

B A B III

AKUNTABILITAS KINERJA

Pendekatan manajemen pembangunan berbasis kinerja, yang utama adalah bahwa pembangunan diorientasikan pada pencapaian menuju perubahan yang lebih baik. Hal ini mengandaikan bahwa fokus dari pembangunan bukan hanya sekedar melaksanakan program/kegiatan yang sudah direncanakan. Esensi dari manajemen pembangunan berbasis kinerja adalah orientasi untuk mendorong perbaikan, di mana program/kegiatan dan sumber daya anggaran adalah alat yang dipakai untuk mencapai rumusan perubahan, baik pada level keluaran, hasil maupun dampak.

Pendekatan ini juga sejalan dengan prinsip *good governance* di mana salah satu pilarnya, yaitu akuntabilitas, akan menunjukkan sejauh mana sebuah instansi pemerintahan telah memenuhi tugas dan mandatnya dalam penyediaan layanan publik yang langsung bisa dirasakan hasilnya oleh masyarakat. Sehingga, pengendalian dan pertanggungjawaban program/kegiatan menjadi bagian penting dalam memastikan akuntabilitas kinerja pemerintah daerah kepada publik telah dicapai.

Sebagai bagian dari komitmen BPMPT Provinsi Jawa Barat untuk membangun akuntabilitas kinerja ini, pengembangan web-monev adalah bagian kunci untuk mendorong pelembagaan pengendalian, evaluasi yang transparan dan berorientasi pada perbaikan pelayanan publik.

Dalam hal ini, laporan akuntabilitas kinerja pemerintah merupakan bentuk akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada setiap instansi pemerintah atas penggunaan anggaran. Hal terpenting yang diperlukan dalam penyusunan laporan kinerja adalah pengukuran kinerja dan evaluasi serta pengungkapan (*disclosure*) secara memadai hasil analisis terhadap pengukuran kinerja (Permenpan No. 53 tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah).

Sedangkan untuk skala penilaian terhadap kinerja pemerintah, menggunakan pijakan Permendagri No. 54 tahun 2010 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Nilai Peringkat Kinerja

No.	Interval Nilai Realisasi Kinerja	Kriteria Penilaian Realisasi Kinerja	Kode
1	91 ≤	Sangat Tinggi	
2	76 ≤ 90	Tinggi	
3	66 ≤ 75	Sedang	
4	51 ≤ 65	Rendah	
5	≤ 50	Sangat Rendah	

Sumber : Permendagri No. 54 Tahun 2010, diolah

3.1 Capaian Indikator Kinerja Utama Tahun 2016

Pengukuran target kinerja dari sasaran strategis yang telah ditetapkan akan dilakukan dengan membandingkan antara target kinerja dengan realisasi kinerja. Kriteria penilaian yang diuraikan dalam tabel 3.2 selanjutnya akan dipergunakan untuk mengukur kinerja BPMPT Provinsi Jawa Barat untuk tahun 2016. Pencapaian IKU BPMPT Provinsi Jawa Barat tahun 2016 secara ringkas ditunjukkan oleh tabel berikut ini:

Tabel 3.2
Tabel Pencapaian IKU BPMPT Tahun 2016

No	Indikator	Capaian 2015	2016			Target Akhir Renstra (2018)	Capaian s/d 2016 terhadap 2018 %
			Target	Realisasi	% Realisasi		
1	Jumlah nilai investasi di Jawa Barat	Rp. 121,52 Trilyun	Rp. 121,8 Trilyun	Rp. 143,04 Trilyun	117,4 %	Rp. 154 Trilyun	92,9 %
2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	77,06	79	76,4	96,7 %	81	94,3 %

Dari 2 indikator kinerja sasaran yang merupakan indikator kinerja utama (IKU) BPMPT Provinsi Jawa Barat pada Tahun 2016, 1 indikator menunjukkan capaian 100 % atau lebih. Tingkat ketercapaian ini menunjukkan pelaksanaan pencapaian indikator kinerja dicapai melalui dukungan penganggaran dan kerja keras seluruh stakeholder dalam mendukung capaian indikator tersebut. Untuk target indikator kinerja IKU lainnya yang tingkat pencapaiannya belum 100 % pada tahun 2016, masih diperlukan upaya kinerja yang lebih keras, fokus, dan terarah; dengan pertimbangan sejumlah analisa yang mempengaruhi.

Berdasarkan skala nilai peringkat kinerja pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 tahun 2010 menunjukkan bahwa indikator kinerja sasaran strategis menunjukkan pencapaian yang sangat tinggi.

Sementara bila dilihat dalam kerangka triwulan, perbandingan antara rencana dan realisasi kinerja untuk seluruh sasaran adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3

Realisasi dan Capaian Kinerja IKU BPMPT Tahun 2016 per Triwulan

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Target Tahunan	Triwulan	Target	Realisasi	Prosentase
1	Meningkatnya kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal	Jumlah nilai investasi di Jawa Barat	Rp. Trilyun	121,8	Triwulan I	32,0	35,5	110,9
					Triwulan II	61,0	75,45	123,7
					Triwulan III	92,3	111,4	120,7
					Triwulan IV	121,8	143,04	117,4
2	Meningkatnya kualitas pelayanan perijinan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	-	79	Triwulan I	77	76,0	98,7
					Triwulan II	77	76,0	98,7
					Triwulan III	79	76,4	96,7
					Triwulan IV	79	76,4	96,7

Pencapaian kinerja tahun 2016 dibandingkan dengan target kinerjanya, Target RPJMD dan Perjanjian Kinerja Tahun 2017, ditunjukkan tabel berikut ini :

Tabel 3.4

Kinerja dan Realisasi IKU Tahun 2016

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Tahun 2016			Tahun 2017	
				Target 2016	Capaian 2016	Realisasi	Target (Renstra)	PK
1	Meningkatnya kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal	Jumlah nilai investasi di Jawa Barat	Rp. Trilyun	121,8	143,04	117,4	138,85	138,85
2	Meningkatnya kualitas pelayanan perijinan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	-	79	76,4	96,7	80	80

3.2 Evaluasi dan Analisis Capaian Kinerja

Bagian ini akan menguraikan evaluasi dan analisis capaian kinerja yang menjelaskan capaian kinerja secara umum sebagaimana sudah diuraikan dalam sub bab sebelumnya. Penyajian untuk sub bab ini akan disajikan per sasaran strategis :

1. Sasaran Meningkatkan kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

Penanaman modal baik itu Penanaman Modal Asing (PMA) maupun Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) bermanfaat untuk mempercepat investasi dan pertumbuhan ekonomi.

Terkait dengan sasaran di atas, pencapaian indikator kinerja jumlah realisasi investasi PMA dan PMDN di Jawa Barat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.5
Rencana dan Realisasi Capaian Sasaran Meningkatnya kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal

No.	Indikator	Capaian 2015	2016			Target Akhir Renstra (2018)	Capaian s/d 2016 terhadap 2018 (%)
			Target	Realisasi	% Realisasi		
1	Jumlah nilai investasi di Jawa Barat	Rp. 121,52 Trilyun	Rp. 121,8 Trilyun	Rp. 143,04 Trilyun	117,4	Rp. 154,0 Trilyun	92,9

Sasaran strategis meningkatnya kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal dengan indikator kinerja jumlah nilai investasi di Jawa Barat dari target sebesar Rp. 121,8 Trilyun dapat terealisasi sebesar Rp. 143,04 Trilyun sehingga realisasi pencapaian targetnya sebesar 117,4 %. Jika dibandingkan dengan realisasi investasi PMA dan PMDN di Jawa Barat Tahun 2015 juga mengalami peningkatan sebesar 17,7 % yaitu dari realisasi sebesar Rp. 121,52 Trilyun pada Tahun 2015 meningkat menjadi Rp. 143,04 Trilyun pada Tahun 2016

Tabel 3.6
Realisasi Investasi berdasarkan Jumlah Proyek, Investasi PMA/PMDN dan Penyerapan Tenaga Kerja Tahun 2016

NO	JENIS INFORMASI	TAHUN		LAJU PERTUMBUHAN (%)
		2015	2016	
1.	Jumlah Total Proyek (buah)	37.213	38.057	2,27
	a. PMA (buah)	5.108	5.923	15,96
	b. PMDN (buah)	32.105	32.134	0,09
2.	Jumlah Total Investasi PMA dan PMDN (Rp)	121,516 Trilyun	143,04 Trilyun	17,71
	a. PMA (Rp)	71,73 Trilyun	74,99 Trilyun	4,54
	b. PMDN (Rp)	49,78 Trilyun	68,05 Trilyun	26,85
3.	Penyerapan Tenaga Kerja (Orang)	349.377	479.751	37,32
	a. PMA (orang)	240.048	295.039	22,91
	b. PMDN (orang)	109.329	184.712	68,95

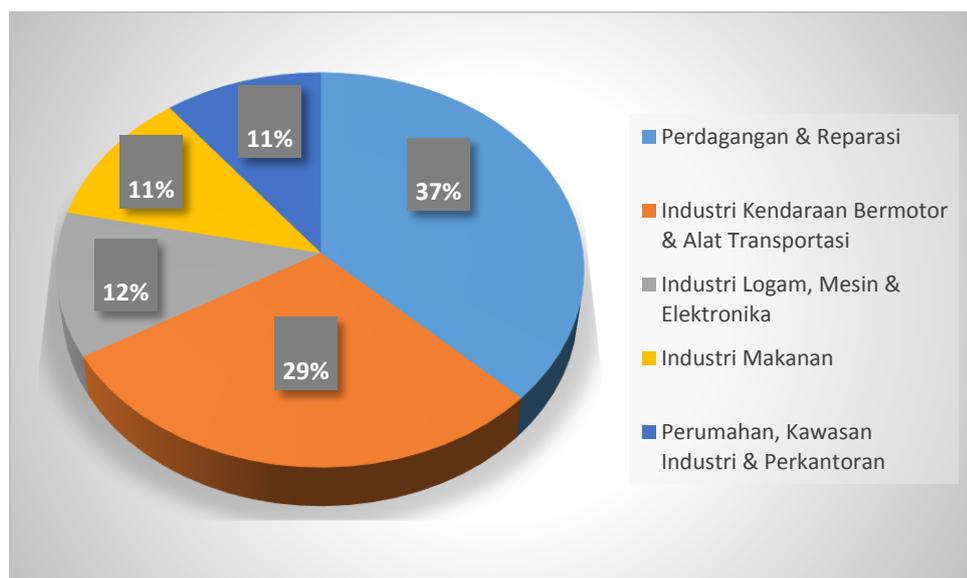
Sumber : BPMPT Bidang Pengendalian Tahun 2016 (berdasarkan data SPIPISE s/d 31Desember 2016)

Jumlah proyek (lapangan usaha) PMA/PMDN tahun 2016 sebanyak 38.057 proyek/usaha. Terjadi peningkatan jumlah proyek baik PMA maupun PMDN sebesar 2,27 % dibandingkan dengan jumlah proyek pada tahun 2015 sebanyak 37.213 proyek/usaha. Untuk serapan tenaga kerja tahun 2016 sebanyak 479.751 orang, dimana jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 37,32 % dibanding tahun 2015 sebanyak 349.377 orang.

Berdasarkan rumpun sektor lapangan usaha yang berkontribusi terhadap realisasi investasi di Jawa Barat tahun 2016 PMA dan PMDN meliputi 24 sektor usaha, dengan 5 sektor yang merupakan peringkat 5 (lima) besar diantaranya : sektor perdagangan & reparasi dengan nilai investasi Rp. 39,1 Trilyun ; sektor Industri kendaraan bermotor & alat transportasi lain dengan nilai investasi Rp. 30,7 Trilyun ; sektor Industri Logam, Mesin & Elektronika dengan nilai investasi Rp. 12,4 Trilyun ; sektor Industri makanan dengan nilai investasi Rp. 11,7 Trilyun dan kelima terbesar adalah sektor Perumahan, Kawasan Industri dan Perkantoran dengan nilai investasi Rp. 11,01 Trilyun Secara rinci dapat terlihat pada gambar berikut.

Gambar 3.1

Investasi Berdasarkan Rumpun Sektor Usaha



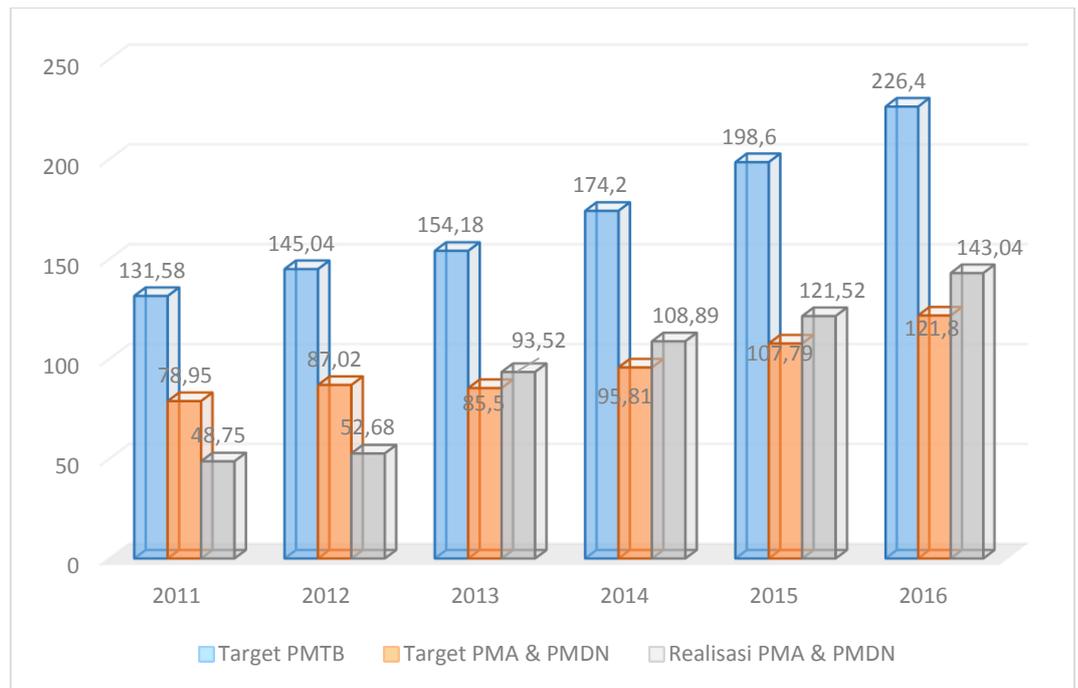
Jika dilihat realisasi investasi berdasarkan lokasi, realisasi investasi terbesar terdapat di Kabupaten Bekasi sebesar 39,57 % dari total nilai realisasi investasi di Jawa Barat disusul dengan Kabupaten Karawang, Kabupaten Bogor, Kota Bekasi dan Kota Bandung. Sebaran investasi berdasarkan lokasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.7
Realisasi investasi berdasarkan lokasi

No.	KAB./KOTA	Jumlah LKPM	Tenaga Kerja (orang)	Jumlah Investasi (Rp.)	Rasio (%)
1	Kab Bekasi	6.838	183.407	56.605.906.554.429	39,57
2	Kab Karawang	3.081	45.056	27.348.913.426.217	19,12
3	Kab Bogor	4.292	51.634	16.334.331.273.573	11,42
4	Kota Bekasi	4.263	23.315	8.663.566.310.596	6,06
5	Kota Bandung	653	8.148	7.240.702.070.518	5,06
6	Kab Purwakarta	813	19.146	4.812.728.058.305	3,36
7	Kab Subang	1.525	21.874	3.115.785.096.105	2,18
8	Kab Cirebon	1.486	19.725	2.649.051.846.361	1,85
9	Kota Depok	1.635	4.451	2.418.660.816.570	1,69
10	Kota Cimahi	369	4.559	2.251.401.399.147	1,57
11	Kab Cianjur	626	9.440	1.659.937.744.169	1,16
12	Kab Bandung Barat	1.023	8.613	1.550.249.498.509	1,08
13	Kota Bogor	1.222	2.963	1.217.693.543.649	0,85
14	Kab Sukabumi	933	9.261	1.177.703.957.944	0,82
15	Kab Bandung	1.591	19.712	1.099.726.221.212	0,77
16	Kab Sumedang	740	9.324	1.045.905.706.416	0,73
17	Kota Cirebon	687	1.593	923.581.149.298	0,65
18	Kab Garut	214	7.007	793.705.255.728	0,55
19	Kab Majalengka	673	8.523	571.332.208.990	0,40
20	Kab Kuningan	1.343	2.875	412.591.099.557	0,29
21	Kab. Pangandaran	458	1.630	244.094.293.391	0,17
22	Kab Ciamis	900	2.687	221.013.246.311	0,15
23	Kab Indramayu	764	4.196	159.876.329.288	0,11
24	Kota Banjar	342	2.323	147.864.870.327	0,10
25	Kota Tasikmalaya	401	1.577	133.595.384.907	0,09
26	Kab Tasikmalaya	670	3.620	129.768.088.217	0,09
27	Kota Sukabumi	515	3.092	114.996.708.122	0,08
	Total..	38.057	479.751	143.044.682.157.855	100

Realisasi investasi PMA dan PMDN di Jawa Barat dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2016 juga menunjukkan peningkatan, hal ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 3.2



Berdasarkan data BKPM RI, nilai realisasi investasi PMA di Jawa Barat mencapai 5.470,6 juta US \$ lebih tinggi dari realisasi investasi PMA di DKI Jakarta sebesar 3.398,2 juta US \$, Banten sebesar 2.912,1 juta US \$, Sumatera Selatan sebesar 2.793,5 juta US \$ serta Jawa Timur sebesar 1.941,0 juta US \$. Dari total realisasi investasi PMA Tahun 2016 di Indonesia sebesar 28.964,1 juta US \$, Jawa Barat berkontribusi sebesar 18,9 %. Realisasi investasi PMA Tahun 2016 berdasarkan lokasi di Indonesia dapat dilihat pada diagram di bawah ini :

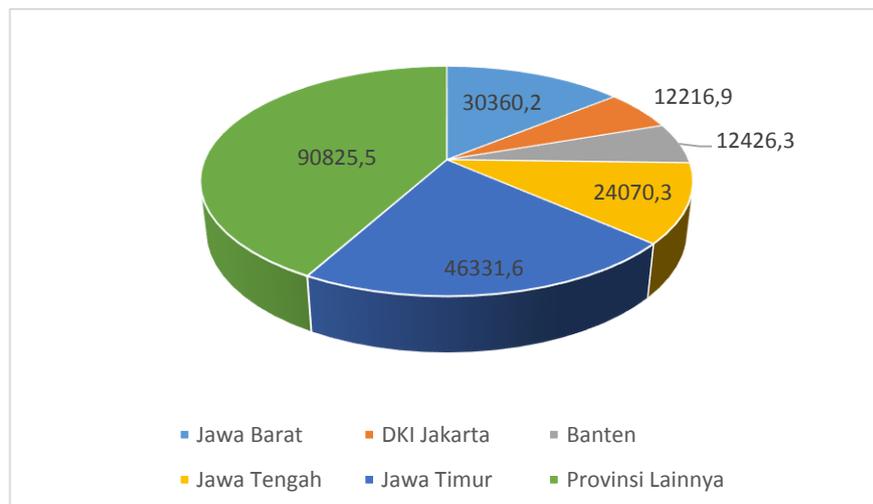
Gambar 3.3
 Realisasi Investasi PMA Tahun 2016 berdasarkan Lokasi



Sumber : BKPM RI Tahun 2016

Berdasarkan data BKPM RI, realisasi investasi PMDN di Jawa Barat sebesar Rp. 30.360,2 milyar, berada di bawah realisasi investasi PMDN Provinsi Jawa Timur sebesar Rp. 46.331,6 milyar, namun masih berada di atas realisasi investasi Provinsi Jawa Tengah sebesar Rp. 24.070,4 milyar, Provinsi Banten sebesar Rp. 12.426,3 milyar serta Provinsi DKI Jakarta sebesar Rp. 12.216,9 milyar. Realisasi investasi PMA Tahun 2016 berdasarkan lokasi di Indonesia dapat dilihat pada diagram di bawah ini :

Gambar 3.4
 Realisasi Investasi PMDN Tahun 2016 berdasarkan Lokasi



Sumber : BKPM RI Tahun 2016

Beberapa alasan yang menyebabkan realisasi investasi PMA dan PMDN di Jawa Barat dapat meningkat terus setiap tahun dan melampaui target yang telah ditetapkan diantaranya : lokasi Jawa Barat yang strategis sebagai penyangga DKI Jakarta sebagai ibu kota negara Republik Indonesia, selain itu Jawa Barat juga memiliki jumlah dan luas kawasan industri yang paling besar di Indonesia, yaitu dengan jumlah kawasan industri sebanyak 23 buah kawasan industri dengan luas kurang lebih 11.881 Ha (39,55 % dari luas seluruh kawasan industri di Indonesia) sehingga investor tertarik untuk menanamkan modalnya di Jawa Barat karena banyaknya kemudahan yang didapat jika berinvestasi di kawasan industri.

Selain itu keberhasilan ini juga ditunjang dengan kebijakan yang mendukung terhadap peningkatan realisasi penanaman modal diantaranya adalah : Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Penanaman Modal serta Peraturan Gubernur No.80 Tahun 2013 tentang Rencana Umum Penanaman Modal Provinsi Jawa Barat.

Peningkatan realisasi investasi juga ditunjang oleh kegiatan promosi investasi yang efektif yaitu dengan melaksanakan promosi investasi secara terpadu oleh Provinsi Jawa Barat dengan 27 Kabupaten/Kota se-Jawa Barat, pengembangan strategi promosi yang lebih fokus (*targeted promotion*), terarah, dan inovatif, ketersediaan informasi tentang potensi dan peluang investasi yang informatif bagi para investor dan calon investor, pameran

dilaksanakan secara spesifik ditujukan kepada segmen/sasaran yang dituju baik untuk promosi investasi luar negeri maupun dalam negeri.

Hal lain yang mendukung tercapainya target realisasi investasi adalah terlaksananya kerjasama antar daerah yang efektif melalui pembuatan kesepakatan kerjasama (MoU) dengan Provinsi lain di Indonesia dalam bidang penanaman modal, kerja sama antar daerah sesuai dengan rencana tata ruang wilayah, fasilitasi terwujudnya kerjasama strategis antara pelaku usaha besar dengan pelaku usaha kecil menengah.

Target realisasi investasi tahun 2016 juga tercapai karena adanya kemudahan dalam penanaman modal dalam bentuk : berbagai kemudahan pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang penanaman modal, pengadaan infrastruktur melalui dukungan dan jaminan Pemerintah, kemudahan pelayanan dan/atau perizinan kepada perusahaan penanaman modal untuk memperoleh hak atas tanah, fasilitas pelayanan keimigrasian, dan fasilitas perizinan impor, penyediaan data dan informasi peluang penanaman modal, penyediaan sarana dan prasarana.

Tercapainya realisasi investasi pada tahun 2016 juga ditunjang dengan pelaksanaan kegiatan pada bidang pengendalian yang berjalan dengan baik yang antara melaksanakan kegiatan : pembinaan ketentuan pelaksanaan penanaman modal bagi perusahaan PMA/PMDN, pemantauan pelaksanaan penanaman

modal khususnya bagi proyek penanaman modal yang masih dalam tahap konstruksi sampai dengan produksi, pengawasan ketentuan pelaksanaan penanaman modal bagi perusahaan PMA/PMDN, fasilitasi pemecahan permasalahan pelaksanaan penanaman modal bagi perusahaan PMA/PMDN yang memiliki hambatan maupun masalah dalam merealisasikan penanaman modalnya, helpdesk/konsultasi tata cara dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal secara per perusahaan baik bagi para penanaman modal maupun aparaturnya Kabupaten/Kota, koordinasi tim pendataan dengan Kabupaten/Kota khususnya unit yang melaksanakan pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

Permasalahan :

1. Belum tersebarnya investasi ke seluruh Kabupaten/Kota di Jawa Barat. Investasi masih terkonsentrasi di Jawa Barat bagian Utara;
2. Sektor/lapangan usaha yang diminati investor untuk menanamkan usahanya berada pada sektor sekunder dan tersier, masih minim minat investor untuk menanamkan usahanya pada sektor primer misalnya di sektor pertanian dan perkebunan
3. Masih rendahnya kesadaran perusahaan untuk menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM), hanya kurang lebih 10 % perusahaan (600 perusahaan) yang menyampaikan LKPM secara rutin

4. Penyelesaian permasalahan yang dihadapi perusahaan PMA/PMDN di Jawa Barat masih belum optimal disebabkan ada beberapa permasalahan yang tidak dapat diselesaikan disebabkan tidak adanya kewenangan Tim Task Force untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Solusi :

1. Penyusunan dokumen profil peluang investasi yang menampilkan peluang investasi dari Kabupaten/Kota di Jawa Barat bagian selatan sehingga diharapkan Jawa Barat bagian selatan juga akan menarik minat investor untuk menanamkan investasinya
2. Pembuatan profil peluang investasi lebih diutamakan pada sektor tersier, misalnya sektor pertanian dan perkebunan sehingga minat investor pada kedua sektor tersebut akan meningkat
3. Meningkatkan pelaksanaan pembinaan terhadap perusahaan PMA/PMDN tentang pentingnya menyampaikan laporan LKPM. Juga perlu diwacanakan adanya reward bagi perusahaan yang rutin menyampaikan LKPM setiap triwulan
4. Lebih meningkatkan koordinasi Tim Task Force terutama dengan Instansi seperti BPN, Bea Cukai, Pajak dan PLN karena permasalahan yang menyangkut hal itu susah untuk dicarikan solusinya.

2. Sasaran Meningkatnya kualitas pelayanan perijinan

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pemberian layanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dan fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat, sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan peranannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Memperhatikan pentingnya pelayanan publik perlu adanya upaya melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya pengukuran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Terkait dengan sasaran meningkatnya kualitas pelayanan perijinan, pencapaian indikator kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.6
Rencana dan realisasi capaian sasaran meningkatnya kualitas pelayanan perijinan

No.	Indikator	Capaian 2015	2016			Target Akhir Renstra (2018)	Capaian s/d 2016 terhadap 2018 (%)
			Target	Realisasi	% Realisasi		
1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	77,06	79	76,4	96,7 %	81	94,3 %

Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Provinsi Jawa Barat yang merupakan salah satu institusi pelayanan tentunya berkewajiban untuk melakukan penilaian kepuasan pelanggannya. Tingkat kepuasan pelanggan ini dapat digunakan sebagai bahan masukan, evaluasi dan perumusan kebijakan lebih lanjut untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pada tahun 2016, telah dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan pada BPMPT Prov. Jabar sebanyak 2 (dua) kali. Pengukuran kepuasan dilaksanakan melalui metode survey wawancara terhadap para pemohon perizinan di BPMPT, baik permohonan di 4 gerai layanan perizinan maupun di gerai pusat di Bandung. Adapun indikator dan unit variabel pertanyaan kuesioner dalam survey ini mengacu kepada standar penyusunan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebagaimana ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Terdapat 14 unsur yang dinilai di dalam survey ini yang meliputi :

U.1. *Prosedur pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan ;

- U.2. *Persyaratan pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya ;
- U.3. *Kejelasan pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) ;
- U.4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku ;
- U.5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan ;
- U.6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat ;
- U.7. *Kecepatan Pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- U.8. *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani ;
- U.9. *Kesopanan dan keramahan pelayanan*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati ;
- U.10. *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan ;
- U.11. *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ;
- U.12. *Kepastian Jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

U.13. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan ;

U.14. *Keamanan pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Tabel 3.7
Nilai Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat
BPMPT Provinsi Jawa Barat Semester II Tahun 2016

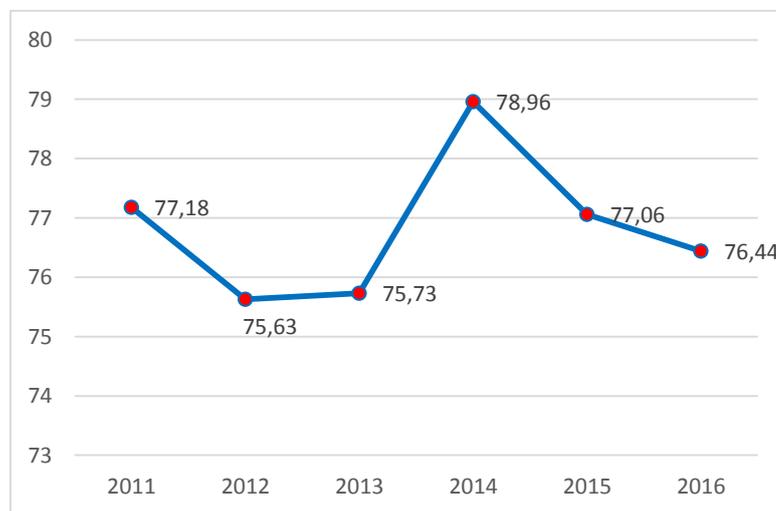
No.	Unsur pelayanan	Nilai Total	Rata-rata Terbobot	Kinerja unit pelayanan
U1	Prosedur pelayanan	3.10	0.22	Baik
U2	Persyaratan pelayanan	3.03	0.22	Baik
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.09	0.22	Baik
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.10	0.22	Baik
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.10	0.22	Baik
U6	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.06	0.22	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.13	0.22	Baik
U8	Kemampuan petugas pelayanan	3.06	0.22	Baik
U9	Kecepatan pelayanan	2.62	0.19	Baik
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.13	0.22	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.15	0.22	Baik
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.15	0.22	Baik
U13	Kenyamanan lingkungan	3.19	0.23	Baik
U14	Keamanan pelayanan	3.18	0.23	Baik
Jumlah Rata-rata terbobot			3,06	
			Nilai IKM	76,44
			Nilai Mutu Pelayanan	B
			Kategori Kinerja Pelayanan	Baik

Sumber : Diolah Bidang Pengendalian BPMPT Prov. Jawa Barat, 2016

Berdasarkan penilaian dari 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan perizinan pada BPMPT Semester II Tahun 2016 diperoleh nilai 76,44 dengan kategori kinerja pelayanan

“Baik”, artinya bahwa masyarakat pemohon perizinan menilai bahwa pelayanan yang diberikan BPMPT Jabar adalah **baik**.

Memperhatikan data IKM sebelum tahun 2016 untuk semester yang sama, nampak nilai IKM semester 2 tahun 2016 ini relatif turun bila dibandingkan dengan tahun 2015, sedangkan pada saat dibandingkan dengan tahun 2011 hingga tahun 2013 nampak kenaikan. Terjadinya penurunan bila dibandingkan tahun 2015, karena adanya faktor transisi perubahan lokasi yang semula berlokasi di Jl. PHH Mustofa, sekarang beralih ke lokasi baru di Jl. Sumatera. Selain itu terjadi pula perubahan berbagai aturan yang sifatnya substantif bidang pelayanan sehingga proses kebijakan yang baru belum sepenuhnya tersosialisasikan, misalnya dengan berlakunya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menyebabkan beralihnya kewenangan dari Pemerintah Kabupaten/Kota menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi sehingga belum begitu siap untuk dilaksanakan.



Gambar 3.
Perkembangan IKM BPMPT Jawa Barat tahun 2011 -2016

Unsur pelayanan yang mencapai nilai IKM tertinggi adalah unsur **Kenyamanan Lingkungan**, sedangkan unsur dengan capaian nilai IKM terendah adalah **Kecepatan Layanan. Bidang**

Kesehatan memiliki nilai IKM terbesar yaitu 84,96 dengan kategori **SANGAT BAIK**. Bidang perhubungan yang memiliki pengaju terbanyak memberikan nilai IKM 75,98 dengan kategori BAIK. Sedangkan tiga bidang perizinan dominan lainnya yaitu bidang ketenagakerjaan memperoleh IKM sebesar 76,70, bidang ESDM memperoleh IKM : 75,55, dan bidang pemukiman memperoleh IKM sebesar 72,78 Secara umum seluruh bidang yang ditangani oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat menunjukkan nilai kepuasan layanan dalam kategori **BAIK**.

Adapun untuk penilaian IKM terhadap kinerja Gerai Layanan Perizinan, Berdasarkan hasil pengukuran dapat diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada setiap Gerai Layanan Perizinan. Nilai IKM tertinggi adalah Gerai Cirebon sebesar 78,88 dengan kategori **BAIK**. Secara berturut-turut diikuti kemudian oleh Gerai Bogor (76,55), Gerai Bandung (76,36), Gerai Garut (75,50) dan Gerai Purwakarta (73,60) kesemuanya dalam kategori **BAIK**. IKM tahun 2016 menunjukkan penurunan sebesar 0,62 dibanding tahun 2015. Hal ini diindikasikan karena adanya perbaikan dari sisi sarana infrastruktur pelayanan dan meningkatnya performansi petugas pelayanan.

Menindaklanjuti hasil penilaian IKM tersebut, maka BPMPT telah melakukan upaya peningkatan performansi petugas pelayanan melalui pelaksanaan Bimbingan Teknis Pengelolaan Perizinan dan peningkatan kinerja Tim Teknis untuk memenuhi target durasi penyelesaian permohonan perizinan. Serta tindaklanjut lainnya yang dijabarkan dalam rencana program dan kegiatan BPMPT Tahun 2017.

Permasalahan :

1. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia belum memenuhi standard pelayanan minimal, antara lain belum memiliki gedung kantor yang bernuansa layanan publik.

2. Tidak tersedianya lahan parkir yang memadai baik untuk pegawai ataupun untuk para pemohon.
3. Belum tersedianya ruangan khusus untuk informasi dan pengaduan. Saat ini yang ada adalah meja informasi dan pengaduan dengan kondisi yang sangat terbatas dan kurang memadai.
4. Ruang Front Office (FO) belum memadai, dimana untuk loket pengajuan permohonan, loket pengambilan izin serta loket pembayaran retribusi (BJB) masih sangat terbatas serta ruang tunggu pemohon masih kurang memadai sehingga pemohon merasa kurang nyaman.
5. Belum tersedianya ruangan petugas pelayanan/back office yang dilengkapi pintu pengaman sehingga petugas dapat dengan nyaman dalam memproses perizinan tanpa ada gangguan
6. Masih adanya izin yang diproses oleh di Dinas/OPD teknis, sehingga pemohon sebelum ke BPMPT harus ke OPD terlebih dahulu
7. Masih ada beberapa urusan perizinan yang belum memiliki tenaga teknis di BPMPT, sehingga banyak persyaratan yang membutuhkan kajian yang lebih mendalam sulit untuk dikoordinasikan
8. Pendampingan lapangan belum berjalan dengan baik sehingga dalam mengeluarkan izin ada kepastian jenis izin dan persyaratan yang harus dipenuhi
9. Koordinasi, Integrasi dan Sinkronisasi dengan OPD teknis belum berjalan dengan baik

Solusi :

1. Pembangunan gedung kantor baru BPMPT Provinsi Jawa Barat sesuai dengan standar pelayanan publik.
2. Koordinasi lebih intens dengan Dinas/OPD teknis.

3. Mengusulkan kepada BKPD tenaga teknis di Dinas/OPD teknis sebagai pegawai BPMPT
4. Lebih meningkatkan koordinasi dengan Dinas/OPD teknis terkait.

3.3 Realisasi Anggaran

Penyerapan anggaran belanja langsung pada tahun 2016 sebesar 96,49 % dari total anggaran yang dialokasikan. Jika dilihat dari realisasi anggaran per sasaran, penyerapan anggaran terbesar pada program/kegiatan di sasaran meningkatnya kualitas pelayanan perijinan (97,6 %). Sedangkan penyerapan terkecil pada program/kegiatan di sasaran meningkatnya kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal (96,2 %).

Efisiensi anggaran menunjukkan bagaimana sasaran dengan indikator yang dirumuskan telah berhasil dicapai dengan memanfaatkan sumber daya/ input tertentu. Semakin tinggi jumlah sumber daya yang dikeluarkan untuk mencapai keluaran tertentu, maka efisiensinya akan semakin rendah. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah sumber daya yang dihabiskan untuk mencapai sasaran, maka efisiensi anggarannya akan semakin tinggi.

Pencapaian kinerja dan anggaran pada tahun 2016 secara umum menunjukkan tingkat efisiensi anggaran yang **sangat tinggi**. Hal ini bisa dilihat bahwa seluruh sasaran menunjukkan realisasi anggarannya lebih kecil daripada realisasi kinerjanya. Ini bisa bermakna bahwa secara umum, pencapaian kinerja dari aspek program telah dicapai dengan cara yang efisien karena realisasi anggarannya lebih kecil daripada yang ditargetkan namun realisasi capaian kinerjanya lebih besar dari yang ditargetkan.

Anggaran dan realisasi belanja langsung tahun 2016 yang dialokasikan untuk membiayai program/kegiatan dalam pencapaian sasaran pembangunan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.9
Pencapaian Kinerja dan Anggaran Tahun 2016

No	Sasaran	Kinerja			Anggaran		
		Target	Realisasi	% Realisasi	Target	Realisasi	% Realisasi
1	Meningkatnya kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal	Rp. 121,8 Trilyun	143,04	117,4	5.261.297.000	5.060.914.050	96,2
2	Meningkatnya kualitas pelayanan perijinan	79	76,4	96,7	4.549.524.400	4.441.726.345	97,6

Analisa Efisiensi

Bagian yang disajikan dalam tabel ini terkait dengan efisiensi anggaran untuk sasaran yang pencapaiannya kinerja mencapai atau lebih dari 100%. Terlihat bahwa terdapat satu sasaran, menunjukkan pencapaian yang sama atau lebih dari 100%, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah ini. Untuk sasaran meningkatnya kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal, telah mencapai kinerja sebanyak 117,4 % namun dengan realisasi anggaran hanya sebanyak 96,2 % dari total anggaran yang dialokasikan.

Banyaknya sasaran yang berhasil dicapai dengan sumber daya yang efisien menunjukkan bahwa efisiensi anggaran telah mencapai tingkat yang tinggi ataupun sangat tinggi. Kondisi ini sejalan dengan prinsip pengelolaan anggaran publik dan lebih jauh, juga sejalan dengan prinsip pemerintahan yang baik, yang salah satunya adalah pengelolaan sumber daya anggaran yang efisien dalam mencapai tujuan dan sasaran pembangunan.

Tabel 3.10
Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

No	Sasaran	Indikator Kinerja	% Capaian Kinerja ($\geq 100\%$)	% Penyerapan Anggaran	Tingkat Efisiensi
1	Meningkatnya kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal	Jumlah nilai investasi di Jawa Barat	117,4	96,2	3,81 %