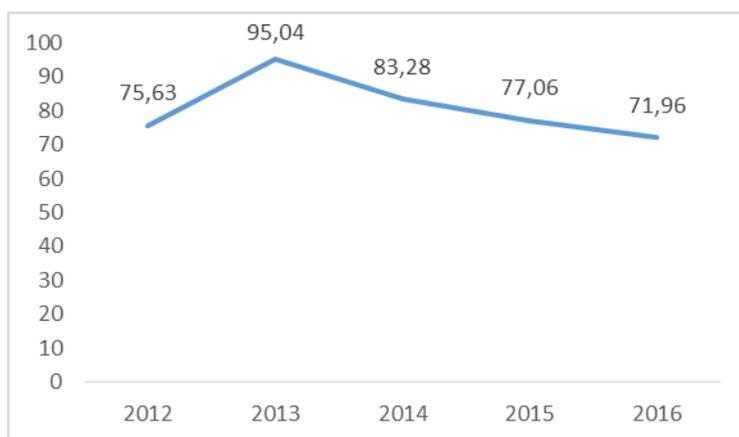
Gambar I. 1 Indeks Konteks Kemudahan Usaha

Langkah strategi pemerintah ini adalah dengan mengeluarkan kebijakan sistem layanan perizinan menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk membangun sebuah sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Adapun dengan sistem ini, proses pengelolaan pelayanan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan secara transparan dan secara terpadu dalam satu tempat. Jumlah kota/kabupaten yang sudah menggunakan sistem PTSP mencapai 492 kota/kabupaten dari 542 daerah di Indonesia (Komisi Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah, 2017).

Besarnya harapan pemerintah ini masih belum sesuai dengan penyelenggaraan dilapangan. Hasil survei KPPOD (Komite Pemantauan Pelaksanaan dan Otonomi Daerah) mencatat bahwa proses pembuatan izin masih melalui proses yang panjang dan waktu yang lama. Pembuat izin harus melalui proses 11 prosedur dalam waktu 24,9 hari dan membutuhkan biaya 19,4% dari pendapatan perkapita mereka. Ditambah lagi ada beberapa daerah yang masih belum memiliki Undang-Undang terkait pelaksanaan pelayanan publik ini, sehingga proses perizinan menjadi tidak terstandarisasi dan menyulitkan kedua belah pihak, baik pelaksana maupun penyelenggara perizinan. Salah satu wilayah yang masih belum memiliki Undang-Undang terkait pelayanan perizinan adalah Bandung (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, 2017).

Hingga tahun 2017, Bandung masih belum menerbitkan Undang-Undang terkait peraturan pelaksanaan layanan publik yang didalamnya mencakup layanan perizinan dalam UU No. 25 Tahun 2009, hal ini menyebabkan komunikasi dan sosialisasi kurang terjalin dengan intens dan belum adanya pemahaman yang sama antara DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai lembaga penyedia pelayanan perizinan dengan *stakeholder* terkait (OPD Provinsi dan publik) dalam mewujudkan optimalisasi pelayanan administrasi perizinan.

Rendahnya pelayanan ini dibuktikan dengan hasil evaluasi oleh pihak DPMPTSP) Bandung sendiri melalui *survey* Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Gambar I.1 yang terus menurun



Gambar I. 2 Proyeksi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2012-2015

(Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) DPMPTSP tahun 2012 - 2015)

Hal utama yang menyebabkan Indeks Kepuasan Masyarakat rendah di tahun 2016 karena beberapa nilai persepsi kepuasan masih rendah diantaranya kecepatan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, kemudahan prosedur, dan ketepatan pelaksanaan pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan yang diberikan (Tabel II.1).

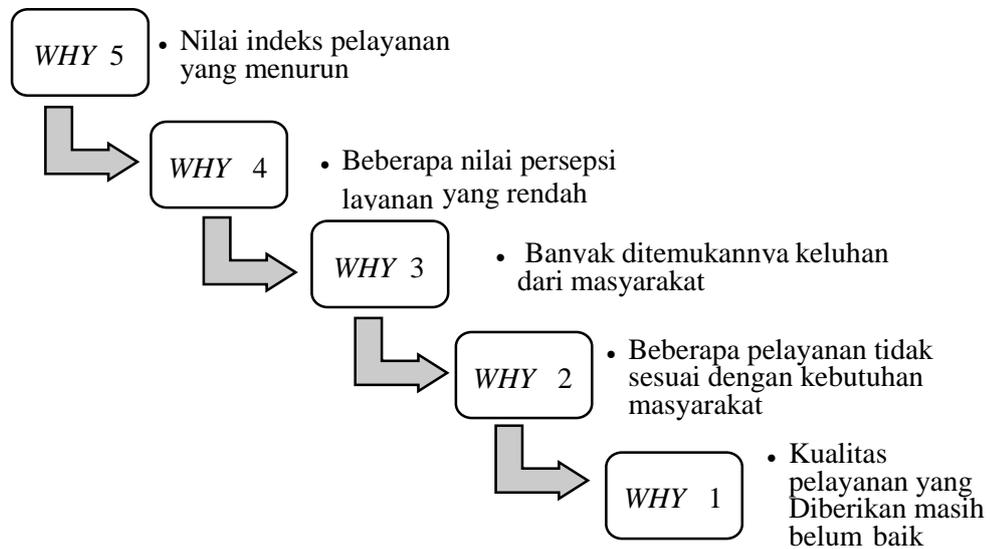
Tabel I. 1 Uraian Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bandung 2016

No	Unsur Pelayanan	Nilai persepsi per unsur
U1	Kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP.	2,727
U2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	2,867
U3	Kejelasan penjelasan petugas.	2,920
U4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	2,880
U5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	2,920
U6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	2,907
U7	Kecepatan pelayanan di DPMPTSP.	2,647
U8	Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal pelanggan.	2,880
U9	Sikap (kesopanan & keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.	3,007
U10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	2,847
U11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.	2,853
U12	Ketepatan pelaksanaan pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan.	2,693
U13	Kenyamanan fasilitas di DPMPTSP.	3,013
U14	Kemananan sarana pelayanan DPMPTSP.	3,067
U15	Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan.	2,827
U16	Penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan.	2,820
U17	Tingkat kepuasan terhadap pelayanan DPMPTSP secara keseluruhan.	2,780
U18	Kemudahan mengisi kuesioner survei kepuasan DPMPTSP.	3,160

(Sumber : Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan DPMPTSP Bandung 2016)

Belum optimalnya pelayanan yang diberikan ini merupakan sebuah *symtomp* atau gejala dari suatu akar masalah yang perlu didalami lebih lanjut sehingga diperlukan suatu *tools* yang dapat diterapkan untuk mengkaji secara lebih mendalam akar dari masalah sehingga didapatkan solusi yang tepat. Untuk

menemukan akar dari permasalahan, maka perlu dilakukan identifikasi akar masalah menggunakan *tools why-why analysis*



Gambar I. 3 Diagram 5 *WHY*

Penjelasan dari penentuan poin analisis 5 *WHY* perlu dijelaskan secara terperinci sebagaimana dijelaskan pada Tabel 1.1 mengenai penentuan kandidat akar masalah:

Tabel I. 2 Penentuan Kandidat Akar Masalah

WHY	Poin Penyebab	Fakta Penguat
WHY 5	Nilai indeks pelayanan yang menurun	Indeks Kepuasan Masyarakat terkait proses perizinan tahun 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 menurun yaitu yaitu 75, 63 , 95,04 , 83,28 , 77,06 , 71,96 (Gambar I.2).
WHY 4	Penilaian unsur kinerja pelayanan yang kurang baik	Sebuah kinerja layanan dinilai kurang baik apabila memiliki nilai dengan rentang 1-2. Berikut merupakan 3 unsur pelayanan dengan nilai persepsi terendah menurut hasil IKM 2016 yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan pelaksanaan pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan (Tabel I.1)

Tabel I. 3 Penentuan Kandidat Akar Masalah (2)

WHY	Poin Penyebab	Fakta Penguat
WHY 3	Masih ditemukan keluhan dari masyarakat	Adanya kritik dan saran dari masyarakat terkait hasil <i>survey</i> indeks kepuasan masyarakat 2016 (Lampiran A)
WHY 2	Beberapa pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat	Kritik dan saran yang diberikan dari hasil <i>survey</i> menjelaskan bahwa pelayanan DPMPTSP saat ini masih belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat, seperti kecepatan proses, kemudahan akses, dan ketepatan pelaksanaan.
WHY 1	Kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik	Dari beberapa kebutuhan yang tidak terpenuhi, serta mendukungnya nilai IKM yang menurun maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP masih kurang baik.

Akar masalah dalam objek kajian telah dianalisis dan dimungkinkan diakibatkan oleh *WHY* Pertama yaitu kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik. Sedangkan dalam menciptakan sebuah kualitas pelayanan yang baik harus dilakukan dengan menyeimbangkan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan dan DPMPTSP sebagai pelaksana. Maka dari itu permasalahan perlu dilakukan sebuah pengembangan layanan perizinan yang seimbang dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mempertemukannya dengan keinginan dari DPMPTSP Kabupaten serta hasil studi komparasi dari target menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Penelitian ini nantinya akan menghasilkan sebuah karakteristik teknis dan *critical part* untuk pengembangan layanan perizinan yang baru dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

I.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* yang merupakan metode untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan penggunaan metode QFD ini didasarkan pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dimana peningkatan kualitas dilakukan dengan melakukan penelitian model kano terlebih dahulu (Cohen, 1995). Pada penelitian ini, data kebutuhan pelanggan yang merupakan *input* QFD didapatkan dari penelitian terpisah yang sudah dilakukan sebelumnya menggunakan model kano. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perumusan masalah yang bisa diangkat adalah sebagai berikut:

1. Apa atribut kebutuhan masyarakat untuk pelayanan perizinan DPMPTSP berdasarkan dimensi Kualitas Layanan/ *Service Quality*?
2. Apa saja *critical part* yang perlu untuk diprioritaskan dalam pengembangan pelayanan pada DPMPTSP?
3. Bagaimana rekomendasi rancangan pelayanan yang tepat dalam meningkatkan layanan perizinan pada DPMPTSP?
4. Bagaimana rekomendasi rancangan pelayanan yang tepat dengan melihat sisi kesesuaian biaya dan manfaat dari rancangan yang diberikan?

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan untuk layanan DPMPTSP berdasarkan kualitas dimensi layanan.
2. Mengidentifikasi karakteristik teknis DPMPTSP berdasarkan *true customer needs* yang didapatkan dari model kano untuk memenuhi kebutuhan masyarakat
3. Membuat rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan layanan perizinan DPMPTSP yang baru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat
4. Membuat rekomendasi yang sesuai dengan perhitungan biaya dan manfaat yang diperoleh DPMPTSP

I.4 Batasan Penelitian

Dalam upaya untuk tetap fokus sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditulis sebelumnya, perlu untuk membatasi masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah proses layanan DPMPTSP kabupaten Bandung.
2. *Survey* dilakukan di kabupaten Bandung
3. Dimensi atribut kebutuhan pelanggan digunakan dalam Kualitas Layanan yang dipilih berdasarkan relevansinya dengan layanan pemerintah sejenis pemerintah lainnya
4. Penelitian dilakukan sampai fase rekomendasi dari konsep pelaksanaan dan tidak membahas mengenai pengukuran keberhasilan implementasi jika rekomendasi tersebut diimplementasikan
5. Penelitian dilakukan dengan memperhitungkan biaya untuk implementasi rancangan dengan keuntungan/manfaat yang didapatkan perusahaan dari rancangan tersebut

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat bagi DPMPTSP Kabupaten Bandung, yaitu:

1. Membantu DPMPTSP dalam melakukan perbaikan layanan perizinan satu pintu
2. Sebagai referensi bagi DPMPTSP untuk menentukan kebutuhan atribut masyarakat, khusus untuk layanan DPMPTSP sendiri
3. Memberikan informasi untuk DPMPTSP terkait atribut yang memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan DPMPTSP ini
4. Membantu DPMPTSP dalam memprioritaskan atribut kebutuhan masyarakat yang harus dikembangkan dan ditingkatkan dalam rangka untuk memuaskan masyarakat, khususnya di layanan DPMPTSP
5. Membantu DPMPTSP dalam memberikan rancangan layanan yang sesuai dengan biaya implementasi dan manfaat yang diperoleh

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang relevan tentang metode perbandingan untuk peningkatan kualitas program. Langkah selanjutnya dijelaskan tentang teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan akan dihubungkan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data yang dilakukan dengan beberapa urutan yaitu membuat QFD iterasi satu (*House of Quality*), Pengembangan konsep (*Concept Development*) dan membuat QFD iterasi dua (*Part Deployment Matrix*) yang selanjutnya akan diberikan rekomendasi dan perhitungan perbandingan biaya implementasi dan manfaat dari rekomendasi yang diberikan, kesimpulan serta saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini terdapat seluruh informasi dan data yang diperlukan untuk dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD yang dilakukan pada penelitian ini hanya sampai 2 tahap, tahap pertama yaitu *House of Quality* dan tahap kedua yaitu *Part Deployment*. Beberapa urutan yang dilakukan pada QFD Iterasi Satu (*House of Quality*) adalah pembuatan matriks perencanaan yang mencakup penentuan nilai *adjusted importance*, pembuatan karakteristik

teknis, pembuatan matriks korelasi antar karakteristik teknis dan pembuatan matriks teknis yang mencakup penentuan nilai *probability*, satuan, target, *current situation*, *competitive benchmark*, *column weight*, dan *ranking*. Pengembangan konsep yaitu pembuatan beberapa konsep alternatif. QFD Iterasi dua (*Part Deployment*) yaitu pembuatan *critical part*, matriks korelasi antara karakteristik teknis dengan *critical part* serta pembuatan matriks teknis. Hasil pengolahan data tersebut nantinya akan dianalisis pada tahap selanjutnya.

Bab V

Analisis Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis yang dilakukan terhadap pengumpulan dan pengolahan data yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Masing-masing hasil dianalisis dan langkah selanjutnya adalah membuat hasil analisis kemudian melakukan perumusan rekomendasi dan perbandingan biaya implementasi dan manfaat untuk DPMPTSP.

Bab VI

Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian secara keseluruhan sehingga dapat disimpulkan beberapa poin terkait dengan tujuan awal yang dilakukan pada penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya dengan metode yang sama.