

Perencanaan Pembangunan (E-Musrenbang) Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Di Kota Surabaya

Nuraini Kusuma Andriyani, Sri Juni Woro Astuti
email: nuraini@gmail.com, srijuniworo@uwp.ac.id
Ilmu Administrasi Publik
Universitas Wijaya Putra

Abstract

This study aims to find out whether there are gaps between expectations and reality that are felt by the community using the e-musrenbang service system, using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The E-musrenbang system is one of the public policy innovations in the field of development planning carried out by the Surabaya City Development Planning Agency. Through e-musrenbang, citizens can check what activities have been proposed and the status of their approval. As an innovation, the quality of e-musrenbang services needs to be evaluated. The indicators used include six variables, namely the quality system, information quality, service quality, user, user satisfaction, and net benefits. Respondents in this study were users of e-musrenbang which included 25 RW heads, and officials in 4 sub-districts which were densest in 1 sub-district, namely Benowo sub-district in Surabaya city area. The results of descriptive statistical tests that compare the performance and expectations of respondents obtained results from 6 indicators, the highest level of expectations is found in the indicator of service quality, while the lowest expectation lies in the user indicator. This causes the indicator of "service quality" which consists of tangibles, responsiveness, security, access, and understanding the customer is the most important factor for the user in the service of the E-Musrenbang system. Conversely, the indicator "user" especially "needs" is the least important. Overall the results of the comparison between service quality and community expectations of E-Musrenbang services in the city of Surabaya have gaps - 150.16. This shows that the quality of E-Musrenbang services has not been satisfactory.

Keyword: E- Musrenbang, Public Service, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

Seiring dengan kebutuhan untuk semakin membuka ruang partisipasi dan aspirasi masyarakat dalam proses perencanaan pembangunan di daerah, penyelenggaraan musyawarah rencana pembangunan (musrenbang) yang menggunakan instrument manual menimbulkan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut diantaranya adalah penyajian data yang kurang akurat; kurangnya transparansi dan akuntabilitas data usulan yang masuk dari masyarakat sehingga masyarakat kesulitan untuk mengetahui apakah usulan kegiatan di wilayahnya telah terakomodir di dalam APBD atau belum (Astuti, Prasetyono, Yudhia, 2018). Kendala lainnya antara lain: waktu rekapitulasi data usulan yang memakan waktu yang lama; kesulitan menangkap aspirasi dan keterwakilan usulan dari berbagai elemen masyarakat; terdapat peluang terjadinya penyimpangan dalam perencanaan pembangunan misalnya sikap atau tindakan yang dilakukan orang atau sekelompok orang untuk mempengaruhi pembuatan keputusan; serta terdapat indikasi bahwa banyak usulan dari masyarakat tidak divalidasi pada oleh pihak kecamatan meskipun usulan tersebut sangat dibutuhkan masyarakat (Astuti, Prasetyono, Yudhia, 2018).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pada tahun 2009 Badan Perencanaan Pembangunan Pemerintah Kota Surabaya menciptakan inovasi yang disebut dengan e-musrenbang sebagai wujud dari penerapan konsep *E-government*. *E-Government* sebagai salah satu perangkat yang dapat mengurangi penggunaan diskresi oleh pejabat publik mengingat teknologi akan membuat proses pengurusan menjadi lebih transparan, mudah, dan tidak dapat diintervensi oleh pejabat publik. (Vazquez, Granado, & Boex, 2012) dan bertujuan agar hubungan dalam tata pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif, dan responsive (Klun, 2011).

E-musrenbang merupakan sistem yang diciptakan untuk membantu proses musrenbang di Kota Surabaya, serta menjadikan penyelenggaraan pembangunan di daerah lebih terkontrol, bertanggung jawab dan transparan. Dengan adanya sistem *e-Musrenbang* yang diterapkan sejak tahun 2009, Pemerintah Daerah diwajibkan untuk menyusun Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) yang berfungsi sebagai dokumen perencanaan daerah untuk periode satu tahun yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah.

Sebagai sebuah inovasi pelayanan publik, penerapan e-musrenbang perlu dievaluasi agar dapat diketahui kelemahan yang ada dan selanjutnya meningkatkan efektivitas sistem e-musrenbang tersebut. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan system e-musrenbang dengan menggunakan metode Important Performace Analysis (IPA).

IPA adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting apa yang harus dipenuhi untuk memenuhi kepuasan para pengguna jasa dan juga factor apa yang kurang bermakna bagi pengguna jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut masyarakat atau pengguna layanan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut masyarakat atau pengguna perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Melalui metode IPA dapat diketahui apakah terdapat kesenjangan antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan masyarakat pengguna layanan sistem e-musrenbang.

Peran dan aplikasi teknologi informasi dalam menunjang proses pembangunan dan pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan lebih dikenal dengan istilah *e-government* dan *e-*

governance. *E-Govt* merupakan aplikasi dari alat-alat elektronik dalam (1) interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (*citizens*) dan pemerintah dengan kalangan pengusaha (*businesses*); (2) kegiatan operasional internal pemerintahan. Interaksi melalui media elektronik tersebut semata - mata adalah dalam rangka memudahkan dan mendorong terciptanya demokratisasi dan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Adapun pengertian dari *e-governance* adalah suatu sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet untuk merekam dan melacak informasi publik, dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah (Abidin, Zaenal, 2001 dalam Azari, Idham, 2002; Astuti, 2010). Holmes (2001) sebagaimana dikutip oleh Muluk (2001) menjelaskan bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk memberikan layanan publik yang lebih baik, dekat dengan pelanggan, efektif biaya, dan dengan cara yang berbeda tetapi lebih baik. Penjelasan- penjelasan tentang *e-Govt* tersebut mengacu pada karakteristik *good governance* yang mensyaratkan adanya transparansi dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Astuti, 2010).

Dengan *e-Government* diharapkan akan dapat mendorong tercapainya efisiensi, konsistensi, kecepatan, ketepatan dalam proses kinerja pemerintah dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam kaitan dengan proses penyusunan rencana pembangunan, dukungan teknologi informasi dan SIM akan mendorong tranparansi dan aksesibilitas masyarakat luas sehingga semakin banyak keterlibatan atau partisipasi masyarakat dalam proses tersebut.

Penerapan konsep e-govt dalam perencanaan pembangunan diawali di kota Surabaya dengan diciptakannya Elektronik Musyawarah Rencana Pembangunan (E- Musrenbang). Dimana dalam proses Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) disanalah terjadi proses demokrasi yang sesungguhnya dimana peran dan partisipasi masyarakat sangat diharapkan. Dalam proses musrenbang melibatkan berbagai elemen masyarakat dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) guna mendapatkan masukan dan usulan program-program pembangunan daerah yang dimulai dari tingkat paling rendah yaitu kelurahan atau Desa hingga ke tingkat Provinsi atau kabupaten Kota.

Musrenbang yang dilaksanakan di tingkat desa/kelurahan disebut Musyawarah Perencanaan Pembangunan Tingkat Desa/Kelurahan (Musrenbang Desa/Kelurahan), kemudian diajukan ke tingkat kecamatan dan Kabupaten / Kota.

A. Metode Servqual (Service Quality)

Metode *Servqual* digunakan untuk kualitas layanan yang diberikan dengan cara membandingkan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen. *Servqual* mengukur gap (kesenjangan) harapan dan kenyataan. Semakin besar gap harapan dengan kenyataan maka kualitas layanan masih rendah demikian sebaliknya bila gap antara harapan dengan kenyataan rendah maka kualitas layanan tinggi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Ada dua variabel dalam analisis ini, yaitu variable X dan Y, dimana X merupakan persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan sistem e-musrenbang di kota Surabaya. Persepsi pengguna adalah penilaian atau pandangan pengguna terhadap kualitas layanan sistem e- musrenbang sedangkan Y merupakan tingkat harapan pengguna sistem e- musrenbang. Tingkat harapan yang dimaksud dalam hal ini adalah sesuatu yang diinginkan akan didapat terhadap sistem pelayanan e – musrebang. Untuk mengukur kualitas layanan sisten e-musrenbang menggunakan indikator yang mengacu

pada pengukuran efektifitas sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003), yang dikenal dengan *D&M IS Success*. Mereka menetapkan enam dimensi dari kualitas system informasi yaitu: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User, User Satisfaction, Net Benefit*

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Benowo selaku pengguna sistem e – musrenbang yang difasilitasi oleh Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya. Kecamatan Benowo sebagai unit penelitian yang di dalamnya terdiri dari 4 Kelurahan dan 25 RW sebagai pengguna sistem e- musrenbang. Penelitian dimulai dari pra riset yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret, Populasi dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah Kelurahan, RW, dan Kecamatan Benowo. Peserta musrenbang di kota Surabaya sebagai pengguna sistem e-musrenbang dan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah kota Surabaya yang terlibat dalam pelaksanaan Musrenbang. Metode pengambilan Sampel yang digunakan adalah total sampling . Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007).

Tehnik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Jawaban terhadap kuesioner diolah dengan menggunakan Skala Likert umumnya menggunakan 5 angka penelitian, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan score 5, Setuju (S) dengan score 4, Ragu-ragu (RR) dengan score 3, Tidak Setuju (TS) dengan score 2, Sangat Tidak Setuju (STS) dengan score 1. Adapun tahapan analisis data sebagai berikut:

1. Data hasil jawaban responden di rekapitulasi dan di masukkan dalam tabel deskriptif.
2. Menghitung GAP antara hasil kuesioner kualitas pelayanan dengan kuesioner harapan pengguna sistem E-musrenbang.
3. Menampilkan data hasil penghitungan variabel X dan Y dalam bentuk diagram cartecius.

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode statistik bercorak deskriptif, yang merupakan sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977

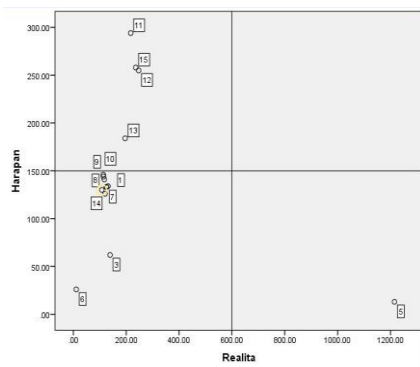
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis GAP antara kepentingan dan kualitas pelayanan *E-Musrenbang* di Kota Surabaya .

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	No Pertanyaan	Kualitas Pelayanan (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	X	Y	GAP
1	Kualitas Sistem (System Quality)						
	Fleksibilitas Sistem	1	131	134	1,31	1,34	-3
	Waktu Respon Sistem	2	117	141	1,17	1,41	-24
	Reliabilitas Sistem	3	139	62	1,39	6,2	+77
	Aksesibilitas Sistem	4	126	133	1,26	1,33	-7
	Rata-Rata		128,25	117,5			+11
2	Kualitas Informasi (Information Quality)						

	Akurat	5, 6	121,5	130	1,21 5	1,3	-17
	Relevan	7, 8	110	130	1,1	2,6	-40
	Rata-Rata		115,75	130			-14,25
3	Kualitas Pelayanan (Quality Service)						
	Tangibles	9	125	133	1,25	1,33	-8
	Responsivines s	10	108	130	1,08	1,30	-22
	Security	11	114	144	1,14	1,44	-30
	Acess	12	113	146	1,13	1,46	-33
	Undersatndin g The Customer	13,14	217	294	2,17	2,94	-77
	Rata-Rata		112,83	141,16			-28,33
4	Pengguna (User)						
	Kebutuhan	15,16	247	255	2,47	2,55	-8
	Rata-Rata		123,5	127,5			-4
5	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)						
	Accuracy	17,18	196	184	1,96	1,84	-12
	Ease Of	19	120	126	1,20	1,26	-6
	Rata-Rata		105,33	103,33			+2
6	Keuntungan Bersih (Net Benefit)						
	Hasil	20,21	236	258	2,36	2,58	-12
	Rata-Rata		118	129			-11
	Total Rata- Rata		598,33	748,49			-150,16

Dari 6 indikator, tingkat harapan yang paling tinggi terdapat pada indikator kualitas pelayanan (Service Quality), sedangkan harapan yang paling rendah terletak pada indikator pengguna (User). Hal ini menyebabkan indikator kualitas pelayanan (Service Quality) yang terdiri dari tangibles, responsiveness, security, access, dan understanding the customer merupakan faktor yang paling penting bagi pengguna dalam pelayanan sistem *E- Musrenbang*, sebaliknya indikator pengguna (User) khususnya kebutuhan adalah yang paling tidak penting. Dan diperoleh kuadran IPA dari hasil penelitian sebagai berikut:



Dari hasil penelitian, gambar diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) di atas menjelaskan sebagai berikut :

- a. Concentrate Here (Prioritas Utama) Menjelaskan bahwa indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataan kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan.
- b. Keep Up The Good Work (Pertahankan Prestasi) Menjelaskan bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut
- c. Low Priority (Prioritas Rendah) Menjelaskan bahwa kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada

kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah memuaskan

- d. Possible Overkill (Berlebihan) Menjelaskan bahwa kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan interpretasi 6 (enam) indikator dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan hasil perbandingan antara kualitas layanan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan *E- Musrenbang* di Kota Surabaya terdapat kesenjangan (GAP) – 150,16. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *E- Musrenbang* belum memuaskan.
2. Dari 6 indikator, tingkat harapan yang paling tinggi terdapat pada indikator kualitas pelayanan (Service Quality), sedangkan harapan yang paling rendah terletak pada indikator pengguna (User). Hal ini menyebabkan indikator kualitas pelayanan (Service Quality) yang terdiri dari tangibles, responsiveness, security, access, dan understanding the customer merupakan faktor yang paling penting bagi pengguna dalam pelayanan sistem *E- Musrenbang*, sebaliknya indikator pengguna (User) khususnya kebutuhan adalah yang paling tidak penting.

SARAN

Agar kualitas pelayanan *Sistem E- Musrenbang* di kota Surabaya lebih meningkat di waktu yang akan datang, ada beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang sudah ada, diantaranya :

1. Peningkatan pelayanan pada seluruh indikator dalam dimensi pelayanan yang ada dengan mengurangi GAP atau kesenjangan yang ada di antara anata kinerja kerja dari Badan Perencanaan

Pembangunan Kota sebagai penyedia layanan sistem *E- Musrenbang*.

2. Peningkatan kualitas di masa yang akan datang melalui upaya sebagai berikut :

Perlunya evaluasi untuk implementasi sistem *E-Musrenbang* agar dapat memberikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat

DAFTAR PUTAKA

Sumber Buku Dan Jurnal Penelitian

Arisutha, Darmadji, 2005 *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* , Jakarta , Penerbit Rinerka Cipta .

BAPPENAS, 2005 *Strategi Nasional Penanggulangan Kemiskinan, Sekertariat Kelompok Kerja Perencanaan Makro Penanggulangan Kemiskinan* , Komite Penaggulangan Kemiskinan, Januari 2005.

Batinggi, Ahmad (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Batinggi, Achmad (1999), *Manajerial Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka.

DeLone, W. H., and Ephraim R, McLean. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of Management of Information System. Vol. 19 Iss. 4, p. 9-30 (Diunduh dari: <http://www.mesharpe.com>. Pada tanggal 15 Februari 2015).

Erick S. Holle. *Pelayanan Publik melalui Electronic Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011.

Klun, M. e. (2011). *Proceedings of The 11th European Conference on E-Government. Academic Cpmferences and Publishing International Limited*.

Vazquez, J. M., Granado, A. d., & Boex, J. (2012). *Fighting Corruption in The Public Sector*. London: Elsevier.

Peraturan Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional merupakan landasan hukum pelaksanaan perencanaan pembangunan di Indonesia.

Website

www.musrenbang.go.id

www.kependudukan.dispendukcapil_2017.go.id

www.depkes.go.id

<https://gruppkn.com>

<https://kecamatanbenowo.wordpress.com>

<https://pustakapusdokinfo.wordpress.com>

Sumber Lain

Cahyana Ahmadjayadi dalam keynote speech
acara Workshop Standarisasi Menuju
Interoperabilitas E-Governmen