

Upaya Perbaikan Berkelanjutan Pada Proses Penerbitan Dokumen Keterangan Rencana Kota (KRK) Untuk Syarat Pendirian Rumah Sakit Di Kota Bandung

Rini Handayani¹, Eka Purwanda¹, Gerry Ganika²

¹Universitas Sangga Buana, Bandung, Indonesia

²Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia

Correspondence Email: arinie150266@gmail.com

Abstrak

Dokumen Keterangan Rencana Kota (KRK) adalah informasi tentang ketentuan tata bangunan dan lingkungan yang ditetapkan dan diberlakukan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. Setiap orang/badan usaha yang akan mendirikan bangunan/gedung, termasuk pendirian rumah sakit harus memiliki dokumen KRK sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Pelayanan KRK di Kota Bandung dilakukan secara daring menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SiPetruk). Standar waktu yang dibutuhkan untuk memproses KRK adalah 6 (enam) hari kerja, namun dalam realisasinya masih terdapat penerbitan KRK yang melebihi standar waktu yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab keterlambatan dalam penerbitan KRK, sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 2 sisi penyebab penerbitan KRK melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, yaitu dari sisi Dinas dan dari sisi Pemohon. Faktor yang berasal dari sisi Pemohon, yaitu kecepatan dalam merespon catatan perbaikan dari Dinas, dan kurangnya pemahaman terkait persyaratan dokumen KRK, sedangkan dari sisi Dinas, yaitu kekosongan petugas pada rangkaian alur proses/tahapan pengajuan KRK (cuti/izin). Sehingga upaya perbaikan berkaitan dengan perbaikan rincian informasi bagi Pemohon, dan mekanisme pemberian izin/cuti yang lebih berorientasi pada layanan.

Kata kunci: Keterangan Rencana Kota (KRK), Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Perencanaan Tata Ruang Kota Bandung, Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota (SiPetruk), Perbaikan Berkelanjutan.

Abstract

The City Plan Description (KRK) document is information about the provisions of building and environmental planning that are determined and enforced by the Regency / City Government. Every person/business entity that will build a building, including a hospital, must have a KRK document as one of the requirements to obtain a Building Approval (PBG). The KRK service in Bandung City is conducted using the City Spatial Planning Service Information System (SiPetruk). The standard time needed to process the KRK is 6 working days, but in realization, there are still KRK issuances that exceed the predetermined time standard. This study aims to determine the factors that cause delays in the issuance of the KRK, so that improvement efforts can be made. The research method uses a qualitative method with a descriptive approach. Based on the research results, there are 2 sides to the cause of the issuance of the KRK exceeding the predetermined time standards, namely from the Dinas side and the Applicant side. Factors originating from the applicant's side, namely the speed in responding to corrective notes from the Service, and the lack of understanding of the KRK document requirements, while from the Service's side, namely the vacancy of officers in a series of process flows/stages of applying for KRK (leave/permit). So improvement efforts are related to improving information details for the applicant, and a more service-oriented mechanism for granting permits/leave.

Keywords: *City Plan Description (KRK), Building Approval (PBG), Bandung City Planning, City Spatial Service Information System (SiPetruk), Continuous Improvement*

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan salah satu institusi vital untuk menunjang kehidupan dan pembangunan manusia secara umum, baik dalam aspek kesehatan, sosial, ekonomi, hingga pendidikan dan penelitian pada bidang medis. Untuk mewujudkan peran dan fungsinya, maka rumah sakit perlu memiliki sarana prasarana yang memadai sesuai dengan prinsip keselamatan, keamanan, mutu layanan, dan tanggung jawab sosial kepada masyarakat (Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan). Salah satu sarana utama pendirian rumah sakit adalah bangunan yang sesuai dengan rencana kota dimana rumah sakit itu akan didirikan.

Bangunan gedung rumah sakit adalah wujud fisik yang timbul dari kegiatan konstruksi dan menyatu dengan tempat kedudukannya, yang terletak sebagian atau seluruhnya di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau di air, yang berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan medis atau tindakan lain yang mendukung operasional rumah sakit. Dimana dalam pendiriannya, pengelola rumah sakit memerlukan perizinan yang berkesesuaian dengan Rencana Detail Tata Ruang (RDTL) dan sejalan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) tempat berdirinya rumah sakit tersebut.

Di Kota Bandung, salah satu syarat pendirian rumah sakit adalah persetujuan bangunan gedung atau sering disebut PBG. PBG adalah izin yang diberikan kepada pemilik bangunan gedung untuk melakukan pembangunan gedung baru, mengubah,

memperluas, memperkecil atau memelihara suatu bangunan sesuai dengan ketentuan atau standar teknis bangunan gedung yang ditetapkan. PGB adalah pengganti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dimana setiap orang atau badan usaha yang akan mengajukan PBG harus sudah memiliki Dokumen Keterangan Rencana Kota (KRK) sebagai dasar penyusunan rencana teknis bangunan gedung (Perda Kota Bandung No. 6 Tahun 2023).

Dokumen KRK merupakan informasi mengenai ketentuan tata bangunan dan lingkungan yang ditetapkan dan diberlakukan oleh pemerintah daerah kota/kabupaten pada lokasi atau zonasi tertentu. Pemerintah Kota Bandung melalui Peraturan Daerah (Perda) Nomor 5 Tahun 2022 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Tahun 2022-2042 telah mengatur tata cara mengenai penerbitan KRK secara rinci. Dokumen KRK berisi antara lain: a) zona dimana lokasi yang bersangkutan berada; b) fungsi bangunan yang dapat dibangun pada lokasi bersangkutan; c) ketinggian maksimum bangunan gedung yang diizinkan; d) jumlah lapis atau lantai bangunan di bawah permukaan tanah dan KTB yang diizinkan; e) jarak bebas minimum dan GSB gedung yang diizinkan; f) KDB maksimum yang diizinkan; g) KLB maksimum yang diizinkan; h) KDH minimum yang diwajibkan; i) KTB maksimum yang diizinkan; j) jaringan utilitas kota, dan; k) luas lahan efektif yang dapat direncanakan setelah dikurangi sempadan dan rencana jalan. Ketentuan-ketentuan khusus yang berlaku untuk lokasi yang bersangkutan dapat dicantumkan juga dalam Dokumen KRK. Sedangkan sanksi bagi pelanggaran terhadap ketentuan yang dipersyaratkan dalam KRK dapat berupa pembongkaran bangunan gedung (Perda Kota Bandung No. 6 Tahun 2023).

Berdasarkan Perwal Kota Bandung Nomor 118 Tahun 2021, pelayanan penerbitan KRK dimandatkan kepada Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang (DICIPTABINTAR). Dinas ini merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang sektor cipta karya, bina konstruksi, tata ruang, dan pemakaman, berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota Bandung melalui Sekretaris Daerah. Untuk menjalankan tugasnya dan mencegah adanya mal-administrasi pada penerbitan Dokumen KRK, DICIPTABINTAR membuat sebuah inovasi layanan secara daring berbasis *web* (jaringan) yang diberi nama Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota atau disingkat "SiPetruk".

Dasar hukum pelayanan KRK secara daring ini adalah Perwal Kota Bandung Nomor 1455 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota. Masyarakat dapat mengakses layanan ini secara daring lalui situs diciptabintar.bandung.go.id. Dalam sistem ini Pemohon hanya perlu mengupload/input seluruh persyaratan secara daring melalui SiPetruk. Pemohon hanya perlu datang ke Kantor DICIPTABINTAR Kota Bandung untuk mengambil dan legalisir KRK yang telah diterbitkan (Marsa, 2022).

Pelayanan KRK melalui SiPetruk ini merupakan salah satu strategi untuk mewujudkan visi dan misi DICIPTABINTAR, yaitu "mewujudkan tata kelola yang efektif, efisien dan melayani". Sasaran dari misi ini adalah meningkatkan kualitas

pelayanan publik dengan pengukuran menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator kinerja. Pelayanan KRK secara daring ini sudah mulai diuji terapkan sejak bulan September 2018 (Marsa, 2022). Selain mewujudkan visi dan misi, SiPetruk merupakan upaya untuk menekan praktik percaloan dalam pengurusan rekomendasi izin dan perizinan.

Seluruh pelayanan KRK secara manual telah dihapuskan dan diganti menjadi sistem daring, namun pada pelaksanaan pelayanan KRK daring ini, masih ada masyarakat yang datang ke kantor DICIPTABINTAR Kota Bandung, hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratan KRK, dan cara pengisian dokumen KRK pada pada sistem daring tersebut. Kekhawatiran masyarakat dalam menginput dokumen KRK pada sistem daring ini cukup beralasan, dikarenakan apabila dokumen KRK yang dimaksudkan dalam persyaratan tidak sesuai maka dokumen KRK tidak dapat diterbitkan.

Penerapan layanan KRK secara daring ini membuat standar waktu pelayanan menjadi lebih singkat yaitu hanya 6 (enam) hari kerja, meskipun pada kenyataannya masih terdapat penerbitan KRK yang melebihi dari standar waktu yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023, dimana unsur layanan DICIPTABINTAR yang terendah adalah waktu penyelesaian layanan. Walaupun secara keseluruhan IKM pada DICIPTABINTAR terealisasi sebesar 88,70 poin telah melebihi dari target (target 86 poin), namun, masih terdapat unsur yang masih dalam kategori rendah (LAKIP DICIPTABINTAR Tahun 2023) yang memerlukan perbaikan secara berkelanjutan. Hasil IKM yang berkelanjutan ini dapat menjadi umpan balik bagi upaya peningkatan kinerja layanan, sehingga upaya perbaikan terus dapat dilakukan secara berkesinambungan. Oleh karenanya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperbaiki layanan penerbitan KRK, dan memberikan pedoman bagi perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Metode

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *Kaizen*. Pendekatan ini bertujuan untuk menyusun solusi atau rancangan perbaikan dari hal-hal yang dianggap belum sesuai dengan tujuan. *Kaizen* berasal dari bahasa Jepang, 'kai' berarti perubahan, dan 'zen' yang berarti yang lebih baik. Secara harfiah *Kaizen* bermakna 'perubahan menuju perbaikan' atau sering diasosiasikan sebagai 'perbaikan berkelanjutan'. Penerapan pendekatan *Kaizen* dalam penelitian ini dimodifikasi menjadi tahapan 1) analisis situasi awal/*baseline*, 2) analisis proses berjalan, 3) analisis kesenjangan, 4) analisis sebab-akibat, 5) rekomendasi dan standardisasi proses baru.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan berupa observasi dan wawancara (*interview*). Pengumpulan data dengan cara observasi, dilakukan secara langsung dilapangan bersama tim dari DICIPTABINTAR Kota Bandung, dan salah satu pengguna SiPetruk yang akan mengurus dokumen KRK untuk pendirian rumah sakit baru. Sedangkan wawancara dilakukan secara komprehensif dengan seluruh Sub Bagian

di DICIPTABINTAR Kota Bandung yang terdiri dari Sub Bagian Perencanaan Ruang, Pemanfaatan Ruang, Pengawasan dan Pengendalian Ruang, hingga Sub Bagian Pelayanan Administrasi. Lokasi penelitian ini berada di Kantor DICIPTABINTAR Kota Bandung, Jalan Cianjur No.34, Bandung, Jawa Barat selama bulan Juli sampai dengan bulan September 2024.

Hasil dan Diskusi

1. Analisis Situasi Awal

Tahap pertama dalam melakukan upaya perbaikan adalah dengan memahami kondisi awal, atau menetapkan *baseline* untuk proses yang sedang dievaluasi. Adapun *baseline* yang dijadikan rujukan adalah sebagai berikut

- Ketersediaan informasi; Dinas mensosialisasikan syarat-syarat untuk permohonan dokumen KRK dalam dalam SiPetruk dan media lainnya, serta dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat, hal ini telah terpenuhi.
- Visibilitas proses layanan; Dinas telah menetapkan Standar Prosedur Operasi (SPO) Layanan Dokumen KRK, dan dapat diakses oleh seluruh elemen kerja, dan bahkan oleh pengguna layanan, hal ini telah terpenuhi.

Tabel 1. Resume SPO Layanan Dokumen KRK Kota Bandung

No	Kegiatan	Penanggung Jawab	Hari ke-
1	Pemohon melakukan registrasi melalui web.	Pemohon	1
2	Melakukan pemeriksaan sebagai legalitas kelengkapan KRK.	Kasubbag Umum, Kepegawaian, Data & Informasi	1
3	Menerbitkan resi.	Kasubbag Umum, Kepegawaian, Data & Informasi	1
4	Melakukan register dan pendistribusian berkas secara digital yang nantinya masuk ke Bidang Perencanaan Tata Ruang Kota.	Kasubbag Umum, Kepegawaian, Data & Informasi	1
5	Menerima dan mencatat permohonan KRK ke Bidang Perencanaan Tata Ruang Kota.	Pelaksana Adm. Bid. Perencanaan & Tata Ruang	1
6	Melakukan penerapan (plotting) arahan rencana tata guna lahan dan persyaratan intensitas bangunan.	Analisis Peruntukan	2
7	Memberikan arahan garisan rencana kota dan perhitungan persil terkena rencana.	Analisa Peta Wilayah	2
8	Melakukan input data secara digital dan pembuatan peta situasi secara digital dan plotting hasil ukur.	Operator	3

9	Melakukan verifikasi arahan rencana kota dan melegalisasi dengan membutuhkan paraf Kasie PPTRK dan Kasie PPK.	Approval Garisan Rencana	3
10	Melakukan approval arahan rencana kota sebelum verifikasi Kasie PPTRK.	Kasie PPTRK	4
11	Melakukan verifikasi dan legalisasi dengan membubuhkan paraf Kasie.	Kasie PPK	4
12	Melakukan verifikasi dan legalisasi berupa pembubuhan paraf oleh Kabid Perencanaan Tata Ruang Kota.	Kabid Perencanaan Tata Ruang Kota	4
13	Melegalisasi digital dengan membubuhkan paraf Sekretaris Dinas.	Sekretaris Dinas	5
14	Pemohon melakukan polling SKM pada sistem.	Pemohon	5
15	Melakukan legalisasi digital berupa penandatanganan oleh Sekretaris Dinas.	Sekretaris Dinas	6
16	Melakukan legalisasi digital berupa penandatanganan oleh Kepala Dinas.	Kepada Dinas	6
17	Memberi nomor, cap dan mencatat KRK yang telah ditandatangani Kepala Dinas dan mencatat di dalam buku registrasi keluar-masuk permohonan legalisasi KRK.	Administrasi Umum dan Pengarsipan	6
18	Menyampaikan KRK yang telah dilegalisasi kepada pemohon.	Administrasi Umum dan Pengarsipan	6
19	Menyimpan arsip KRK.	Administrasi Umum dan Pengarsipan	6

Sumber: SPO permohonan KRK dan hasil wawancara

- Keterlibatan seluruh tim; seluruh bagian/seksi yang terlibat dalam proses permohonan KRK ini telah memiliki pemahaman dan akses sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

2. Analisis Proses

Untuk mengetahui tahapan dan proses pengajuan KRK secara detail dan faktual, Peneliti mengikuti proses pengajuan legalisasi dokumen KRK oleh salah satu badan usaha yang sedang mengajukan permohonan KRK rumah sakit baru. Pengurusan KRK dilakukan oleh seorang staf administrasi yang diberi kuasa oleh Badan Usaha Pemohon. Staf Administrasi tersebut selanjutnya disebut Pemohon. Berikut uraian tahapan pengajuan KRK, yang telah dilalui oleh Pemohon.

Tabel 2

Uraian Proses Permohonan KRK	Tanggal Selesai
<p>a. Pengajuan Permohonan Pemohon melakukan registrasi melalui web https://diciptabintar.bandung.go.id. Registrasi penginputan dokumen persyaratan KRK dilakukan Pemohon di Gerai MPP Lantai 2 (dua), dengan pendampingan petugas loket.</p>	9 Agustus 2024
<p>b. Verifikasi Administrasi Kelengkapan dan Kebenaran Dokumen KRK (I) Tim Administrasi Dinas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen KRK yang diajukan oleh Pemohon untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran data.</p>	15 Agustus 2024
<p>c. Tindak lanjut oleh Pihak Pemohon (I) Catatan Rekomendasi ditindaklanjuti Pemohon, dan diinput kembali di sistem.</p>	20 Agustus 2024
<p>d. Verifikasi Administrasi Kelengkapan dan Kebenaran Dokumen KRK (II) Tim Administrasi Dinas melakukan verifikasi ulang terhadap dokumen yang telah diperbaiki oleh Pemohon. Didapatkan kembali notifikasi perbaikan dengan detail yang tertulis dalam sistem.</p>	21 Agustus 2024
<p>e. Tindak lanjut oleh Pihak Pemohon (II) Catatan Rekomendasi ditindaklanjuti Pemohon, dan diinput kembali di sistem.</p>	21 Agustus 2024
<p>f. Verifikasi Teknis Kesesuaian Dokumen KRK/Analisis dan Evaluasi (I) Tim Teknis Dinas melakukan verifikasi teknis, dan Pemohon mendapatkan kembali notifikasi perbaikan dengan detail yang tertulis dalam sistem.</p>	22 Agustus 2024
<p>g. Tindak lanjut oleh Pihak Pemohon (III) Catatan perbaikan dari Tim Teknis ditindaklanjuti Pemohon, dan diinput kembali di sistem.</p>	27 Agustus 2024
<p>h. Verifikasi Teknis Kesesuaian Dokumen KRK/Analisis dan Evaluasi (II) Dokumen yang telah diperbaiki oleh Pemohon, dilakukan verifikasi kembali oleh Tim Teknis Dinas (Staf Plotting). Staf Plotting melakukan penginputan data dan pembuatan peta situasi secara digital dan dari hasil plotting (hasil ukur).</p>	28 Agustus 2024
<p>i. Verifikasi, Validasi dan Legalisasi Arahan Rencana Kota dan Peruntukan Ruang Dokumen yang telah diverifikasi oleh Staf Plotting dilanjutkan verifikasi dan validasi oleh Kasie PPK terkait arahan garisan rencana kota dan perhitungan persil terkena rencana kemudian oleh Kasie PPTRK terkait arahan peruntukan ruang dan intensitas pemanfaatan ruang.</p>	3 September 2024

j. Validasi Oleh Kabid Tata Ruang Setelah melalui proses validasi rencana kota dan peruntukan ruang oleh Kasie PPK dan KaSie PPTRK, dokumen dipelajari dan divalidasi oleh Kabid Tata Ruang.	6 September 2024
k. Legalisasi Dokumen KRK Setelah mendapatkan validasi dari Kabid Tata Ruang, dokumen diajukan untuk diperiksa oleh Sekretaris Dinas CIPTABINTAR.	9 September 2024
l. Proses pengisian Survei Kepuasan Masyarakat Pemohon mengisi SKM sebelum legalisasi digital penandatanganan dokumen KRK oleh Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas.	10 September 2024
m. Penerbitan dan Penyerahan Dokumen KRK Dokumen KRK yang telah diterbitkan, diterima oleh Pemohon di Kantor DICIPTABINTAR Kota Bandung lantai 2 (dua).	10 September 2024

Sumber: dari hasil observasi langsung, lihat lampiran.

Bagi Pemohon, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan dokumen KRK terhitung sejak tanggal 9 Agustus 2024 hingga tanggal 10 September 2024, atau selama 23 (dua puluh tiga) hari kerja. Perlu diketahui bahwa berdasarkan SPO, proses perbaikan data atau tindak lanjut oleh Pemohon, selama 8 (delapan) hari kerja, tidak termasuk kedalam *service level agreement* (SLA) yang diperhitungkan sebagai waktu layanan. Sehingga, waktu layanan efektif layanan selama 15 (lima belas) hari kerja.

3. Analisis Kesenjangan

Secara umum, proses permohonan dokumen KRK untuk pembangunan rumah sakit baru, tidak berbeda dengan keperluan lain, sehingga standar prosedur operasional yang telah ditetapkan dapat digunakan sebagai *baseline*. Analisis kesenjangan ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses yang sedang berjalan telah sesuai dengan harapan. Namun, jika terjadi kesenjangan, maka akan menjadi bahan tindakan korektif pada siklus layanan berikutnya. Adapun hasil analisis kesenjangan diuraikan sebagai berikut:

- Tahap Verifikasi Administrasi Kelengkapan dan Kebenaran Dokumen KRK, pihak pemohon telah melakukan pendaftaran melalui SiPetruk pada hari Jumat, 9 Agustus 2024, mengunggah seluruh dokumen persyaratan, dan data lainnya. Pemohon menerima notifikasi hasil verifikasi pada hari Kamis, 15 Agustus 2024. Berdasarkan SPO, seharusnya proses ini berjalan 1 (satu) hari kerja, namun terealisasi selama 5 (lima) hari kerja.
- Tahap Verifikasi Teknis Kesesuaian Dokumen KRK/Analisis dan Evaluasi, dilakukan setelah dokumen perbaikan diunggah lengkap oleh Pemohon pada hari Rabu, 21 Agustus 2024. Notifikasi hasil verifikasi beserta catatan perbaikan dokumen diterima Pemohon pada hari berikutnya, 22 Agustus 2024 (satu hari kerja). Dokumen perbaikan diunggah Pemohon pada hari Selasa, 27 Agustus 2024.

Proses ini diselesaikan pada hari Senin, 28 Agustus 2024, dan sesuai dengan SPO yang mensyaratkan 1 (satu) hari kerja.

- Tahap Verifikasi, Validasi dan Legalisasi Arah Rencana Kota dan Peruntukan Ruang, merupakan tahapan setelah dokumen selesai dianalisis dan dievaluasi oleh Staf Plotting pada hari Rabu, 28 Agustus 2024. Pada tahap ini terdiri dari verifikasi dan validasi oleh Kasie PPK terkait arahan garis rencana kota dan perhitungan persil terkena rencana, kemudian oleh Kasie PPTRK terkait arahan peruntukan ruang dan intensitas pemanfaatan ruang. Proses ini diselesaikan pada hari Selasa, 3 September 2024 (tiga hari kerja). Kemudian dilanjutkan validasi oleh Kabid Tata Ruang. Proses validasi oleh Kabid diselesaikan pada hari Jumat, 6 September 2024 (tiga hari kerja). Berdasarkan SPO, seharusnya proses ini berjalan 1 (satu) hari kerja, namun terealisasi selama 6 (enam) hari kerja.
- Tahap Legalisasi Dokumen KRK, dilaksanakan setelah dokumen divalidasi oleh Kabid Tata Ruang, pada hari Jumat, 6 September 2024. Pada tahapan ini diajukan legalisasi kepada Sekretaris Dinas, serta arahan pengisian pengisian survei kepuasan masyarakat kepada Pemohon. Proses ini diselesaikan pada hari Senin, 9 September 2024, dan sesuai dengan SPO yang mensyaratkan 1 (satu) hari kerja.
- Tahap Penerbitan dan Penyerahan Dokumen KRK, dilaksanakan setelah beberapa rangkaian kegiatan, yaitu survei kepuasan masyarakat diisi oleh Pemohon, legalisasi dokumen KRK oleh Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas, serta penomoran, pembubuhan cap, pencatatan register KRK dan pengarsipan. Penerbitan dan penyerahan dokumen KRK dilaksanakan pada hari Selasa, 10 September 2024, secara langsung kepada Pemohon di kantor DICIPTABINTAR Kota Bandung. Proses ini diselesaikan pada hari Selasa, 10 September 2024, dan sesuai dengan SPO yang mensyaratkan 1 (satu) hari kerja.

4. Analisis Akar Penyebab (*root cause analysis*)

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan terdapat 2 (dua) kesenjangan yang teridentifikasi, yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian layanan Dokumen KRK selama 9 (sembilan) hari kerja. Selanjutnya dilakukan analisis akar penyebab (*root cause analysis*) untuk setiap kesenjangan. Adapun hasil analisis ini adalah sebagai berikut:

- Penyebab kesenjangan 4 (empat) hari kerja pada tahap Tahap Verifikasi Administrasi Kelengkapan dan Kebenaran Dokumen KRK, yang terjadi antara tanggal 9 Agustus hingga tanggal 15 Agustus 2024, adalah Staf Pelaksana Adm. Perencanaan dan Tata Ruang yang bertanggung jawab pada tahap ini sedang mengambil cuti, dan tidak ada staf lain yang menggantikan perannya.
- Penyebab kesenjangan 5 (lima) hari kerja pada tahap Verifikasi, Validasi dan Legalisasi Arah Rencana Kota dan Peruntukan Ruang yang terjadi antara tanggal 28 Agustus hingga tanggal 6 September 2024, adalah faktor pengecekan ulang untuk setiap dokumen KRK sebelum diterbitkan. Diperlukan ketelitian untuk memastikan bahwa dokumen KRK yang akan diterbitkan sesuai dengan garis rencana kota dan perhitungan persil terkena rencana serta peruntukan

ruang dan intensitas pemanfaatan ruang yang tertuang pada peraturan RTRW Kota Bandung. Selain itu, ditemukan fakta bahwa pada periode ini, salah satu petugas izin untuk keperluan mendesak, sehingga peran dan fungsinya dalam menyelesaikan tahapan ini tertunda.

5. Rekomendasi dan Standardisasi Proses Baru

Kesenjangan *service level agreement* (SLA) dengan realisasi setiap tahapan memerlukan perbaikan, untuk mencegah terulangnya kesenjangan yang sama di masa depan. Adapun rekomendasi yang dirumuskan sebagai berikut:

- Untuk mengurangi waktu tindak lanjut Pemohon dikarenakan perbaikan kelengkapan persyaratan, maka penting memberikan keterangan tambahan mengenai detail persyaratannya. Contoh informasi mengenai lahan/tanah yang akan digunakan untuk rencana pembangunan merupakan barang milik negara, maka sebagai pengganti PBB, harus menyertakan NJOP yang diterbitkan dari Bapenda, dan juga melengkapi keterangan terkait isian data hasil ukur, format gambar maupun isian pada kolom keterangan yang harus dituangkan dalam Dokumen Data Hasil Ukur. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses perbaikan data yang diperlukan oleh Pemohon. Selain itu, dapat juga memfungsikan Petugas Loker di Gerai MPP Lantai 2 (dua) sebagai verifikator tingkat pertama terhadap kelengkapan dan kebenaran administrasi Dokumen KRK. Dengan adanya langkah-langkah ini diharapkan proses perbaikan data dalam SiPetruk dapat dilakukan dengan lebih efisien.
- Untuk menghindari kekosongan staf pelaksana, maka perlu adanya mekanisme yang jelas dalam pemberian izin atau cuti yang sekiranya dapat mengganggu layanan. Beberapa solusi yang diusulkan termasuk menunjuk staf pengganti, atau melakukan rotasi pekerjaan sesuai kebutuhan cuti. Hal ini menunjukkan perhatian terhadap kelancaran proses layanan dan keberlangsungan operasional.
- Untuk menghindari kesalahan pada tahapan verifikasi, validasi dan legalisasi rencana kota serta peruntukan ruang, perlu dilakukan pengukuran ulang terhadap beban kerja dan SLA pada tahapan validasi. Selain itu disarankan untuk mempertimbangkan tambahan waktu dalam proses ini, agar kesalahan dalam penerbitan dokumen KRK dapat diminimalisir.

Kesimpulan

Pengurusan Keterangan Rencana Kota (KRK) secara daring melalui sistem SiPetruk telah mempermudah masyarakat di Kota Bandung dalam melakukan permohonan dan pemantauan proses legalisasi dokumen KRK. Hal ini dibuktikan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menyatakan "Puas" terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DICIPTABINTAR. Unsur dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian, dimana masih ada penerbitan KRK yang melebihi standar waktu (SLA) yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan hasil studi lapangan yang dilakukan peneliti, bahwa waktu penyelesaian KRK dari mulai

diregistrasikan di sistem SiPetruk sampai dengan KRK diterbitkan adalah 23 (dua puluh tiga) hari kerja.

Terdapat hambatan dalam penyelesaian penerbitan KRK, baik dari sisi Dinas maupun dari sisi Pemohon (orang/badan usaha) yang pada akhirnya secara bersama-sama berkontribusi menyebabkan penerbitan KRK melebihi standar waktu yang telah ditetapkan. Faktor yang berasal dari sisi Pemohon, yakni kecepatan dalam merespons catatan perbaikan dari Dinas, dan kurangnya pemahaman terkait dokumen KRK yang dipersyaratkan, sedangkan faktor dari sisi Dinas, yakni belum detailnya keterangan pada media informasi terkait persyaratan dokumen KRK yang dibutuhkan, kekosongan petugas dalam rangkaian alur proses/tahapan pengajuan KRK (petugas cuti/izin), serta belum difungsikannya Petugas Loker di Gerai MPP Lantai 2 (dua) sebagai penyaring/verifikator pertama terhadap kelengkapan dan kebenaran administrasi Dokumen KRK. Diperlukan konsultasi tatap muka terkait kesesuaian isi dari dokumen KRK yang dipersyaratkan disarankan tetap dilakukan antara Pemohon dengan Dinas, minimal 1 (satu) kali di awal sebelum menyusun dokumen KRK. Konsultasi ini sebaiknya dapat difasilitasi oleh Petugas Loker di Gerai MPP Lantai 2 (dua), sehingga dalam rangkaian tahapan prosesnya dapat meminimalkan intensitas konsultasi *offline*/tatap muka, maupun konsultasi (WA/telepon) yang dilakukan oleh Pemohon kepada Dinas.

Pada akhirnya, jika kedua belah sisi/pihak sama-sama memperbaiki faktor-faktor yang menjadi kendala, maka penerbitan KRK diharapkan dapat tercapai sesuai dengan SLA yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang sudah baik di DICIPTABINTAR Kota Bandung, seperti kenyamanan dan kebersihan ruangan, kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat (Pemohon), kemauan petugas untuk membantu kesulitan Pemohon, dan tidak adanya biaya yang dikeluarkan oleh Pemohon dalam pengajuan KRK, agar tetap dipertahankan oleh DICIPTABINTAR Kota Bandung. Upaya perbaikan untuk unsur-unsur yang dinilai belum optimal juga dilakukan oleh seluruh jajaran DICIPTABINTAR Kota Bandung, terutama bagi sektor pelayanan yang terkait langsung dengan kegiatan penyelenggaraan pelayanan, khususnya sektor pelayanan langsung terhadap masyarakat, umumnya seluruh sektor pelayanan agar dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Hal ini juga guna menjawab salah satu isu strategis di DICIPTABINTAR Kota Bandung (LAKIP DICIPTABINTAR Tahun 2023), yakni "Optimalisasi layanan SiPetruk (Sistem Pelayanan Tata Ruang Kota) guna kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat/pemohon dalam mendapatkan Informasi Rencana Kota dan RTBG, sehingga rekomendasi teknis terhadap persyaratan permohonan PBG menjadi cepat sesuai kebutuhan masyarakat/Pemohon, dan pada akhirnya mengurangi intensitas tatap muka secara langsung antara Pemohon dengan petugas yang berpotensi adanya praktik pungli dan tidak dipatuhinya SOP Layanan."

Referensi

- Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi Dan Tata Ruang (2024). LAKIP DINAS CIPTABINTAR Tahun 2023.
- N. Dari, F. A., Machendrawaty, N., & Sumpena, D. (2022). Pelayanan Sosial Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Era Pandemi COVID-19. *Tamkin: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 7 (4), 439-458.
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2015 tentang Rencana Detail Tata Ruang Dan Peraturan Zonasi Kota Bandung Tahun 2015 - 2035.
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Bandung Nomor 5 Tahun 2022 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bandung Tahun 2022-2042.
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Bandung Nomor 6 Tahun 2023 tentang Bangunan Gedung.
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bandung Nomor 1455 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota.
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bandung Nomor 118 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi Dan Tata Ruang.
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bandung Nomor 9 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah Kota Bandung.
- Putri, M. R. R., Sukarno, D., & Halim, H. A. (2022). E-Readiness Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK) . *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 217- 224.
- Rahman, R. & Afandi, M. N. (2021). Standar Operasional Prosedur Dalam Pembuatan Keterangan Rencana Kota Di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung. *SeTIA Mengabdikan-Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(1).
- SiPetruk. <https://diciptabintar.bandung.go.id/>
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan.