

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Tahap Define

Seperti telah dijabarkan pada bab yang terdahulu, bahwa pada tesis ini dipergunakan metode *Lean Six Sigma* dan *Axiomatic Design*, dimana dalam *Six sigma* metode yang dipergunakan adalah metode DMAIC. Langkah pertama dalam DMAIC adalah *Defind*. Pada tahap ini dilakukan proses diskusi dan wawancara (*Brainstorming*) dengan petugas dan aparat yang terkait dalam proses pelayanan IMB untuk didapatkan alur pelayanan IMB secara jelas. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan proses pendefinisian keinginan *customer* yang dilakukan dengan jalan melakukan survei terhadap masyarakat dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen guna mendapatkan *Voice of Customer*.

##### 4.1.1 Alur Pelayanan IMB

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Tata Ruang, Kebersihan, Pertamanan, dan Pemadam Kebakaran (Selanjutnya disebut Dinas Tata Kota) sebagai ujung tombak dari pemerintahan, berada di lapisan paling bawah dalam hal pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Buru, lebih khusus lagi di dalam lingkup wilayah Kota Namlea. Adapun Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) dari SKPD ini sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Buru Nomor 04 Tahun 2015 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Tata Ruang, Kebersihan, Pertamanan, Dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Buru, salah satunya adalah untuk melakukan pelayanan Masyarakat dalam hal

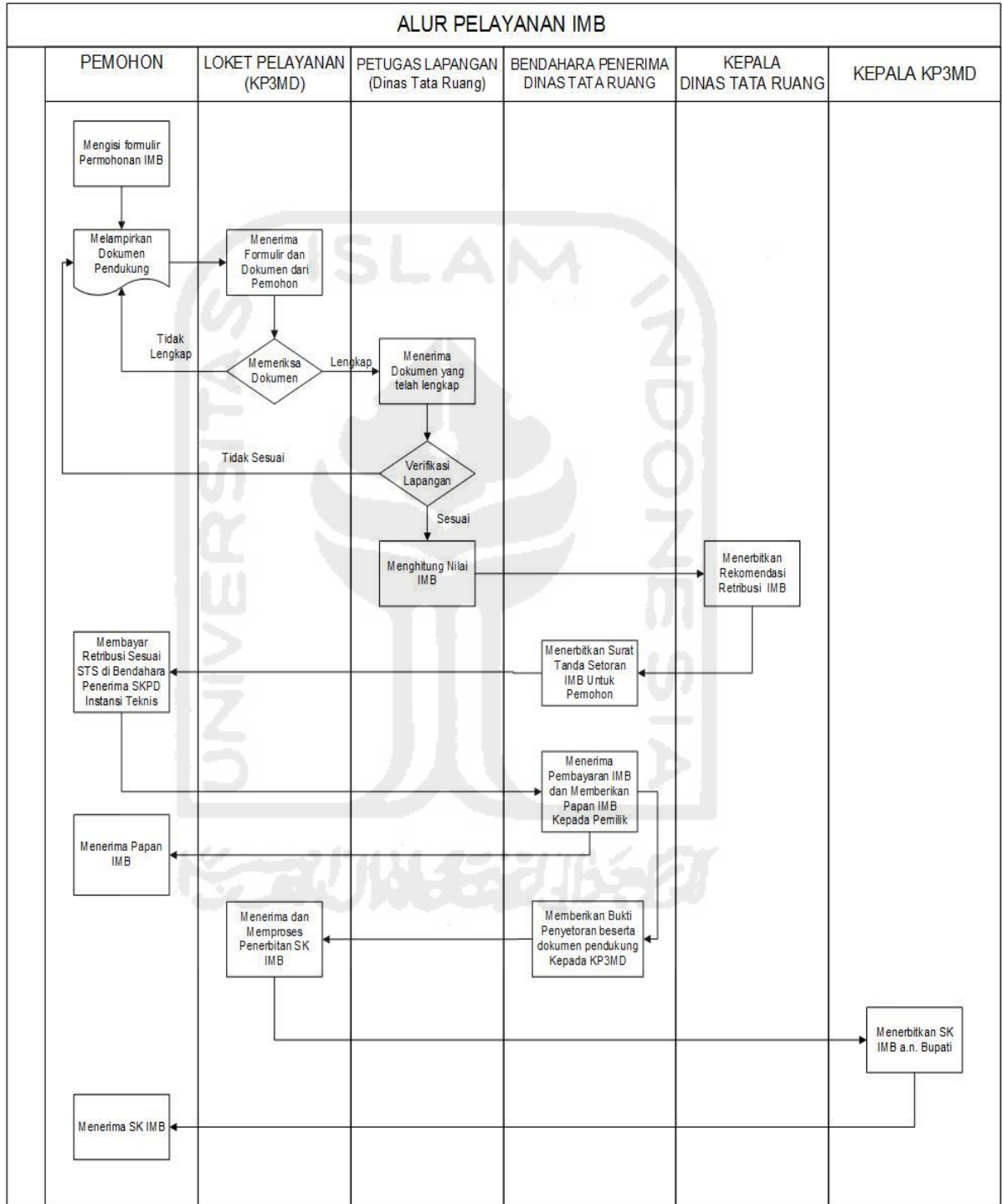
pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan, Pengelolaan persampahan, Pertamanan, serta pelayanan Pemadam Kebakaran. Yang tertuang dalam Perda Nomor 09 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Selain Dinas Tata Ruang, terdapat Instansi lain yang dilibatkan dalam hal penagihan Retribusi, yakni Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah (KP3MD). Pada bagian Lampiran Materi Sosialisasi Perda Nomor 09 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan pada bulan September 2015, terdapat alur pengurusan Retribusi IMB sebagai berikut :

1. Pemohon mengisi formulir Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan, serta melengkapi persyaratan yang tercantum pada formulir, antara lain : *Fotocopy* KTP; Gambar rencana lengkap 2 rangkap; *Fotocopy* Sertifikat tanah/surat keterangan status tanah dari pejabat berwenang; dan Surat Pernyataan tidak berkeberatan dari tetangga untuk bangunan bertingkat atau bangunan usaha
2. Jika persyaratan dinyatakan lengkap Petugas Dinas Tata Ruang meninjau lokasi (verifikasi lapangan) si pemohon apabila sudah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, maka Kepala Dinas Tata Ruang mengeluarkan surat rekomendasi berisikan nilai retribusi yang harus dibayar dan proses perizinan dapat dilanjutkan.
3. Pemohon Membayar Retribusi IMB sesuai nilai yang tertera pada Rekomendasi yang diterbitkan.
4. Dinas Tata Ruang membuat bukti pembayaran kepada wajib retribusi dan mengirim bukti pembayaran retribusi ke KP3MD.
5. Pemohon menerima Papan IMB dari Dinas Tata Ruang.

6. Pemohon menerima SK IMB dari KP3MD

Alur pengurusan IMB dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini



Gambar 4.1 Alur Pelayanan IMB

#### **4.1.2 Pengumpulan Data *Voice Of Customer***

Pengumpulan data *Voice of Customer* ini menggunakan instrumen penelitian Kuesioner I (terlampir), yang disebarakan pada Populasi target dengan menggunakan metode *non random sampling* dengan jumlah responden yang berhasil dikumpulkan adalah sejumlah 80 orang, dengan profil responden yang terkumpul sebagai berikut :

- a. Jenis Kelamin : terdiri atas 56 pria dan 24 orang wanita.
- b. Rentang usia responden adalah dari 20 – 49 tahun .
- c. Pendidikan terakhir responden mulai SLTP – Perguruan Tinggi
- d. Seluruh responden menyatakan pernah melakukan pengurusan IMB dan 73 orang diantaranya menyatakan perlu dilakukan peningkatan pelayanan IMB.

#### **4.1.3 Uji Validitas Data**

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan uji validitas terhadap atribut pernyataan yang ada di dalam kuesioner untuk mengetahui apakah atribut pernyataan yang ada di dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan .

Dengan menggunakan jumlah responden (N) sebanyak 80 orang, maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan taraf signifikansi 5% adalah sebesar 0,220

Uji validitas terhadap atribut pernyataan yang ada di dalam kuesioner dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS 20*.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

| No | Pertanyaan  | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----|---|----------|---------|------------|
| 1  | Apakah anda setuju jika loket pelayanan IMB ada di setiap kecamatan ?           | 0.559    | 0,220   | Valid      |
| 2  | Apakah anda setuju jika ruangan pelayanan IMB dibuat senyaman mungkin ?         | 0.428    | 0,220   | Valid      |
| 3  | Apakah anda menginginkan proses pengurusan IMB yang mudah ?                     | 0.361    | 0,220   | Valid      |
| 4  | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang cermat ?                         | 0.585    | 0,220   | Valid      |
| 5  | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang terampil ?                       | 0.482    | 0,220   | Valid      |
| 6  | Bagaimana jika anda dilayani oleh Petugas dengan standar pelayanan yang jelas ? | 0.390    | 0,220   | Valid      |
| 7  | Apakah anda setuju jika anda segera dilayani ketika tiba di loket IMB ?         | 0.658    | 0,220   | Valid      |
| 8  | Apakah anda setuju jika anda dilayani dengan cepat, tepat, dan cermat ?         | 0.523    | 0,220   | Valid      |
| 9  | Apakah anda setuju jika keluhan anda segera direspon ?                          | 0.596    | 0,220   | Valid      |
| 10 | Bagaimana jika ada target waktu penyelesaian pengurusan IMB ?                   | 0.497    | 0,220   | Valid      |
| 11 | Apakah anda setuju jika ada ketetapan besaran IMB ?                             | 0.562    | 0,220   | Valid      |
| 12 | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang ramah ?                          | 0.499    | 0,220   | Valid      |
| 13 | Apakah anda ingin dibantu secara aktif selama pelayanan ?                       | 0.616    | 0,220   | Valid      |

| No | Pertanyaan   | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----|--|----------|---------|------------|
| 14 | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang kompeten ?  | 0.626    | 0,220   | Valid      |
| 15 | Apakah anda ingin diutamakan untuk dilayani oleh petugas yang bisa membantu mengatasi permasalahan anda dalam hal membangun bangunan ? | 0.632    | 0,220   | Valid      |
| 16 | Bagaimana jika anda diutamakan untuk dilayani ?  | 0.410    | 0,220   | Valid      |
| 17 | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang tidak diskriminatif ?   | 0.433    | 0,220   | Valid      |

Dari tabel 4.1 di atas terlihat bahwa untuk semua item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) yang berarti bahwa atribut pernyataan yang ada di dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan

#### 4.1.4 Uji Reliabilitas

Setelah data dinyatakan valid, maka selanjutnya adalah dilakukan Uji Reliabilitas, untuk melihat apakah kuesioner yang digunakan bisa dikatakan reliabel atau handal, yakni jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS 20* adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas**

| <i>Cronbach's Alpha</i> | N of Items |
|-------------------------|------------|
| 0.818                   | 17         |

Dari tabel 4.10 terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,818 jadi  $> 0,7$  maka hasil uji dinyatakan Reliabel

#### 4.1.5 Uji Kecukupan Data

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner dan didapatkan sejumlah data, maka perlu dilakukan Uji Kecukupan data untuk mengetahui apakah data yang telah diambil sudah cukup atau tidak untuk mewakili suatu populasi.

Untuk mengetahui berapa banyak jumlah data minimal yang dibutuhkan, dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat ketelitian ( $\alpha$ ) 10% = 0,1 ;  $\alpha/2 = 0,05$  ;  $Z_{\alpha/2} = 1,645$  perhitungan dapat dilakukan dengan rumus berikut :

$$n = p(1 - p) \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2 \dots \text{pers 4.1 (Supranto, 1992) dalam (Prasesti, 2008)}$$

Karena besarnya proporsi sampel  $p$  tidak diketahui, dan nilai  $p(1-p)$  juga tidak diketahui, namun nilai  $p$  selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai  $p$  maksimum, maka :

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$2p = 1$$

$$p = 0,5$$

$$\text{maka, } n = 0,5(1 - 0,5) \left( \frac{1,645}{0,1} \right)^2$$

$$n = 0,5 (0,5) (270,6025)$$

$$= 67,65 \sim 68$$

Pada penelitian ini, sampel yang telah diambil adalah sebanyak 80 responden sementara data yang dibutuhkan adalah 68, dengan demikian data masukan dapat dinyatakan cukup.

#### **4.1.6 Voice of Customers**

Setelah kuesioner dinyatakan valid dan data yang diambil dinyatakan cukup, maka data berupa jawaban dari 80 responden yang telah dihimpun adalah sebagai berikut :



**Tabel 4.3 Identifikasi *Voice Of Customer***

| No | Pertanyaan  | Dimensi Kualitas | FREKUENSI |    |   |   |   | Voice of Customer  | Customer Needs                   |
|----|---|------------------|-----------|----|---|---|---|--|----------------------------------|
|    |   |                  | A         | B  | C | D | E |  |                                  |
| 1  | 2   | 3                | 4         | 5  | 6 | 7 | 8 | 9  | 10                               |
| 1  | Apakah anda setuju jika loket pelayanan IMB ada di setiap kecamatan ? | <i>Tangible</i>  | 41        | 32 | 2 | 4 | 1 | <i>Customer</i> menginginkan agar loket pelayanan IMB disediakan di setiap kecamatan | Lokasi Loket IMB yang terjangkau |
| 2  | Apakah anda setuju jika ruangan pelayanan IMB dibuat nyaman mungkin ? | <i>Tangible</i>  | 46        | 29 | 4 | 1 | 0 | <i>Customer</i> menginginkan loket pelayanan IMB yang nyaman mungkin                 | Loket IMB yang nyaman            |
| 3  | Apakah anda menginginkan proses pengurusan IMB yang mudah ?           | <i>Tangible</i>  | 49        | 30 | 1 | 0 | 0 | <i>Customer</i> menginginkan proses pengurusan IMB yang mudah                        | Proses Pengurusan IMB yang Mudah |

| 1 | 2   | 3                    | 4  | 5  | 6 | 7 | 8 | 9   | 10                               |
|---|---|----------------------|----|----|---|---|---|---|----------------------------------|
| 4 | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang cermat ?                         | <i>Reliability</i>   | 43 | 35 | 2 | 0 | 0 | <i>Customer</i> ingin dilayani oleh petugas yang cermat                         | Petugas yang cermat              |
| 5 | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang terampil ?                       | <i>Reliability</i>   | 41 | 38 | 1 | 0 | 0 | <i>Customer</i> ingin dilayani oleh petugas yang terampil                       | Petugas yang terampil            |
| 6 | Bagaimana jika anda dilayani oleh Petugas dengan standar pelayanan yang jelas ? | <i>Reliability</i>   | 46 | 31 | 2 | 1 | 0 | <i>Customer</i> ingin dilayani oleh Petugas dengan standar pelayanan yang jelas | Proses Pengurusan IMB yang Jelas |
| 7 | Apakah anda setuju jika anda segera dilayani ketika tiba di loket IMB ?         | <i>Responsivines</i> | 36 | 38 | 4 | 2 | 0 | <i>Customer</i> ingin segera dilayani ketika tiba di loket IMB                  | Pelayanan yang segera            |

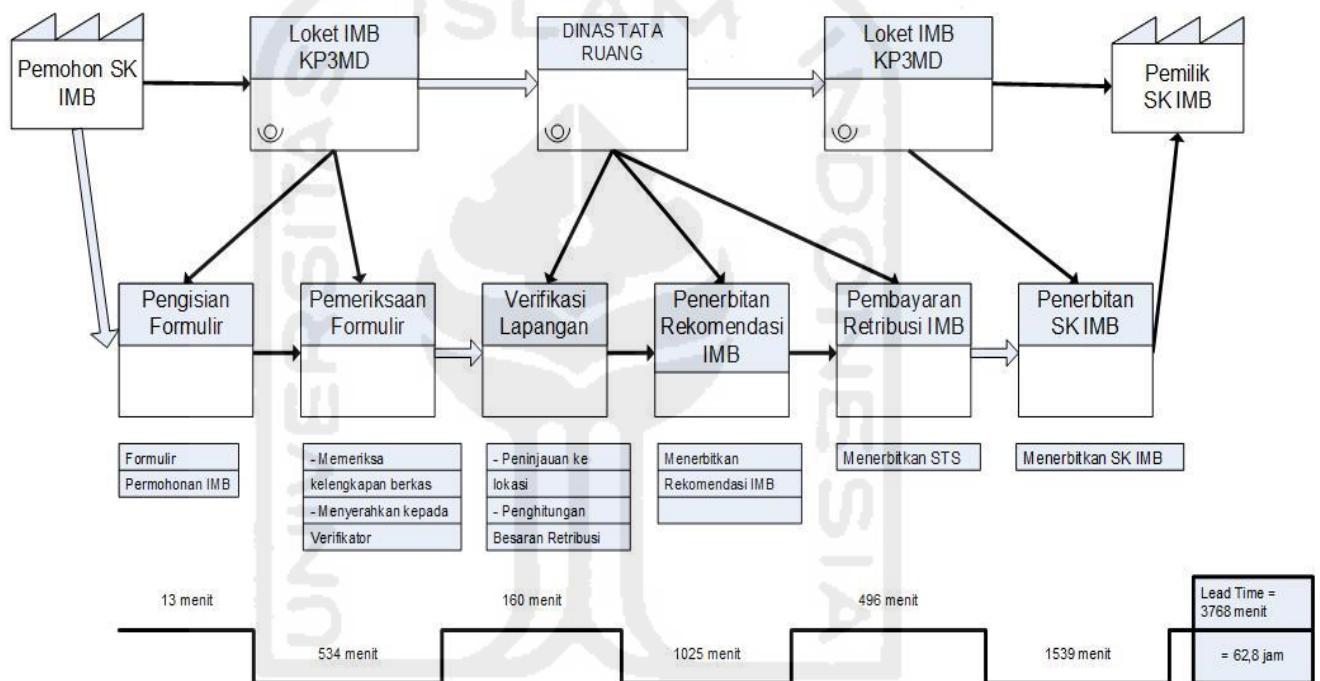
| 1  | 2   | 3                    | 4  | 5  | 6 | 7 | 8 | 9  | 10                         |
|----|---|----------------------|----|----|---|---|---|--|----------------------------|
| 8  | Apakah anda setuju jika anda dilayani dengan cepat ?          | <i>Responsivines</i> | 51 | 26 | 1 | 1 | 1 | <i>Customer</i> ingin dilayani dengan cepat                        | Operasi layanan yang cepat |
| 9  | Apakah anda setuju jika keluhan anda segera direspon ?        | <i>Responsivines</i> | 38 | 40 | 1 | 1 | 0 | <i>Customer</i> ingin keluhannya segera direspon                   | Ketanggapan petugas        |
| 10 | Bagaimana jika ada target waktu penyelesaian pengurusan IMB ? | <i>Assurance</i>     | 26 | 47 | 4 | 2 | 1 | <i>Customer</i> ingin ada target waktu penyelesaian pengurusan IMB | Ketepatan waktu pelayanan  |
| 11 | Apakah anda setuju jika ada ketentuan besaran IMB ?           | <i>Assurance</i>     | 25 | 44 | 6 | 4 | 1 | <i>Customer</i> ingin ada ketentuan besaran IMB                    | Kepastian besaran IMB      |
| 12 | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang ramah ?        | <i>Empathy</i>       | 45 | 32 | 1 | 2 | 0 | <i>Customer</i> ingin dilayani oleh petugas yang ramah             | Petugas yang ramah         |

| 1  | 2  | 3                      | 4  | 5  | 6  | 7  | 8 | 9  | 10   |
|----|--|------------------------|----|----|----|----|---|--|--|
| 13 | Apakah anda ingin dibantu secara aktif selama pelayanan ?  | <i>Empathy</i>         | 33 | 42 | 5  | 0  | 0 | <i>Customer</i> ingin dibantu secara aktif selama pelayanan  | Keaktifan petugas dalam membantu                   |
| 14 | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang kompeten ?  | <i>Professionalism</i> | 31 | 44 | 4  | 1  | 0 | <i>Customer</i> ingin dilayani oleh petugas yang kompeten  | Petugas yang kompeten                              |
| 15 | Apakah anda ingin diutamakan untuk dilayani oleh petugas yang bisa membantu mengatasi permasalahan anda dalam hal membangun bangunan ? | <i>Professionalism</i> | 22 | 40 | 16 | 2  | 0 | <i>Customer</i> ingin diutamakan untuk dilayani oleh petugas yang bisa membantu mengatasi permasalahan anda dalam hal membangun bangunan | Petugas yang mampu membantu mengatasi permasalahan |
| 16 | Bagaimana jika anda diutamakan untuk dilayani ?  | <i>Attentiveness</i>   | 20 | 33 | 18 | 8  | 1 | <i>Customer</i> ingin diutamakan untuk dilayani  | Petugas yang mengutamakan customer                 |
| 17 | Bagaimana jika anda dilayani oleh petugas yang tidak diskriminatif ?   | <i>Attentiveness</i>   | 27 | 36 | 3  | 11 | 3 | <i>Customer</i> ingin dilayani oleh petugas yang tidak diskriminatif   | Petugas yang tidak diskriminatif                   |

## 4.2 Tahap Measure

### 4.2.1 Value Stream Mapping

Selanjutnya adalah proses *Measure*; dimana dalam tesis ini *tools* yang digunakan adalah *Value Stream Map*, oleh karena itu alur pelayanan IMB yang didapatkan kemudian digambarkan ke dalam sebuah *Value Stream Map*.



Gambar 4.2 Value Stream Map Proses Pelayanan IMB Aktual

Setelah VSM dibuat kemudian dilakukan *breakdown* ke dalam sub-sub proses untuk dapat ditentukan aktifitas-aktifitas apa saja yang masuk ke dalam kelompok *Value Added (VA)*; *Non Value Added (NVA)* dan *Necessary but Non Value Added (NNVA)*.

Tabel 4.4 Pengelompokan Tipe Aktivitas

| No       | Nama Aktivitas  | Tipe Aktivitas |     |      | Waktu<br>(Menit) |
|----------|---|----------------|-----|------|------------------|
|          |   | VA             | NVA | NNVA |                  |
| 1        | 2   | 3              | 4   | 5    | 6                |
| <b>1</b> | <b>Proses Permohonan</b>  |                |     |      | <b>14</b>        |
| 1.a.     | Pengambilan formulir  | √              |     |      | 1                |
| 1.b.     | Pengisian formulir data calon pelanggan,  | √              |     |      | 12               |
| 1.c.     | Pengembalian formulir   | √              |     |      | 1                |
| <b>2</b> | <b>Proses Pemeriksaan formulir</b>  |                |     |      | <b>534</b>       |
| 2.a.     | Pemeriksaan kelengkapan formulir permohonan                                       | √              |     |      | 5                |
| 2.b.     | Menunggu terkumpulnya formulir  |                | √   |      | 480              |
| 2.c.     | Penyerahan formulir permohonan ke Petugas verifikasi lapangan di Dinas Tata Ruang |                | √   | √    | 48               |
| 2.c.     | Penerbitan Surat tugas  | √              |     |      | 1                |
| <b>3</b> | <b>Proses Verifikasi Lapangan</b>   |                |     |      | <b>160</b>       |
| 3.a.     | Petugas menuju ke lokasi yang akan didirikan bangunan                             | √              |     |      | 30               |
| 3.b.     | Melakukan pengukuran langsung di lokasi bangunan                                  | √              |     |      | 60               |
| 3.c.     | Melakukan Penghitungan besaran Retribusi IMB                                      | √              |     |      | 30               |
| 3.d.     | Pemohon menandatangani berkas penghitungan besaran                                | √              |     |      | 5                |
| 3.e.     | Petugas kembali ke kantor   | √              |     |      | 30               |
| 3.d.     | Penyerahan berkas Verifikasi lokasi dan Besaran IMB kepada bagian Perizinan       | √              |     |      | 5                |

| 1         | 2  | 3 | 4 | 5 | 6           |
|-----------|--|---|---|---|-------------|
| <b>4.</b> | <b>Proses Penerbitan IMB</b>   |   |   |   | <b>3060</b> |
| 4.a       | Pembuatan Rekomendasi IMB kepada Kepala Dinas Tata Ruang   |   |   | √ | 5           |
| 4.b       | Kepala Dinas mendatangi Rekomendasi IMB untuk diterbitkan Surat Tanda Setoran IMB                            |   |   | √ | 1020        |
| 4.c       | Bendahara Penerimaan Dinas Tata Ruang menerbitkan Surat tanda Setoran (STS) untuk dibayarkan oleh pemohon    | √ |   |   | 5           |
| 4.d       | Panggilan kepada Pemohon   |   | √ | √ | 5           |
| 4.e       | Menunggu kedatangan Pemohon  |   | √ |   | 480         |
| 4.f       | Pemohon membayar Retribusi IMB di Bendahara Penerima Dinas Tata Ruang  | √ |   |   | 5           |
| 4.h       | Pemohon menerima bukti STS dan Papan tanda IMB dari Bendahara Penerimaan                                     | √ |   |   | 1           |
| 4.i       | Bendahara Penerimaan mengirim salinan STS dan dokumen lainnya kembali ke KP3MD                               |   | √ |   | 24          |
| 4.j       | Bagian Pelayanan IMB KP3MD menyiapkan format SK IMB untuk ditanda tangani Kepala KP3MD atas nama Bupati Buru | √ |   |   | 5           |
| 4.k       | Kepala KP3MD Mendatangi SK IMB, dan menyerahkannya kembali kepada bagian pelayanan IMB                       | √ |   |   | 1020        |
| 4.l       | Bagian Pelayanan IMB KP3MD memanggil pemohon   | √ |   |   | 5           |
| 4.m       | Menunggu kedatangan Pemohon  |   | √ |   | 480         |
| 4.n       | Pemohon menerima SK IMB  | √ |   |   | 5           |

Dari tabel 4.4 di atas, terlihat bahwa terdapat beberapa tahapan yang memiliki waktu jauh lebih lama jika dibandingkan dengan tahapan yang lainnya, seperti :

- a. Pada tahap menunggu terkumpulnya formulir yang menunjukkan 480 menit, hal ini terjadi karena petugas menunggu untuk formulir terkumpul selama 4 jam untuk kemudian dikirimkan ke kantor Dinas Tata ruang, dan hal ini dilakukan 2 kali dalam sehari yakni pengantaran akan dilakukan pada pukul 12:00 dan pukul 16:00
- b. Pada tahap Kepala Dinas mendatangi Rekomendasi IMB untuk diterbitkan Surat Tanda Setoran IMB serta Kepala KP3MD Mendatangi SK IMB, dan menyerahkannya kembali kepada bagian pelayanan IMB menunjukkan waktu 1020 menit, hal ini terjadi karena, format formulir dan SK yang telah siap diserahkan ke meja kepala dinas pada akhir waktu kerja, sehingga menunggu sampai besok paginya baru kemudian ditanda tangani.

#### **4.2.2 Identify and Elminated Wastes**

Setelah melakukan penjabaran dan mengelompokan aktivitas yang terjadi dalam proses pelayanan IMB, maka dapat dilakukan identifikasi *waste* yang terjadi dalam proses pelayanan IMB yaitu:

##### **A. Over Production**

*Waste over production* pada proses pelayanan dalam hal ini seperti :

1. Kesalahan / perulangan pengisian formulir permohonan IMB.
2. Kesalahan / perulangan penghitungan besaran IMB.
3. Kesalahan / perulangan Penerbitan SK IMB



### B. *Defect*

Cacat yang terjadi pada proses kerja pelayanan yang meliputi masalah kualitas proses layanan seperti :

1. Data dalam formulir yang tidak sesuai dengan keadaan di lapangan
2. Kesalahan dalam penerbitan SK IMB yang dikomplain oleh pemilik

### C. *Unnecessary Inventory*

Terjadinya inventory yang berlebihan disini bisa berupa informasi, perintah kerja, seperti:

1. Penumpukan formulir permohonan IMB yang tidak segera ditindaklanjuti dengan verifikasi lapangan
2. Penumpukan berkas hasil perhitungan IMB yang menunggu ditandatangani oleh pemohon
3. Penumpukan berkas Rekomendasi IMB yang menunggu ditandatangani oleh Kepala Dinas Tata Ruang
4. Penumpukan berkas SK IMB yang menunggu ditandatangani oleh Kepala KP3MD
5. Penumpukan berkas SK IMB yang menunggu diambil oleh Pemilik SK.

### D. *Excessive Transportation*

Pengeralahan aliran fisik dan aliran informasi yang berlebihan seperti :

1. Transportasi yang terjadi pada saat petugas KP3MD harus pergi ke kantor Dinas Tata Ruang untuk menyerahkan formulir dan berkas permohonan IMB pemohon yang telah diperiksa untuk dilakukan Verifikasi lapangan.

2. Transportasi yang terjadi pada saat Bendahara penerimaan harus membawa dokumen IMB pemohon yang telah selesai melakukan pembayaran ke kantor KP3MD.

E. *Waiting*

Terjadinya periode tunggu yang lama pada proses pelayanan, seperti:

1. Formulir pemohon IMB yang menunggu untuk ditindaklanjuti
2. Berkas hasil perhitungan IMB yang menunggu ditandatangani oleh pemohon
3. Berkas Rekomendasi IMB yang menunggu ditandatangani oleh Kepala Dinas
4. Bendahara Penerimaan yang menunggu pemohon untuk menyetor retribusi IMB
5. Berkas SK IMB yang menunggu ditandatangani oleh Kepala KP3MD
6. Berkas SK IMB yang menunggu diambil oleh Pemilik SK.

F. *Unnecessary Motion*

Gerakan-gerakan yang tidak perlu dilakukan selama proses pelayanan IMB dilakukan, antara lain :

1. Adanya pergerakan pegawai yang tidak efektif, seperti pegawai meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja.
2. Pegawai mengobrol selama waktu pelayanan.

Kemudian dilakukan survei untuk mengidentifikasi *waste* kritis dengan jalan memberikan kuesioner II *waste* (lihat lampiran) kepada para petugas yang terlibat di dalam proses pelayanan IMB untuk dapat diketahui *waste* kritis dalam proses pelayanan yang dituangkan ke dalam tabel berikut;

Tabel 4.5 Rekapitulasi Kuesioner II

| No          | Waste  | Skor | Bobot |
|-------------|--|------|-------|
| 1.          | <i>Over Production</i> (Produksi berlebih)                 | 4    | 11,17 |
| 2.          | <i>Defects</i> (Produk cacat)                              | 6    | 16,76 |
| 3.          | <i>Unnecessary inventory</i> (Persediaan yang tidak perlu) | 3.8  | 10,61 |
| 4.          | <i>Excessive Transportation</i> (Transportasi berlebih)    | 12   | 33,52 |
| 5.          | <i>Waiting</i> (menunggu)                                  | 4.5  | 12,57 |
| 6.          | <i>Unnecessary Motion</i> (Gerakan yang tidak perlu)       | 5.5  | 15,36 |
| Total Nilai |  | 35.8 | 100   |

Dari tabel 4.5 dapat terlihat bahwa yang menjadi waste kritis dalam sistem pelayanan yang diterapkan sekarang adalah pada jenis *Waste Excessive Transportation*

#### 4.3 Tahap *Analysis*.

Tahap selanjutnya dari adalah tahap *Analysis*. Setelah waste dapat diidentifikasi, maka selanjutnya adalah dilakukan *Root Cause Analysis* untuk menganalisis *waste kritis* dengan menggunakan tabel di bawah ini

Tabel 4.6 *Root Cause Analysis*

| Jenis Waste  | Why 1  | Why 2  | Why 3  | Why 4  | Why 5  |
|--|--|--|--|--|--|
| <i>Excessive Transportation:</i><br>Petugas KP3MD harus ke Dinas Tata Ruang untuk menyerahkan formulir                               | Perlu dilakukan verifikasi lapangan          | Perlu disesuaikan dengan RTRW                  | Tidak ada sistem informasi yang <i>on line</i> | Sesuai dengan alur pelayanan yang ditetapkan     | Terdapat kewenangan yang terbagi antara dua SKPD |
| <i>Excessive Transportation:</i><br>Bendahara penerimaan harus ke KP3MD untuk menyerahkan berkas pemohon yang telah selesai diproses | Penerbitan SK IMB merupakan kewenangan KP3MD | Tidak ada sistem informasi yang <i>on line</i> | Sesuai dengan alur pelayanan yang ditetapkan   | Terdapat kewenangan yang terbagi antara dua SKPD |  |

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, maka dapat diketahui bahwa akar permasalahan dari *waste Excessive Transportation* adalah terdapat kewenangan yang terbagi antara dua SKPD, yakni kewenangan penentuan penggunaan ruang adalah kewenangan Dinas Tata Ruang, sementara kewenangan penerbitan izin adalah kewenangan KP3MD

#### 4.4 Tahap *Improve*

Tahapan selanjutnya dalam DMAIC adalah tahap *Improve*, dimana dalam tahap ini digunakan metode *Axiomatic Design* untuk melakukan merancang ulang Pelayanan IMB dengan menggunakan data *Voice Of Customer* serta untuk menghilangkan *Waste* yang teridentifikasi pada tahapan sebelumnya.

#### 4.4.1 Penentuan Axioma

Metode Axiomatic Design dilakukan dengan jalan merancang suatu desain dengan menggunakan dua aksioma utama yaitu :

1. *Independence axiom* yang menunjukkan Independensi fungsi yakni sebuah desain yang ideal selalu menjaga independensi FR
2. *Information axiom*, dimana desain terbaik adalah secara fungsional desain yang tidak berpasangan yang berisi seminimum mungkin informasi.

#### 4.4.2 Penentuan *Customer Attributes*

*Customer Attributes* yang merupakan cerminan dari apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh customer dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7 *Customer Attributes*

| No | Dimensi Kualitas     | <i>Customer Needs</i>            | <i>Customer Attributes</i>  |
|----|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 1  | 2                    | 3                                | 4                           |
| 1  | <i>Tangible</i>      | Lokasi Loker IMB yang terjangkau | Keterjangkauan              |
| 2  | <i>Tangible</i>      | Loker IMB yang nyaman            | Kenyamanan Loker            |
| 3  | <i>Tangible</i>      | Proses Pengurusan IMB yang Mudah | Kemudahan Proses Pengurusan |
| 4  | <i>Reliability</i>   | Petugas yang cermat              | Profesional                 |
| 5  | <i>Reliability</i>   | Petugas yang terampil            | Profesional                 |
| 6  | <i>Reliability</i>   | Proses Pengurusan IMB yang Jelas | Kemudahan Proses Pengurusan |
| 7  | <i>Responsivines</i> | Pelayanan yang segera            | Profesional                 |
| 8  | <i>Responsivines</i> | Operasi layanan yang cepat       | Profesional                 |

| 1  | 2                      | 3  | 4                           |
|----|------------------------|--|-----------------------------|
| 9  | <i>Responsivines</i>   | Ketanggapan petugas                                | Profesional                 |
| 10 | <i>Assurance</i>       | Ketepatan waktu pelayanan                          | Kemudahan Proses Pengurusan |
| 11 | <i>Assurance</i>       | Kepastian besaran IMB                              | Profesional                 |
| 12 | <i>Empathy</i>         | Petugas yang ramah                                 | Profesional                 |
| 13 | <i>Empathy</i>         | Keaktifan petugas dalam membantu                   | Profesional                 |
| 14 | <i>Proffesionalism</i> | Petugas yang kompeten                              | Profesional                 |
| 15 | <i>Proffesionalism</i> | Petugas yang mampu membantu mengatasi permasalahan | Profesional                 |
| 16 | <i>Attentiviness</i>   | Petugas yang mengutamakan customer                 | Profesional                 |
| 17 | <i>Attentiviness</i>   | Petugas yang tidak diskriminatif                   | Profesional                 |

Dari tabel 4.7 di atas, dapat diketahui terdapat empat Customer Attributes yakni :

a. Keterjangkauan (CA 1) ;

Keterjangkauan adalah kemampuan untuk menyediakan loket IMB yang dekat dalam jangkauan masyarakat yang tersebar di wilayah kabupaten Buru agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan IMB

b. Kenyamanan Loket (CA 2);

Kenyaman loket adalah kondisi loket atau ruang pelayanan IMB yang disediakan yang dapat memenuhi kebutuhan *customer* selama ia berada di ruang pelayanan IMB dilihat dari fasilitas yang tersedia.

c. Kemudahan Proses Pengurusan (CA 3);

Kemudahan Proses Pengurusan dalam hal ini adalah alur pelayanan IMB yang mudah dan jelas untuk diikuti.

d. Profesional (CA 4);

Profesional adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kecermatan dan kemampuan dalam menguasai prosedur dari pekerjaannya, melayani dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan, serta tidak diskriminatif.

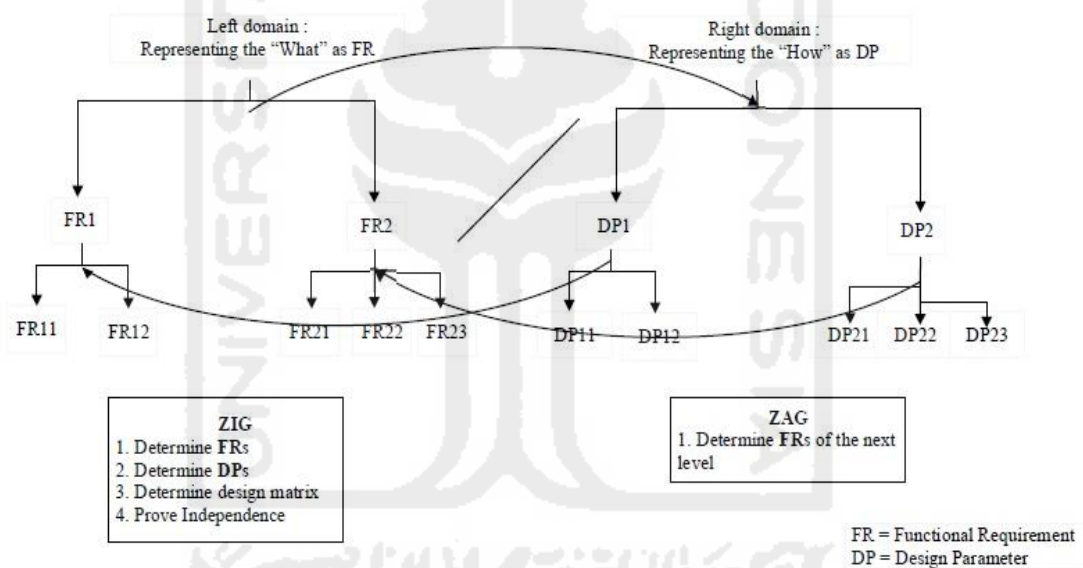
#### 4.4.3 Pemetaan *Functional Requirements* (FRs) dan *Design Parameters* (DPs)

Aksioma pertama yaitu *independence axiom* menyatakan bahwa setiap fungsi atau FR sebisa mungkin diselesaikan secara terpisah dari FR yang lain dengan DP yang terpisah pula sesuai dengan prinsip *independence axiom*. *Functional Requirement* dapat ditentukan berdasarkan *Customer Attributes* yang telah didapatkan, seperti pada tabel 4.8 berikut ini

Tabel 4.8 *Functional Requirement*

| No | <i>Customer Attributes</i>  | <i>Kode</i> | <i>Functional Requirement</i>                      | <i>Kode</i> |
|----|-----------------------------|-------------|--|-------------|
| 1  | Keterjangkauan              | CA 1        | Memudahkan Customer untuk lebih cepat mengurus IMB | FR 1        |
| 2  | Kenyamanan Loker            | CA 2        | Memberikan rasa nyaman kepada customer             | FR 2        |
| 3  | Kemudahan Proses Pengurusan | CA 3        | Memudahkan alur proses pelayanan IMB               | FR 3        |
| 4  | Profesional                 | CA 4        | Melayani <i>Customer</i> secara profesional        | FR 4        |

Proses pemetaan dimulai dari mendefinisikan *Customer Attributes (CAs)* menjadi *Functional Requirements (FRs)* dalam bentuk kata kerja dan diterjemahkan ke *DesignParameters (DPs)* dengan proses *zigzagging* melalui proses dekomposisi domain desain. *Functional Requirements (FRs)* diterjemahkan menjadi *Desain parameter(DPs)* kemudian dilakukan proses dekomposisi ke level yang berada di bawahnya hingga mencapai level yang paling bawah atau *leaf* (Park, 2007). Proses zigzagging dapat dilakukan dengan mengikuti gambar berikut ini :



Gambar 4.3 *Zigzagging and Decomposition Process*

(Sumber: Suh, 2003)

Dengan mengikuti langkah – langkah proses zigzagging di atas, maka bisa didapatkan hasil pemetaan FRs dan DPs sebagai berikut :



Tabel 4.9 Pemetaan *Functional Requirement* dan *Design Parameters*

| <b>Kode</b>   | <b><i>Functional Requirement</i></b>                           | <b>Kode</b>   | <b><i>Design Parameters</i></b>                         |
|---------------|--|---------------|---|
| <b>FR 1</b>   | <b>Memudahkan Customer untuk lebih cepat mengurus IMB</b>      | <b>DP1</b>    | <b>Lokasi yang sesuai dan Jumlah Loker yang memadai</b> |
| <b>FR 1.1</b> | <b>Mempercepat customer menuju lokasi pengurusan</b>           | <b>DP 1.1</b> | <b>Lokasi yang terjangkau</b>                           |
| FR.1.1.1      | Memperpendek jarak ke lokasi pengurusan                        | DP 1.1.1      | Di setiap kecamatan                                     |
| <b>FR 1.2</b> | <b>Memperlancar proses pelayanan customer</b>                  | <b>DP 1.2</b> | <b>2 Loker di setiap kecamatan</b>                      |
| FR.1.2.1      | Mengurangi antrian   | DP 1.2.1      | Menambah 32 Petugas IMB                                 |
| <b>FR 2</b>   | <b>Memberikan rasa nyaman kepada customer</b>                  | <b>DP 2</b>   | <b>Ruang Layanan Yang Nyaman</b>                        |
| <b>FR 2.1</b> | <b>Membuat customer bebas beraktifitas ketika mengurus IMB</b> | <b>DP 2.1</b> | <b>Ruang Tunggu</b>                                     |
| FR 2.1.1      | Memudahkan customer mengisi formulir                           | DP 2.1.1      | 3 Meja formulir (100 x 70 cm)                           |
| FR 2.1.2      | Mencegah <i>customer</i> kelelahan ketika menunggu             | DP 2.1.2      | Kursi tunggu individual (50 x 50 cm)                    |
| FR 2.1.3      | Mengatur Suhu ruangan  | DP 2.1.3      | Pasang Pengatur Suhu (AC)                               |
| FR 2.1.4      | Mengurangi kebosanan customer                                  | DP 2.1.4      | Televisi di ruang tunggu                                |
| FR 2.1.5      | Memudahkan <i>customer</i> untuk minum                         | DP 2.1.5      | Dispenser Air minum (40 x 40 cm)                        |
| FR 2.1.6      | Memudahkan <i>customer</i> untuk membuang sampah               | DP 2.1.6      | Tempat sampah (Ø 40 cm)                                 |
| FR 2.1.7      | Mengatur aroma ruang tunggu                                    | DP 2.1.7      | Pengharum ruangan ruang tunggu                          |
| <b>FR 2.2</b> | <b>Melancarkan proses administrasi IMB</b>                     | <b>DP 2.2</b> | <b>Ruang Administrasi</b>                               |
| FR 2.2.1      | Mempercepat customer dilayani di loket                         | DP 2.2.1      | 2 Meja Loker IMB di setiap lokasi (140 x 70 cm)         |

| <b>Kode</b>   | <b>Functional Requirement</b>                                  | <b>Kode</b>   | <b>Design Parameters</b>                  |
|---------------|--|---------------|---|
| FR 2.2.2      | Mempercepat proses berkas verifikasi                           | DP 2.2.2      | 2 meja verifikator (140 x 70 cm)          |
| FR 2.2.3      | Memudahkan staf dalam bekerja                                  | DP 2.2.3      | 4 kursi staf (50 x 50 cm)                 |
| FR 2.2.4      | Mempercepat proses berkas IMB                                  | DP 2.2.4      | 4 Unit PC untuk petugas                   |
| FR 2.2.5      | Memudahkan proses pencetakan dokumen yang dibutuhkan           | DP 2.2.5      | 4 Unit Printer                            |
| FR 2.2.6      | Memudahkan pengarsipan dokumen                                 | DP 2.2.6      | 2 Lemari arsip (95 x 50 cm)               |
| <b>FR 2.3</b> | <b>Memudahkan customer untuk memenuhi kebutuhan pribadinya</b> | <b>DP 2.3</b> | <b>Fasilitas Rest Room (200 x 400 cm)</b> |
| FR 2.3.1      | Menyediakan kloset yang layak                                  | DP 2.3.1      | Kloset ukuran dewasa                      |
| FR 2.3.2      | Memudahkan customer untuk menggunakan air                      | DP 2.3.2      | Bak air (90 x 90 x 50 cm)                 |
| FR 2.3.3      | Memudahkan customer untuk membersihkan diri                    | DP 2.3.3      | Wastafel tunggal (40 x 30 cm)             |
| FR 2.3.4      | Memudahkan customer untuk mengeringkan badan                   | DP 2.3.4      | Tempat tisu toilet                        |
| FR 2.3.5      | Mengatur aroma ruang toilet                                    | DP 2.3.5      | Pengharum ruangan toilet                  |
| <b>FR 3</b>   | <b>Memudahkan alur proses pengurusan IMB</b>                   | <b>DP 3</b>   | <b>Desain SOP yang efisien</b>            |
| <b>FR 3.1</b> | <b>Mempercepat proses administrasi IMB</b>                     | <b>DP 3.1</b> | <b>Integrasi sistem pelayanan IMB</b>     |
| FR 3.1.1      | Mengurangi proses koordinasi antar SKPD                        | DP 3.1.1      | Sistem yang terintegrasi dalam satu SKPD  |
| FR 3.1.2      | Memberikan kepastian waktu proses pengurusan IMB               | DP 3.1.2      | Standarisasi waktu                        |
| <b>FR 3.2</b> | <b>Menyederhanakan proses pengurusan IMB</b>                   | <b>DP 3.2</b> | <b>SOP Administrasi yang singkat</b>      |
| FR 3.2.1      | Mengurangi waktu pendaftaran permohonan IMB                    | DP 3.2.1      | Pendaftaran <i>online</i>                 |
| FR 3.2.2      | Memastikan keaslian dokumen yang diunggah pemohon              | DP 3.2.2      | Verifikasi manual di loket IMB            |

| <b>Kode</b>   | <b>Functional Requirement</b>  | <b>Kode</b>   | <b>Design Parameters</b>   |
|---------------|--|---------------|--|
| FR 3.2.3      | Menjaga kesesuaian antara dokumen pemohon dengan fakta di lapangan                       | DP 3.2.3      | Verifikasi lapangan  |
| FR 3.2.4      | Mengurangi kesalahan penghitungan besaran IMB  | DP 3.2.4      | <i>Software</i> Aplikasi Penghitung IMB                                |
| FR 3.2.5      | Mengurangi waktu pembayaran retribusi  | DP 3.2.5      | Pembayaran via transfer <i>online</i>                                  |
| FR 3.2.6      | Memastikan pembayaran Retribusi IMB  | DP 3.2.6      | Konfirmasi pembayaran oleh petugas loket IMB                           |
| FR 3.2.7      | Menyiapkan dokumen dan bukti-bukti Proses IMB  | DP 3.2.7      | Pencetakan STS, Papan Tanda IMB dan SK IMB                             |
| FR 3.2.8      | Memberikan jaminan Legalitas IMB   | DP 3.2.8      | Tanda tangan Kepala SKPD di SK IMB                                     |
| FR 3.2.9      | Mengurangi penumpukan berkas IMB yang telah selesai                                      | DP 3.2.9      | Pengiriman STS, Papan tanda IMB dan SK IMB ke alamat Pemohon           |
| <b>FR 4.1</b> | <b>Meningkatkan kemampuan petugas Loket Pelayanan IMB dalam melayani <i>customer</i></b> | <b>DP 4.1</b> | <b>Petugas Loket Pelayanan IMB yang mampu melayani <i>customer</i></b> |
| FR 4.1.1      | Menurunkan kesalahan pengisian formulir  | DP 4.1.1      | Petugas yang teliti  |
| FR 4.1.2      | Menurunkan kesalahan penerbitan STS  | DP 4.1.2      | Petugas yang terampil  |
| FR 4.1.3      | Meningkatkan ketanggapan menanggapi permasalahan pelanggan                               | DP 4.1.3      | Petugas yang tanggap   |
| FR 4.1.4      | Mengurangi diskriminasi terhadap customer  | DP 4.1.4      | Petugas yang tidak diskriminatif                                       |
| <b>FR 4.2</b> | <b>Meningkatkan kemampuan memverifikasi bangunan</b>                                     | <b>DP 4.2</b> | <b>Petugas yang mampu memverifikasi bangunan dengan tepat</b>          |
| FR 4.2.1      | Menjaga kesesuaian bangunan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah                            | DP 4.2.1      | Petugas yang cermat  |
| FR 4.2.2      | Menurunkan kesalahan penghitungan IMB  | DP 4.2.2      | Petugas yang mampu menghitung IMB                                      |

#### 4.4.4 Bentuk Matriks Desain FRs/DPs

Setelah dilakukan pemetaan terhadap FR dan DP, maka perlu diperhatikan bentuk dari desain matriks yang terbentuk dari hubungan antara FRs dan DPs yang didapatkan.

Persamaan desain (*design matrix*) dari korespondensi DPs terhadap FRs pada level 1 adalah sebagai berikut :

$$\begin{array}{l|l|l|l|l|l} \text{FR1} & & \text{X} & 0 & 0 & 0 & \text{DP1} \\ \text{FR2} & = & 0 & \text{X} & 0 & 0 & \text{DP2} \\ \text{FR3} & & 0 & 0 & \text{X} & 0 & \text{DP3} \\ \text{FR4} & & 0 & 0 & 0 & \text{X} & \text{DP4} \end{array}$$

Gambar 4.4 Matriks FR/DP level 1

Bentuk *design matrix* di atas adalah diagonal sebagai syarat desain yang *uncoupled*. Pada *design matrix* di atas, FR1 diselesaikan secara terpisah dari FRs lainnya dan solusinya diselesaikan oleh DP1. Bentuk matriks *uncoupled* ini adalah bentuk matriks yang ideal dalam mendesain dan dapat diterima sebagai suatu desain yang baik. Dimana masing – masing DP yang muncul menyelesaikan setiap FR yang berhubungan secara terpisah dan tidak saling tergantung satu dengan yang lainnya.

Bentuk matriks korespondensi FRs dan DPs untuk level 2 adalah sebagai berikut :

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|
| FR 1.1 | X | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DP 1.1 |
| FR 1.2 | 0 | X | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DP 1.2 |
| FR 2.1 | 0 | 0 | X | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DP 2.1 |
| FR 2.2 | 0 | 0 | 0 | X | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DP 2.2 |
| FR 2.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | 0 | 0 | 0 | 0 | DP 2.3 |
| FR 3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | 0 | 0 | 0 | DP 3.1 |
| FR 3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | 0 | 0 | DP 3.2 |
| FR 4.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | 0 | DP 4.1 |
| FR 4.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | DP 4.2 |

Gambar 4.5 Matriks FR/DP level 2

Bentuk *design matrix* di atas adalah diagonal sebagai syarat desain yang *uncoupled*. Pada *design matrix* di atas, FR 1.1 diselesaikan secara terpisah dari FRs lainnya dan solusinya diselesaikan oleh DP 1.1. Bentuk matriks *uncoupled* ini adalah bentuk matriks yang ideal dalam mendesain dan dapat diterima sebagai suatu desain yang baik. Dimana masing – masing DP yang muncul menyelesaikan setiap FR yang berhubungan secara terpisah dan tidak saling tergantung satu dengan yang lainnya.

Bentuk matriks korespondensi FRs dan DPs untuk level 3 dapat digambarkan pada gambar 4.6. Bentuk *design matrix* yang terbentuk adalah diagonal sebagai syarat desain yang *uncoupled*. Pada *design matrix* di atas, FR 1.1.1 diselesaikan secara terpisah dari FRs lainnya dan solusinya diselesaikan oleh DP 1.1.1. Bentuk matriks *uncoupled* ini adalah bentuk matriks yang ideal dalam mendesain dan dapat diterima sebagai suatu desain yang baik. Dimana masing – masing DP yang muncul menyelesaikan setiap FR yang berhubungan secara terpisah dan tidak saling tergantung satu dengan yang lainnya.



#### 4.4.5 Usulan Perbaikan

##### A. Usulan Penambahan Jumlah dan Lokasi Loker IMB

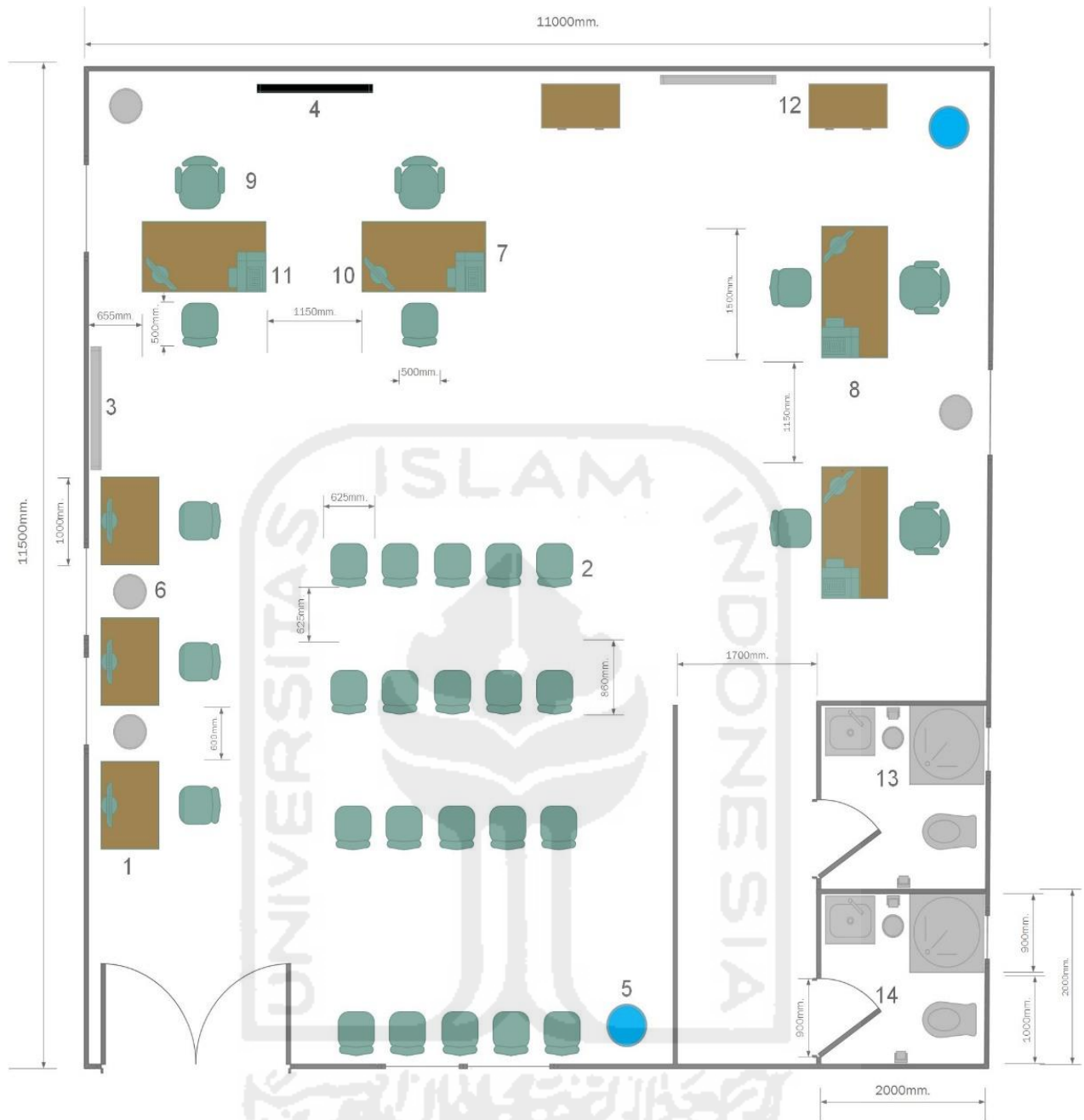
Berdasarkan DP 1, DP 1.1, DP 1.1.1, DP 1.2, DP 1.2.1 maka diperlukan penambahan Lokasi dan jumlah loket IMB yang saat ini hanya terdapat di dua kecamatan dari sepuluh kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Buru. Oleh karena itu, diperlukan pembukaan loket IMB di delapan kecamatan yang belum terdapat loket pelayanan IMB. Antara lain :

Tabel 4.10 Usulan Penambahan dan Jumlah Petugas Loker IMB

| No | Lokasi                 | Loker IMB | Jumlah Petugas |
|----|------------------------|-----------|----------------|
| 1  | Kecamatan Lolongkuba   | 2         | 4              |
| 2  | Kecamatan Air Buaya    | 2         | 4              |
| 3  | Kecamatan Waplau       | 2         | 4              |
| 4  | Kecamatan Batabual     | 2         | 4              |
| 5  | Kecamatan Wailata      | 2         | 4              |
| 6  | Kecamatan Fena Leisela | 2         | 4              |
| 7  | Kecamatan Teluk Kaiely | 2         | 4              |
| 8  | Kecamatan Lilialy      | 2         | 4              |
|    | Jumlah                 | 8         | 32             |

##### B. Usulan Perbaikan Ruangan Pelayanan IMB

Untuk memenuhi CA 2 yakni Ruang Tunggu yang nyaman, yang kemudian dipetakan kedalam FR dan DP, maka perlu dilakukan suatu perancangan ruang tunggu yang mampu memberikan kenyamanan kepada *customer* selama melakukan pengurusan IMB. Ruang pelayanan IMB yang dirancang berikut ini dibuat berdasarkan pemetaan atas FR dan DP pada tahap sebelumnya. Gambar layout ruangan pelayanan yang dimaksud seperti tertuang pada gambar berikut ini.



Keterangan :

- |                               |                     |
|-------------------------------|---------------------|
| 1. Meja formulir              | 8. Meja Verifikator |
| 2. Kursi tunggu               | 9. Kursi Staf       |
| 3. Pengatur Suhu (AC)         | 10. PC              |
| 4. Televisi                   | 11. Printer         |
| 5. <i>Dispenser</i> Air minum | 12. Lemari Arsip    |
| 6. Tempat sampah              | 13. Toilet Pria     |
| 7. Meja Loket                 | 14. Toilet Wanita   |

Gambar 4.7 *Lay Out* ruang layanan usulan



Gambar *lay out* Ruang Pelayanan IMB di atas dirancang dengan menggunakan ukuran-ukuran berdasarkan data yang tersedia pada buku data arsitek jilid 1 dan 2 (Ernst Neufret, 2003); Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 50 tahun 2011 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri, serta SK SNI 03-2399-2002, tentang Tata Cara Perencanaan Bangunan MCK Umum. Adapun keterangan daripada *lay out* ruang pelayanan yang tergambar pada gambar 4.7 di atas adalah sebagai berikut :

Ruang pelayanan IMB terbagi atas tiga:

1. Ruang Tunggu,

Ruang ini diperuntukkan bagi *customer* melakukan kegiatan pengisian formulir secara *on line* permohonan IMB oleh karena itu disediakan 3 buah Meja formulir untuk individual dengan ukuran 100 x 70 cm, dan jarak antar meja 80 cm agar memudahkan *customer* untuk mengisi formulir (DP 2.1.1). Setelah mengisi formulir, *customer* dapat menunggu sambil duduk di kursi tunggu yang berukuran 50 x 50 cm (DP 2.1.2) dan tersusun dengan jarak yang memberikan keleluasaan bagi *customer* untuk bergerak. Selama menunggu gilirannya, *customer* dapat menikmati hiburan dan informasi lewat televisi yang ada (DP 2.1.4), jika *customer* haus, disediakan dispenser air minum (DP 2.1.5). selain itu, ruangan juga dilengkapi Tempat sampah (DP 2.1.6), Pengharum ruangan (DP. 2.1.7) dan Pengatur suhu Ruang (DP 2.1.3)

2. Ruang Administrasi:

Ruang ini diperuntukkan bagi petugas dan *customer* untuk melakukan proses administrasi IMB. Pada ruangan ini disediakan 2 meja loket IMB (DP 2.2.1) dengan ukuran 140 x 70 cm dan kursi staf (DP 2.2.3) untuk mempercepat

*customer* dilayani di loket. Selain itu agar proses pemberkasan bisa lebih cepat, petugas juga dilengkapi dengan PC untuk mengakses Sistem Informasi IMB secara *online* (DP 2.2.4) dan Printer (DP 2.2.5) masing – masing. Setelah. Dalam tugas hariannya petugas verifikator pun membutuhkan meja verifikator (DP 2.2.2). Selain itu, ruangan ini dilengkapi dengan 2 buah lemari arsip (DP 2.2.6) berukuran 95 x 50 cm untuk memudahkan pengarsipan dokumen.

### 3. *Restroom*

Ruangan ini disediakan agar kebutuhan pribadi *customer* dan staf dapat mudah terpenuhi, dimana jumlah toilet yang disediakan sesuai dengan SK SNI 03-2399-2002 yang mensyaratkan bahwa untuk melayani 20 – 40 orang maka disediakan 2 unit toilet yang dibedakan atas toilet pria dan wanita. Di fasilitas ini tersedia kloset dengan ukuran dewasa (DP 2.3.1), bak air ukuran 90 x 90 cm untuk menampung air untuk kebutuhan *customer*. Selain itu juga disediakan wastafel tunggal dengan ukuran 40 x 30 cm (DP 2.3.3), tempat tisu toilet (DP 2.3.4) dan untuk menjaga aroma dalam ruang toilet tetap harum, disediakan pengarum ruangan di ruang toilet (DP 2.3.5). Selain itu, ruang gerak ketika beraktifitas di dalam ruangan toilet juga sudah diperhitungkan dengan ukuran toilet yang luas yakni 200 x 200 cm memungkinkan *customer* untuk bebas bergerak di dalam ruangan toilet.

### **C. Usulan SOP IMB**

Untuk dapat memenuhi kebutuhan *customer* dalam CA 3 yakni Kemudahan Proses Pengurusan, maka perlu untuk merancang suatu *Standard Operation Procedure* (SOP) yang merupakan perwujudan dari DP 3, DP 3.1, DP 3.1.1, DP3.1.2, DP 3.2, DP 3.2.1, DP 3.2.2, DP 3.2.3, DP 3.2.4, DP 3.2.5, DP 3.2.6, DP 3.2.7, DP 3.2.8, DP 3.2.9 berikut ini :



DINAS TATA RUANG, KEBERSIHAN, PERTAMANAN,  
DAN PEMADAM KEBAKARAN  
**STANDARD OPERATION PROCEDURE**  
PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

| No | KEGIATAN  | PELAKSANA                               |                   |                     |             | TARGET Waktu (menit) |
|----|---|---|-------------------|---------------------|-------------|----------------------|
|    |   | PEMOHON                                 | PETUGAS LOKET IMB | PETUGAS VERIFIKATOR | KEPALA SKPD |                      |
| 1  | Pemohon melakukan pendaftaran dengan mengakses laman imbburu.burukab.go.id, dan mengupload dokumen yang menjadi persyaratan   | START<br>↓<br>[Icon of document upload] |                   |                     |             | 30                   |
| 2  | Pemohon menuju loket terdekat untuk melakukan validasi dokumen  | [Icon of counter]                       |                   |                     |             | 30                   |
| 3  | Petugas loket IMB memvalidasi dokumen yang dibawa pemohon, jika sesuai dilanjutkan dengan verifikasi lapangan, jika tidak maka pemohon diminta untuk memperbaiki berkas |   |                   |                     |             | 10                   |
| 4  | Petugas melakukan verifikasi lapangan, jika sesuai dengan dokumen, maka dilanjutkan dengan penghitungan besaran IMB   |   |                   |                     |             | 90                   |
| 5  | Petugas menghitung besaran IMB bersama pemohon dengan menggunakan software aplikasi penghitung IMB yang disediakan  |   |                   |                     |             | 90                   |
| 6  | Pemohon melakukan pembayaran IMB ke Bank BPD atau loket IMB terdekat  | [Icon of payment]                       |                   |                     |             | 60                   |

| No | KEGIATAN   | PELAKSANA |                   |                     |             | TARGET Waktu (menit) |
|----|--|-----------|-------------------|---------------------|-------------|----------------------|
|    |  | PEMOHON   | PETUGAS LOKET IMB | PETUGAS VERIFIKATOR | KEPALA SKPD |                      |
| 7  | Petugas Loker mengkonfirmasi pembayaran                    | 1         |                   |                     |             | 30                   |
| 8  | Petugas mencetak STS, Papan Tanda IMB dan SK IMB           |           |                   |                     |             | 30                   |
| 9  | Kepala SKPD Mendatangani SK IMB                            |           |                   |                     |             | 1020                 |
| 10 | Papan Tanda IMB, STS, dan SK IMB dikirim ke alamat pemohon |           |                   |                     |             | 60                   |

Gambar 4.8 Usulan SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

#### D. Usulan Diklat Dan Peraturan Pendukung

Sistem pelayanan yang baik harus dijalankan oleh petugas yang memiliki kemampuan atau profesional dalam menjalankannya. Oleh karena itu, agar DP 4, DP 4.1, DP 4.1.1, DP 4.1.2, DP 4.2, DP 4.2.1, DP 4.2.2, dan DP 4.2.3. Maka diperlukan sebuah proses Pendidikan dan Pelatihan yang wajib diikuti oleh petugas yang akan ditempatkan di loket-loket IMB yang akan melayani customer. Materi – materi dalam diklat tersebut mencakup :

1. Penguasaan tentang Rencana Tata Ruang Wilayah
2. Cara menghitung besaran IMB
3. Cara memberikan keterangan tentang pengisian formulir
4. Cara penerbitan STS
5. Cara menanggapi keluhan *customer*

Selain itu, untuk memenuhi DP 4.2.4, guna memberikan dasar hukum dalam menjalankan tugas dan juga untuk menjamin tidak terjadi diskriminasi terhadap customer maka perlu diterbitkan beberapa peraturan tambahan berupa :

1. Ketetapan tentang Standard Operation Procedure (SOP)
2. Peraturan tentang Kode Etik petugas IMB
3. Mekanisme pengaduan masyarakat tentang layanan IMB

#### 4.5 Tahap *Controlling*

Tahap selanjutnya dalam DMAIC adalah *Controlling*, dimana Usulan rancangan perbaikan sistem yang dibuat kemudian diverifikasi dengan jalan meminta pendapat dari customer apakah desain dibuat telah sesuai dengan yang diinginkan, dengan melakukan uji Marginal Homogenitas menggunakan *Software IBM SPSS 20* dengan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5 % maka didapatkan hasil seperti pada Tabel 4.11 berikut ini :

Tabel 4.11 Hasil Uji Marginal Homogenitas

| <i>Attribute</i>                   | <b>Sig.</b> |
|------------------------------------|-------------|
| <i>Keterjangkauan</i>              | 0,593       |
| <i>Kenyamanan Loker</i>            | 0,170       |
| <i>Kemudahan Proses Pengurusan</i> | 0,499       |
| <i>Profesional</i>                 | 0,139       |

Pada uji Marginal Homogenitas ini menggunakan Hipotesis sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kebutuhan pengguna dengan desain sistem pelayanan IMB baru.

H1 : Ada perbedaan yang signifikan antara kebutuhan pengguna desain sistem pelayanan IMB baru.

Dimana :

H0 : Sig > 0,05

H1 : Sig < 0,05

Tabel 4.11. menunjukkan hasil uji marginal homogeneity dengan signifikansi antara 0,139 hingga 0,593. Hal ini berarti hipotesis nol dapat diterima karena Sig. > 0,05. Sehingga, desain dari sistem pelayanan IMB sesuai dengan kebutuhan *customer*.

Selain melakukan marginal homogeneity terhadap desain yang diusulkan, juga dilakukan Uji beda dengan menggunakan Uji *wilcoxon signed – rank* untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara sistem pelayanan IMB aktual yang diterapkan dengan desain sistem pelayanan IMB yang diusulkan dengan jalan meminta pendapat dari pakar atau orang yang dianggap memiliki pengalaman yang cukup dalam bidang pelayanan IMB. Dalam hal ini adalah petugas dan pejabat yang berwenang.

Hasil Uji *wilcoxon signed – rank* yang dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS 20* dengan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5 % maka didapatkan hasil seperti pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Uji *Wilcoxon signed – rank*

| <b>Dimensi</b>         | <b>Nilai Asymp. Sig. (2-Tailed)</b> |
|------------------------|-------------------------------------|
| <i>Tangible</i>        | 0,011                               |
| <i>Reliability</i>     | 0,010                               |
| <i>Responsivines</i>   | 0,010                               |
| <i>Assurance</i>       | 0,008                               |
| <i>Empathy</i>         | 0,010                               |
| <i>Proffesionalism</i> | 0,010                               |
| <i>Attentiviness</i>   | 0,010                               |

Dengan hipotesis:

- H<sub>0</sub> : Tidak terdapat perbedaan antara desain sistem pelayanan IMB baru dengan sistem pelayanan aktual
- H<sub>1</sub> : Terdapat perbedaan antara desain desain sistem pelayanan IMB baru dengan sistem pelayanan aktual

Dimana :

H<sub>0</sub> : Sig > 0,05

H<sub>1</sub> : Sig < 0,05

Dapat dilihat pada tabel 4.12 bahwa hasil uji beda wilcoxon menunjukkan nilai *p value* dari seluruh Dimensi berada < 0,05 yang berarti terdapat perbedaan antara desain desain sistem pelayanan IMB baru dengan sistem pelayanan aktual.