

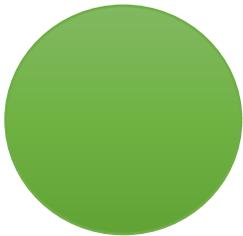
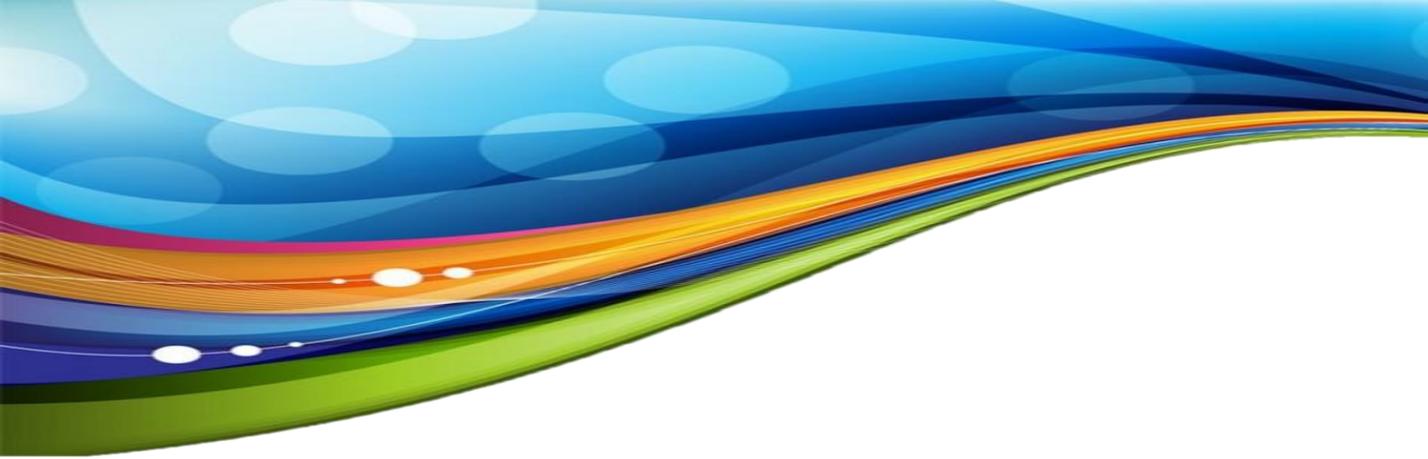


**EVALUASI INDEKS/  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (TKM)  
TERHADAP PELAYANAN  
PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**

**2014**



**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah  
Pemerintah Kota Banda Aceh**



Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Banda Aceh  
Jl. Nyak Adam Kamil No.19 A Banda Aceh Telp (0651) 32398 Fax (0651) 32397  
Website : [bappeda.bandaacehkota.go.id](http://bappeda.bandaacehkota.go.id)

## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan warga kota akan terus diupayakan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh. Sesuai dengan visi jangka menengah Kota Banda Aceh tahun 2012-2017 yaitu Banda Aceh Model Kota Madani akan dapat diwujudkan, salah satunya melalui peningkatan kinerja pelayanan pemerintahan dan pembangunan yang berkualitas bagi warga kota. Karena itu, Pemerintah Kota Banda Aceh terus mendorong dan berupaya keras agar berbagai layanan publik yang dilaksanakan unit pelayanan/SKPK di jajaran Pemerintah Kota Banda Aceh mampu menerapkan pelayanan prima.

Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh tahun 2014 ini dilaksanakan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam laporan ini memuat materi tingkat kepuasan warga kota yang diukur dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam, Puskesmas Ulee Kareng, Puskesmas Jaya Baru, Kantor Camat Baiturrahman, dan Kantor Camat Kuta Alam. Keseluruhan output evaluasi IKM ini diharapkan menjadi informasi dasar bagi unit pelayanan untuk terus mendorong terwujudnya pelayanan publik yang memuaskan warga kota.

Ucapan terima kasih disampaikan ke berbagai pihak, terutama jajaran pegawai pada Dinas Kesehatan, Puskesmas Kopelma Darussalam, Puskesmas Ulee Kareng, Puskesmas Jaya Baru, Kantor Camat Baiturrahman, dan Kantor Camat Kuta Alam atas partisipasinya dalam evaluasi IKM ini. Semoga hasil evaluasi IKM ini bermanfaat dalam mendorong percepatan kualitas pelayanan publik Kota Banda Aceh di masa mendatang.

Banda Aceh, 10 September 2014

**KEPALA BAPPEDA**

**KOTA BANDA ACEH,**

**Ir. T. BUCHARI BUDIMAN, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19550320 198603 1 002

## DAFTAR ISI

*Halaman*

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Maksud dan Tujuan Studi .....	I-2
1.3 Sasaran Studi.....	I-2
1.4 Manfaat Studi .....	I-3
1.5 Output (Keluaran).....	I-3
1.6 Sistematika Penulisan .....	I-3
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	II-1
2.1 Lokasi Studi .....	II-1
2.2 Desain Kuesioner dan Teknik Pengumpulan Data .....	II-1
2.3 Penentuan Responden .....	II-3
2.4 Pengolahan dan Metode Analisis Data .....	II-4
2.5 Diskusi dan Seminar Hasil .....	II-7
<b>BAB III PROFIL UNIT PELAYANAN</b> .....	III-1
3.1 Puskesmas Kopelma Darussalam .....	III-1
3.2 Puskesmas Ulee Kareng.....	III-6
3.3 Puskesmas Jaya Baru.....	III-12
3.4 Kantor Camat Baiturrahman .....	III-18
3.5 Kantor Camat Kuta Alam .....	III-18
<b>BAB IV ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH</b> .....	IV-1
4.1 Karakteristik Responden .....	IV-2
4.2 IKM Puskesmas Kopelma Darussalam .....	IV-8
4.3 IKM Puskesmas Ulee Kareng .....	IV-14
4.4 IKM Puskesmas Jaya Baru .....	IV-19
4.5 IKM Kantor Camat Baiturrahman .....	IV-23
4.6 IKM Kantor Camat Kuta Alam.....	IV-28
4.7 IKM Unit Pelayanan Puskesmas .....	IV-33

4.8	IKM Unit Pelayanan Kantor Camat .....	IV-34
4.9	Perbandingan Antar Unit Pelayanan .....	IV-36
4.10	Opini Kepuasan Masyarakat berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-39
4.11	Perkembangan IKM Kota Banda Aceh .....	IV-41
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Rekomendasi .....	V-3

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

		<i>Halaman</i>
Tabel 2.1	Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan	II-4
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	II-6
Tabel 3.1	Distribusi Tenaga Kesehatan Puskesmas Kopelma Darussalam, Tahun 2012	III-3
Tabel 3.2	Cakupan PWS KIA di Puskesmas Kopelma Darussalam, Tahun 2012	III-5
Tabel 3.3	Karakteristik Pegawai Puskesmas Ulee Kareng Tahun 2013	III-8
Tabel 3.4	Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jaya Baru Kota Banda Aceh Tahun 2013	III-12
Tabel 3.5	Kondisi Sumberdaya Kesehatan di UPTD Puskesmas Jaya Baru, Tahun 2013	III-14
Tabel 3.6	Cakupan PWS KIA di UPTD Puskesmas Jaya Baru Tahun 2013	III-16
Tabel 3.7	Jumlah Kunjungan Pasien Yang Berobat ke UPTD Puskesmas Jaya Baru Tahun 2013	III-18
Tabel 4.1	Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan dan Jenis Kelamin	IV-2
Tabel 4.2	Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	IV-3
Tabel 4.3	Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin	IV-5
Tabel 4.4	Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin	IV-7
Tabel 4.5	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Darussalam Menurut Kelompok Umur	IV-9

Tabel 4.6	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam Menurut Tingkat Pendidikan	IV-9
Tabel 4.7	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam Menurut Pekerjaan	IV-10
Tabel 4.8	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Kopelma Darussalam	IV-11
Tabel 4.9	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam	IV-13
Tabel 4.10	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng Menurut Kelompok Umur	IV-14
Tabel 4.11	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng Menurut Tingkat Pendidikan	IV-15
Tabel 4.12	Jumlah Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng Menurut Pekerjaan	IV-15
Tabel 4.13	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Ulee Kareng (persen)	IV-16
Tabel 4.14	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng	IV-18
Tabel 4.15	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru Menurut Kelompok Umur	IV-19
Tabel 4.16	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru Menurut Tingkat Pendidikan	IV-20
Tabel 4.17	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru Menurut Pekerjaan	IV-20
Tabel 4.18	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Jaya Baru (persen)	IV-21
Tabel 4.19	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru	IV-23
Tabel 4.20	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman Menurut Kelompok Umur	IV-24

Tabel 4.21	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman Menurut Tingkat Pendidikan	IV-24
Tabel 4.22	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman Menurut Pekerjaan	IV-25
Tabel 4.23	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik Kantor Camat Baiturrahman (persen)	IV-27
Tabel 4.24	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman	IV-28
Tabel 4.25	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam Menurut Kelompok Umur	IV-29
Tabel 4.26	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam Menurut Tingkat Pendidikan	IV-29
Tabel 4.27	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam Menurut Pekerjaan	IV-30
Tabel 4.28	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik Kantor Camat Kuta Alam (persen)	IV-31
Tabel 4.29	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam	IV-32
Tabel 4.30	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas	IV-33
Tabel 4.31	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kantor Camat (Baiturrahman, Kuta Alam)	IV-35
Tabel 4.32	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Empat Unit Pelayanan	IV-36
Tabel 4.33	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-40

## DAFTAR GRAFIK

		<i>Halaman</i>
Grafik 3.1	Dua Puluh Kunjungan Kasus Terbesar di UPTD Puskesmas Jaya Baru, Tahun 2013	III-17
Grafik 4.1	Proporsi Responden Menurut Kelompok Umur	IV-4
Grafik4.2	Proporsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	IV-6
Grafik 4.3	Proporsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan	IV-8
Grafik 4.4	Jumlah Responden Menurut Keperluan Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman	IV-26
Grafik 4.5	Jumlah Responden Menurut Keperluan Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam	IV-30
Grafik 4.6	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Lima Unit Pelayanan	IV-38
Grafik 4.7	Nilai IKM Unit Pelayanan dan Gabungan	IV-39
Grafik 4.8	Nilai IKM Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-41
Grafik 4.9	Perkembangan Nilai IKM Menurut Unit Pelayanan/SKPK Tahun 2012-2014	IV-42

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien serta pelayanan publik yang berkualitas menjadi perhatian serius Pemerintah Kota Banda Aceh. Pemerintah Kota Banda Aceh terus mendorong dan meningkatkan pembangunan sesuai prioritas pembangunan yang termaktub dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kota Banda Aceh Tahun 2012-2017. Berbagai fasilitas publik yang mudah diakses warga kota di setiap kecamatan terus dibangun dan ditingkatkan secara bertahap dan berkelanjutan. Sebagai kota yang mengemban fungsi pusat pemerintahan Provinsi Aceh, Pemerintah Kota Banda Aceh bertanggung jawab dalam memenuhi berbagai fasilitas dan pelayanan publik yang dibutuhkan warga kota. Dalam kaitan itu, terobosan kebijakan pelayanan publik yang inovatif akan terus digulirkan sesuai dinamika, aspirasi, dan kebutuhan warga kota.

Sebagai sebuah kota yang semakin maju dan berkembang, Pemerintah Kota Banda Aceh akan menghadapi permasalahan dan tantangan pembangunan yang lebih kompleks di masa mendatang. Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dalam beberapa tahun terakhir harus diimbangi dengan peningkatan penyediaan fasilitas publik yang memadai serta memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) diberbagai bidang pelayanan yang diamanatkan konstitusi. Karena itu, upaya perbaikan kualitas pelayanan publik akan terus didorong dan dilaksanakan secara berkesinambungan dengan melibatkan partisipasi seluruh elemen warga kota serta sinergis dengan lintas dunia usaha/swasta.

Menindaklanjuti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dalam beberapa tahun terakhir Pemerintah Kota Banda Aceh melalui Bappeda Kota terus melaksanakan evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap beberapa

SKPK/unit pelayanan. Unit pelayanan yang telah dievaluasi, antara lain adalah pelayanan kesehatan (RSUD Meuraxa dan Puskesmas), air bersih (PDAM), pelayanan perizinan dan non perizinan, serta pelayanan administrasi kependudukan. SKPK/unit pelayanan yang telah dievaluasi tersebut diharapkan dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan sekaligus memberikan dampak positif bagi percepatan pembangunan di Kota Banda Aceh.

Kepuasan warga kota terhadap pelayanan dari SKPK/unit pelayanan merupakan kunci keberhasilan Pemerintah Kota Banda Aceh dalam menyelenggarakan pemerintahan dan terwujudnya Banda Aceh Model Kota Madani. Penilaian warga kota terhadap kualitas pelayanan yang telah diimplimentasikan Pemerintah Kota Banda Aceh merupakan bentuk umpan balik dan indikator bagi keberhasilan SKPK dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan masyarakat. Dalam kaitan itu, evaluasi SKPK/unit pelayanan masyarakat lainnya di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh sangat diperlukan. Dengan demikian, berbagai kelemahan unsur pelayanan dapat segera dirumuskan kembali sebagai upaya perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi warga kota di masa mendatang.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Studi**

Studi ini dimaksudkan untuk mengevaluasi kinerja Puskesmas dan Kantor Camat di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Adapun tujuan studi ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Puskesmas dan Kantor Camat di Kota Banda Aceh.

## **1.3 Sasaran Studi**

Beberapa sasaran pokok yang ingin dicapai dari studi ini, adalah sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diimplimentasikan Puskesmas dan Kantor Camat di Kota Banda Aceh;
2. Diketuainya kelemahan dan kekurangan Puskesmas dan Kantor Camat dalam menyelenggarakan pelayanan kepada warga kota;

3. Meningkatnya capaian kinerja Puskesmas dan Kantor Camat di Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan kepada warga kota;
4. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **1.4 Manfaat Studi**

Studi yang dilaksanakan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan awal dalam penetapan kebijakan lanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas;
2. Bagi Puskesmas dan Kantor Camat, sebagai informasi untuk memperbaiki kinerja pelayanannya bagi warga kota ketingkat yang lebih baik dan berkualitas;
3. Bagi Masyarakat, sebagai informasi untuk menilai kinerja Puskesmas, Kantor Camat dan kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan Pemerintah Kota Banda Aceh.

#### **1.5 Output (Keluaran)**

Output (keluaran) dari studi ini adalah berbentuk buku/dokumen Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh tahun 2014. Dokumen tersebut memuat materi penting, antara lain gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas dan Kantor Camat di Kota Banda Aceh, yang diukur dari IKM dan gambaran kinerja Puskesmas dan Kantor Camat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan lanjutan guna peningkatan pelayanan publik berkualitas.

Keseluruhan hasil evaluasi IKM tersebut diharapkan menjadi informasi dasar bagi pembuat kebijakan di Kota Banda Aceh, termasuk jajaran Puskesmas dan Kantor Camat dalam melakukan dan implimentasi pelayanan bagi warga kota sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan layanan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bab yang mencakup :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, tujuan studi, sasaran studi, manfaat studi, output (keluaran) dan sistematika penulisan.

**BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini menyajikan lokasi studi, desain kuesioner dan teknik pengumpulan data, penentuan responden, pengolahan dan metode analisis data, serta diskusi/seminar hasil.

**BAB III PROFIL UNIT PELAYANAN**

Bab ini menjelaskan dan menguraikan gambaran profil unit pelayanan mencakup Puskesmas Kopelma Darussalam, Puskesmas Ulee Kareng, Puskesmas Jaya Baru, Kantor Camat Baiturrahman, dan Kantor Camat Kuta Alam.

**BAB IV ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH**

Bab ini menyajikan dan menguraikan karakteristik responden dan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari masing-masing unit pelayanan, perbandingan IKM antar unit pelayanan, opini IKM menurut jenis kelamin, dan perkembangan IKM Kota Banda Aceh.

**BAB V PENUTUP**

Bagian ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi ke depan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **2.1 Lokasi Studi**

Fokus studi adalah untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan publik di Kota Banda Aceh berdasarkan ukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kualitas pelayanan yang dievaluasi terutama yang dilaksanakan dan menjadi kewenangan Kantor Kecamatan dan pelayanan kesehatan dari puskesmas.

Secara administratif pemerintahan, Kota Banda Aceh terdiri dari 9 (sembilan) kecamatan, meliputi Syiah Kuala, Baiturrahman, Kuta Alam, Meuraxa, Ulee Kareng, Banda Raya, Kuta Raja, Lhueng Bata, dan Jaya Baru. Dari 9 kecamatan tersebut, dipilih Kantor Camat Baiturrahman dan Kantor Camat Kuta Alam sebagai lokasi studi dan sasaran evaluasi IKM. Diharapkan, ke depan kantor camat lainnya juga akan dievaluasi IKM secara bertahap dan tuntas sampai akhir periode RPJM Kota Banda Aceh Tahun 2012-2017.

Unit pelayanan kesehatan yang dievaluasi IKM adalah Puskesmas. Di Kota Banda Aceh terdapat 11 puskesmas, meliputi Jeulingke, Meuraxa, Jaya Baru, Batoh, Kopelma Darussalam, Lampaseh, Lampulo, Kuta Alam, Baiturrahman, Banda Raya, dan Meuraxa. 4 puskesmas telah dievaluasi IKM-nya pada tahun 2012-2013 yaitu Puskesmas Meuraxa, Lampulo, Batoh, dan Banda Raya. Untuk tahun 2014, puskesmas yang dievaluasi IKM difokuskan pada Puskesmas Kopelma Darussalam, Puskesmas Ulee Kareng, dan Puskesmas Jaya Baru. Tahun mendatang, diupayakan puskesmas lainnya dapat dievaluasi IKM sampai tuntas.

#### **2.2 Desain Kuesioner dan Teknik Pengumpulan Data**

Sesuai tujuan dan sasaran studi, data utama yang dihimpun adalah data primer. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner). Desain kuisisioner disesuaikan dengan unsur pelayanan

yang dievaluasi dan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Karena itu, tidak ada perbedaan yang spesifik dari setiap item pertanyaan yang diajukan kepada responden yang memanfaatkan pelayanan di kantor kecamatan dan di puskesmas.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu (terlampir) :

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh warga kota, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

Sesuai lokasi studi, pengumpulan data primer dengan menggunakan kuisisioner ditujukan kepada warga Kota Banda Aceh yang memanfaatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Baiturrahman dan Kantor Kecamatan Kuta Alam. Kuesioner juga ditujukan kepada pasien atau anggota keluarga pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas Kopelma Darussalam, Puskesmas Ulee Kareng, dan Puskesmas Jaya Baru. Proses wawancara secara langsung dengan responden yang memanfaatkan pelayanan di puskesmas dan kantor kecamatan tersebut dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus tahun 2014.

Selain wawancara dengan responden, juga dilakukan observasi (pengamatan) di lokasi unit pelayanan. Observasi ini dimaksudkan untuk

mengamati kondisi fasilitas/sarana yang dimiliki kantor kecamatan dan puskesmas. Disamping itu, diamati juga saat aktivitas dan proses pelayanan yang diberikan petugas kepada warga kota (responden). Keseluruhan informasi yang diperoleh tersebut diharapkan menggambarkan kondisi riil yang objektif terhadap kinerja pelayanan di kantor kecamatan dan puskesmas.

Selain data primer, data penunjang lainnya atau data sekunder yang dikumpulkan, seperti Laporan Tahunan, Profil Puskesmas, Kecamatan Dalam Angka, baik yang dipublikasikan oleh Puskesmas maupun Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Banda Aceh. Data/informasi lainnya juga diperoleh dari publikasi Bappeda Kota Banda Aceh yang menyangkut dengan IKM yang telah dilakukan kajian tahun sebelumnya.

### **2.3 Penentuan Responden**

Responden (warga kota) dipilih secara acak atau menggunakan teknik *random sampling* yang ditentukan sesuai cakupan masing-masing Puskesmas dan Kantor Camat. Jumlah responden untuk satu unit pelayanan/SKPK sebanyak 150 orang, sesuai petunjuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sesuai petunjuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut, jumlah responden ditetapkan dari  $(\text{jumlah unsur pelayanan} + 1) \times 10$ .

Terdapat 14 unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden, yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Kenyamanan lingkungan.

Dengan kata lain, responden dari setiap unit pelayanan ditetapkan minimal sebanyak 150 orang sehingga keseluruhan responden dari 5 unit pelayanan adalah 750 responden. Secara lebih rinci, jumlah responden menurut unit pelayanan sebagai berikut.

**Tabel 2.1**  
**Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Unit Pelayanan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>
1.	Puskesmas Kopelma Darussalam	150	Kesehatan
2.	Puskesmas Jaya Baru	150	Kesehatan
3.	Puskesmas Ulee kareng	150	Kesehatan
4.	Kantor Camat Kuta Alam	150	Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan
5.	Kantor Camat Baiturrahman	150	Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan
<b>Total</b>		<b>750</b>	

#### **2.4. Pengolahan dan Metode Analisa Data**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan pedoman sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji dan setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Ke-14 unsur pelayanan tersebut, meliputi :

1. *Prosedur Pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.

4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. *Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. *Keamanan pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Adapun rumus perhitungan IKM sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Selanjutnya, untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan (Puskesmas dan Kantor Camat), digunakan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Penetapan mutu dan kinerja pelayanan dari unit pelayanan dapat dilihat berdasarkan tabel berikut :

**Tabel 2.2**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,**  
**Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEPMENPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004

## **2.5. Diskusi/Seminar Hasil**

Sebelum laporan hasil studi difinalisasi, akan dilakukan rapat pembahasan/diskusi yang melibatkan pemangku kepentingan dari bagian Pemerintahan dan Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh, jajaran Puskesmas Kopelma Darussalam, Puskesmas Ulee Kareng, Puskesmas Jaya Baru, Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh, Bappeda, Kantor Camat Baiturrahman dan Kantor Camat Kuta Alam. Selanjutnya, hasil pembahasan tersebut akan difinalisasi dalam bentuk laporan (dokumen) **Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2014.**

## **BAB III**

### **PROFIL UNIT PELAYANAN**

#### **3.1 Puskesmas Kopelma Darussalam**

##### **3.1.1 Wilayah Kerja**

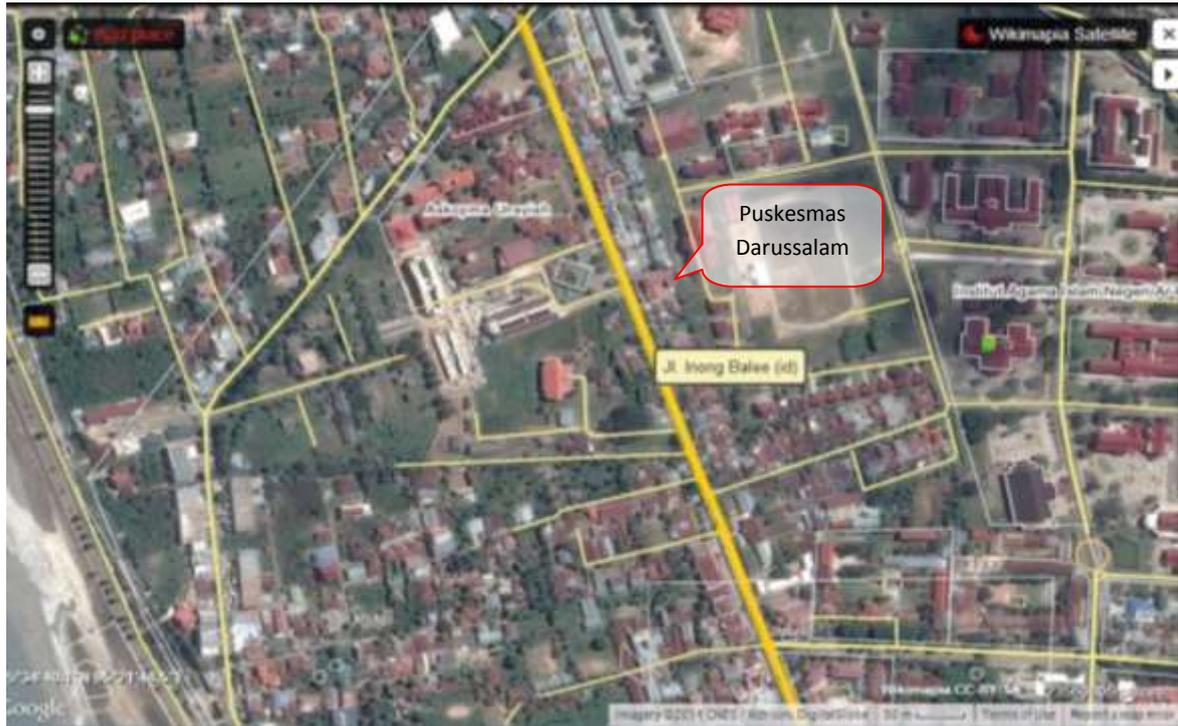
Secara geografis, Puskesmas Kopelma Darussalam terletak di Dusun Sederhana Desa Kopelma Darussalam Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, yang mempunyai jarak 8 km dari pusat kota dan berbatasan dengan sebagai berikut :

- a. Sebelah Barat : dengan wilayah kerja Puskesmas Jeulingke Kec. Syiah Kuala Kota Banda Aceh.
- b. Sebelah Timur : dengan Kec. Darussalam Kab. Aceh Besar.
- c. Sebelah Selatan : dengan wilayah kerja Puskesmas Ulee Kareng Kec. Ulee Kareng Kota Banda Aceh.
- d. Sebelah Utara : dengan Selat Malaka.

Puskesmas Kopelma Darussalam memiliki luas bangunan 150 m<sup>2</sup> dengan luas tanah 2558 m, yang terdiri dari:

- a. Bangunan induk sebanyak 1 (satu) unit.
- b. Perumahan dokter sebanyak 2 (dua) unit.
- c. Perumahan Paramedis sebanyak 1 (satu) unit.

Wilayah kerja Puskesmas Kopelma Darussalam seluas 5643.7 km, yang meliputi 5 (lima) gampong dan 23 (dua puluh tiga) Dusun, dengan jumlah jiwa 20.156 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki 9.918 jiwa dan penduduk wanita 10.238 jiwa, dan 5.440 KK.



### 3.1.2 Organisasi, SDM, dan Fasilitas Penunjang

Susunan Pimpinan Puskesmas Kopelma Darussalam terdiri dari :

- ❖ Unsur Pimpinan, yaitu Kepala Puskesmas
- ❖ Unsur Pembantu Pimpinan, yaitu Bagian umum dan Tata usaha
- ❖ Unsur Pelaksana yang dilaksanakan oleh 17 unit kegiatan yang melaksanakan kegiatan upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan Puskesmas.

Puskesmas Kopelma Darussalam memiliki sumberdaya tenaga kesehatan sebanyak 42 orang pada tahun 2012. Diantaranya paling banyak adalah bidan dan AKBID, yaitu masing-masing sebanyak 7 orang. Dari 42 orang tersebut, tenaga kesehatan berstatus PNS mencapai 29 orang. Disamping itu, tenaga kontrak yang mengabdikan di Puskesmas Kopelma Darussalam sebanyak 6 orang, dan tenaga PTT 3 orang yang ditempatkan bertugas di Polindes.

**Tabel 3.1**  
**Distribusi Tenaga Kesehatan**  
**Puskesmas Kopelma Darussalam, Tahun 2012**

No	Tenaga Kesehatan	Pusk.Induk			PUSTU			Polindes		Total
		PNS	PIT	Kontrak	PNS	PTT	Kontrak	PNS	PTT	
1	Dokter Umum	1	-	1	-	-	-	-	-	2
2	Dokter Gigi	1	-	-	-	-	-	-	-	1
3	SKM	4	-	1	-	-	-	-	-	5
4	PS1K	1	-	-	-	-	-	-	-	1
5	AKZI	1	-	-	-	-	-	-	-	1
6	AKBID	3	-	-	1	-	-	-	3	7
7	AKPER	4	-	2	-	-	-	-	-	6
8	AKL	1	-	-	-	-	-	-	-	1
9	AKG	2	-	-	-	-	-	-	-	2
10	AAK	1	-	-	-	-	-	-	-	1
11	AKFAR	1	-	-	-	-	-	-	-	1
12	SMAK	1	-	-	-	-	-	-	-	1
13	SPK/Perawat	3	-	1	-	-	-	-	-	4
14	SMF	1	-	-	-	-	-	-	-	1
15	Bidan	3	-	-	3	-	-	-	-	7
16	SPPH	-	-	-	-	-	-	-	-	0
17	SPRG	1	-	-	-	-	-	-	-	1
18	SMU	-	-	-	-	-	-	-	-	0
19	SMP	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	Jumlah	29	-	6	4	-	-	-	3	42

Sumber : Data Dasar Puskesmas Kopelma Darussalam

Puskesmas Kopelma Darussalam memiliki fasilitas kesehatan penunjang sebagai berikut:

1. Pustu, meliputi :

a. Pustu Lamgugob

Terletak di Desa Lamgugob dengan luas tanah 771 M<sup>2</sup> dengan luas gedung 80 M<sup>2</sup> dan luas Rumah para medis 72 M<sup>2</sup>. Pustu Lamgugob beroperasi sejak tahun 1983, rata - rata kunjungan perbulan 500 orang mempunyai kendaraan dinas roda 2 (1) satu unit, dengan petugas para medis 2 orang.

b. Pustu Rukoh

Terletak di Desa Rukoh dengan luas tanah 550 m, luas gedung Pustu dan rumah Paramedis 80 m<sup>2</sup>, beroperasi sejak tahun 2008 dengan petugas paramedis 2 orang dengan kunjungan perbulan 300 orang.

2. Polindes, meliputi :

a. Polindes Rukoh

Terletak di jalan utama Desa Rukoh dengan luas lahan 150 m<sup>2</sup> dengan luas tapak bangunan 50 m<sup>2</sup> yang berfungsi sebagai pusat pelayanan dan juga rumah paramedis ditempati oleh Bidan PTT.

b. Polindes Lamgugob

Terletak di Desa Lamgugob di Lr. Langsung, dengan luas lahan 125 m<sup>2</sup> dengan luas tapak bangunan 50 m<sup>2</sup> yang berfungsi sebagai tempat pelayanan juga rumah paramedis yang ditempati oleh Bidan PTT.

c. Polindes le Masen Kayee Adang (IMKA)

Terletak di Desa le Masen Kayee Adang di jalan Bhakti, beroperasi sejak tahun 2000, dengan luas lahan 90 m<sup>2</sup> dengan bangunan 60 m<sup>2</sup>. Jenis bangunan semi permanen berfungsi sebagai tempat pelayanan dan rumah paramedis yang ditempati oleh Bidan PTT.

d. Polindes Deah Raya

Terletak di jalan Utama Desa Deah Raya dengan luas tanah 150 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 50 m<sup>2</sup>, didirikan tahun 2008 dan hingga saat ini tidak berfungsi dan tidak ditempati karena gedung rusak berat.

### 3.1.3 Program dan Kegiatan Puskesmas

Seperti halnya dengan Puskesmas Jaya Baru, setiap tahunnya Puskesmas Kopelma Darussalam melaksanakan 6 program wajib dan 9 program pengembangan pokok puskesmas, yang pelaksanaannya dilakukan di dalam gedung dan di luar gedung puskesmas. Adapun 6 program wajib puskesmas meliputi :

1. Upaya kesehatan promosi kesehatan.
2. Upaya kesehatan lingkungan, meliputi penyehatan air, *higiene* dan sanitasi Makanan dan Minuman, penyehatan Tempat Pembuangan Sampah dan Limbah, Penyehatan Lingkungan Pemukiman dan

Jamban Keluarga, Penyehatan sanitasi tempat-tempat umum dan industri, Pengamanan tempat Pengelolaan Pestisida, Klinik Sanitasi, dan Pengendalian Vektor.

3. Upaya kesehatan ibu dan anak, dan KB.
4. Upaya perbaikan gizi masyarakat
5. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, seperti TB paru, Malaria, Kusta, Imunisasi, Diare, ISPA, DBD, Pencegahan dan penanggulangan PMS dan HIV/AIDS, dan Sistem kewaspadaan dini.
6. Upaya pengobatan, meliputi pengobatan dan perawatan, pemeriksaan laboratorium, dan pemeriksaan penunjang.

Terdapat juga 9 program upaya pengembangan kesehatan yang dilaksanakan Puskesmas Kopelma Darussalam, meliputi Upaya Kesehatan Sekolah, Upaya Kesehatan Gigi Dan Mulut, Upaya Kesehatan Jiwa, Upaya Kesehatan Indra, Upaya Kesehatan Usila, Upaya Kesehatan Remaja (PKPR), Upaya Kesehatan Perkotaan, Pengembangan Upaya Kesehatan Tradisional, dan Perawatan Kesehatan Masyarakat.

Untuk pelayanan kesehatan keluarga, terutama upaya pelayanan kesehatan maternal yang dilakukan oleh Puskesmas Kopelma Darussalam terlihat bahwa cakupan pelayanan untuk ibu hamil mendapatkan pelayanan K1 sebanyak 96 persen dan K4 sebanyak 90,8 persen, seperti terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 3.2**  
**Cakupan PWS KIA di Puskesmas**  
**Kopelma Darussalam, Tahun 2012**

No	Desa	Sasaran			Jumlah Kunjungan					
		Bumil	Bulin	Bayi	K1	%	K4	%	Resti	%
1.	Lamgugop	112	107	102	110	98.2	108	96.4	7	31.2
2.	Rukoh	128	123	117	116	90.3	108	84.1	4	15.6
3.	Deah Raya	16	15	14	23	146.2	25	158.9	0	0
4.	Kopelma	129	123	117	120	93.1	106	82.2	4	15.5
5.	le Masen Kaye Adang	103	98	93	99	96.6	96	93.6	5	24.4
	<b>Puskesmas</b>	<b>488</b>	<b>465</b>	<b>443</b>	<b>468</b>	<b>96.0</b>	<b>443</b>	<b>90.8</b>	<b>20</b>	<b>20.5</b>

Sumber : Data KIA Puskesmas Kopelma Darussalam, 2012

## **3.2 Puskesmas Ulee Kareng**

### **3.2.1 Wilayah Kerja**

Secara geografis, Puskesmas Ulee Kareng terletak di Dusun Pusara Habib, Desa Ceurih, Kecamatan Ulee Kareng, Kota Banda Aceh. Lokasi Puskesmas ini sangat mudah untuk dijangkau dan berjarak paling kurang 4 (empat) km dari pusat kota dan 30 meter dari Pasar Ulee Kareng. Adapun batas-batas wilayahnya adalah:

1. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Krueng Barona Jaya, Kabupaten Aceh Besar.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar.
4. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.

UPTD Puskesmas Ulee Kareng memiliki luas bangunan lebih kurang 320 m<sup>2</sup>, dengan luas tanah lebih kurang 1.500 m<sup>2</sup> yang terdiri dari:

1. Bangunan Induk 1 (satu) unit.
2. Perumahan Medis 2 (dua) unit.
3. Perumahan Paramedis 1 (satu) unit.



Wilayah kerja UPTD Puskesmas Ulee Kareng seluas 615 hektar yang meliputi 2 kemukiman, 9 desa, dan 30 dusun, dengan jumlah penduduk 23.735 jiwa. Penduduk laki-laki sebanyak 11.584 jiwa dan perempuan sebanyak 12.151 jiwa, serta 7.237 KK.

Wilayah kerja UPTD Puskesmas Ulee Kareng terdiri dari 9 desa, dimana desa yang paling luas adalah Desa Lambhuk, yaitu 116,5 hektar dengan jarak tempuh ke puskesmas 1,5 km. Sedangkan desa yang terkecil yaitu Desa Pango Deah, yaitu 44,1 hektar dengan jarak tempuh ke puskesmas paling kurang 1 km.

Wilayah kerja UPTD Puskesmas Ulee Kareng bekerjasama dengan instansi pendidikan yang terletak di desa-desa yang ada di wilayah kerja, yaitu PAUD/TK, SD/MIN, SMP/MTSN, Pesantren, dan SMA.

### **3.2.2 Organisasi, SDM, dan Fasilitas Penunjang**

Struktur organisasi Puskesmas Ulee Kareng terdiri dari: Unsur Pimpinan (Kepala Puskesmas), Unsur Pembantu pimpinan (Tata Usaha), dan Unsur Pelaksana terdiri dari 7 (tujuh) unit kegiatan yang melaksanakan 9 (sembilan) kegiatan pokok puskesmas. Adapun jumlah tenaga di Puskesmas Ulee Kareng sebanyak 47 orang.

**Tabel 3.3**  
**Karakteristik Pegawai**  
**Puskesmas Ulee Kareng Tahun 2013**

No	Pendidikan	Puskesmas Induk			Pustu	Jumlah	
		PNS	PTT 1 Honor	Kontrak	PNS		
A	MEDIS						
1	SIProfesi Kedokteran umum	2			1	-	3
2	SI Profesi Kedokteran gigi	1	-	-		-	1
B	PARAMEDIS						
1	Akademi Keperawatan	4	-	-		-	4
2	Sekolah Perawat Kesehatan (SPK)	4		-			4
3	Akademi Kebidanan	7	8	-		3	18
4	Program Pendidikan Bidan A (PPB-A)					1	1
6	Akademi Keperawatan Gigi (AKG)	2					2
7	Sekolah Perawat Gigi (SPRG)	2	-	-		-	2
C	PARAMEDISNON PERAWAT DAN BIDAN						
1	Akademi Gizi (AKZI)	2	-	-		-	2
2	SAA/SMF	2	-	-		-	2
3	Sekolah Menengah Analis Kesehatan ( SMAK)	2	-	-		-	2
4	SPPH	1	-	-		-	1
5	Akademi Perkam Med is Kesehatan (APIKES )	1	-	-		-	1
6	SMA	-	-	1		-	1
D	TATA USAHA						
1	Sarjana Kesehatan	2					2
E	PRAMUHUSADA						
1	SMP	1					1
Jumlah		33	8	1	1	4	47

Sumber : UPTD Puskesmas Ulee Kareng, 2013

Staf Pada UPTD. Puskesmas Ulee Kareng memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda ,yaitu dokter umum berjumlah 3 orang, dimana PNS berjumlah 2 orang (1 orang tugas belajar) dan satu orang bukan PNS (dokter kontrak). Puskesmas Ulee Kareng didominasi pendidikan Akbid, yaitu berjumlah sebanyak 18 orang.

Sesuai dengan keadaan geografis, luas wilayah, serta sarana perhubungan dan pendapatan penduduk dalam wilayah Puskesmas, semua penduduk dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dari puskesmas. Agar

jangkauan pelayanan Puskesmas Ulee Kareng tersebut lebih merata dan luas, Puskesmas Ulee Kareng memiliki fasilitas penunjang sebagai berikut:

1. 2 (dua) unit Pustu (Puskesmas Pembantu), yaitu:
  - Pustu Lambhuk
  - Pustu Pango Raya
2. 8 (delapan) orang Bidan Desa (Bides) yang terletak di desa:
  - Ilie
  - Ie Masen Ule Kareng
  - Ceurih
  - Doy
  - Lamglumpang
  - Lambhuk
  - Lamteh
  - Pango Raya
3. 7 (tujuh) unit Polindes dan 1 Poskesdes yang terletak di desa :
  - Ilie
  - Ceurih
  - Lamglumpang
  - Doy
  - Ie Masen Ulee Kareng
  - Lambhuk
  - Pango Deah
  - Lamteh ( Poskesdes )
4. 2 (dua) unit Puskesmas Keliling (Pusling) dan 17 kendaraan roda dua yang kegiatannya:
  - Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui posyandu-posyandu.
  - Melakukan penyuluhan kesehatan.
  - Melakukan rujukan bagi kasus gawat darurat.
  - Melakukan penyelidikan tentang Kejadian Luar Biasa (KLB).
  - Melakukan konsultasi ke Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh.
  - Melakukan sweeping ke desa-desa.
  - Melakukan pelacakan terhadap kasus mewabah.

### **3.2.2 Program dan Kegiatan Puskesmas**

Upaya yang diselenggarakan di Puskesmas Ulee Kareng terdiri dari upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan. Yang termasuk dalam upaya kesehatan wajib adalah promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu anak, keluarga berencana, perbaikan gizi masyarakat, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular serta pengobatan. Sedangkan upaya pengembangan meliputi upaya kesehatan sekolah, upaya kesehatan gigi dan mulut, upaya kesehatan jiwa, dan kesehatan usia lanjut. Puskesmas Ulee Kareng melaksanakan 9 kegiatan pokok puskesmas, yang pelaksanaannya dilakukan di dalam gedung dan di luar gedung puskesmas. Kegiatan pokok puskesmas tersebut meliputi:

- 1) Upaya kesehatan keluarga termasuk kesehatan reproduksi dan KB, meliputi:
  - Upaya kesehatan maternal.
  - Upaya kesehatan balita dan anak pra sekolah.
  - Upaya kesehatan anak usia sekolah dan remaja.
  - Pelayanan Keluarga Berencana (KB).
  - Perawatan kesehatan masyarakat.
- 2) Upaya pencegahan dan penanggulangan Penyakit Menular
  - TB paru.
  - Malaria.
  - Kusta.
  - Imunisasi (Difteri, Pertusis, Tetanus, Polio, dan Hepatitis).
  - Diare.
  - ISPA.
  - DBD.
  - Pencegahan dan penanggulangan PMS dan HIV/AIDS.
  - Sistem kewaspadaan dini.
- 3) Pencegahan dan Penanggulangan penyakit tidak Menular
  - Perbaikan gizi.
  - Pencegahan dan penanggulangan penyakit gigi.
- 4) Pengobatan dan Pemulihan Kesehatan
  - Pengobatan dan perawatan.
  - Pemeriksaan laboratorium.
  - Pemeriksaan penunjang.

5) Kesehatan Lingkungan

- Penyehatan air.
- Higiene dan sanitasi makanan dan minuman.
- Penyehatan tempat pembuangan sampah dan limbah.
- Penyehatan lingkungan pemukiman dan jamban keluarga.
- Penyehatan sanitasi tempat-tempat umum dan industri.
- Pengamanan tempat pengelolaan pestisida.
- Klinik sanitasi.
- Pengendalian vektor.

6) Upaya Pembinaan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat

- Kampanye perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS), makanan sehat dan giziseimbang pada berbagai tatanan.
- Meningkatkan klarifikasi sasaran potensial.

7) Upaya Pemberdayaan masyarakat dalam kemandirian hidup sehat

- Mendorong terbentuknya pemimpin masyarakat berwawasan kesehatan.
- Mendorong terbentuknya upaya kesehatan bersumber masyarakat.
- Bina kesehatan kerja.
- Bina kesehatan tradisional.
- Peran serta swasta.
- Mendorong kepesertaan masyarakat dalam salah satu bentuk program JPKM.

8) Upaya Pelayanan penduduk miskin dan kelompok masyarakat khusus

- Pelayanan kesehatan pada keluarga miskin.
- Pelayanan kesehatan pada kelompok masyarakat khusus.

9) Upaya Pengembangan kegiatan program inovatif

- Rawat inap.
- Upaya kesehatan usia lanjut.
- Upaya kesehatan mata.
- Upaya kesehatan telinga.
- Upaya kesehatan jiwa.
- Upaya kesehatan olah raga.
- Kecelakaan dan ruda paksa.
- Hipertensi, penyakitjantung & pembuluh darah.
- Penyakit kencing manis.
- Neoplasma.

### 3.3 Puskesmas Jaya Baru

#### 3.3.1 Wilayah Kerja

Puskesmas Jaya Baru merupakan salah satu Puskesmas yang relatif baru di Kota Banda Aceh. Puskesmas ini diresmikan pasca tsunami atau tepatnya tanggal 6 April 2006. Puskesmas ini didirikan sebagai bentuk peningkatan pelayanan kesehatan dasar di 9 (sembilan) gampong. Secara demografi, Puskesmas Jaya Baru berada di Gampong Lampoh Daya, Kecamatan Jaya Baru yang terletak lebih kurang 6 km dari pusat Kota Banda Aceh. Dengan luas wilayah kerja 383,20 ha, Kecamatan Jaya Baru berbatasan dengan :

1. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Peukan Bada.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan kecamatan Darul Imarah.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan kecamatan Banda Raya.
4. Sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Meuraxa.

UPTD Puskesmas Jaya Baru mempunyai wilayah kerja yang mencakup sembilan gampong di Kecamatan Jaya Baru, dengan jumlah kepala keluarga (KK) sebanyak 5.935 KK, dan jumlah penduduk tercatat 24.578 jiwa.

**Tabel 3.4**  
**Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jaya Baru**  
**Kota Banda Aceh Tahun 2013**

No	Nama Gampong	Jumlah Dusun	Luas Wilayah	KK	Jenis Kelamin		Jumlah
					LK	PR	
1	Punge Blang Cut	4	85.5	1.517	3.121	3.087	6.208
2	Bitai	4	37.25	328	642	537	1.179
3	Lamjame	4	36.25	423	786	656	1.442
4	Ulee Pata	3	24.2	190	331	278	609
5	Lampoh Daya	4	32.5	393	780	665	1.445
6	Emperom	4	27.75	678	1.463	1.537	3.000
7	Geuceu Meunara	4	37	629	1.336	1.388	2.724
8	Lamteumen Timur	4	78.25	1.111	2.541	2.481	5.022
9	Lamteumen Barat	4	63	666	1.482	1.467	2.949
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>393.95</b>	<b>5.935</b>	<b>12.482</b>	<b>12.096</b>	<b>24.578</b>

Sumber: UPTD Puskesmas Jaya Baru



### 3.3.2 Organisasi, SDM, dan Fasilitas Penunjang

Struktur organisasi UPTD Puskesmas Jaya Baru terdiri dari Unsur Pimpinan (Kepala Puskesmas), Unsur Pembantu Pimpinan (Tata Usaha), dan Unsur Pelaksana terdiri dari 6 (enam) unit kegiatan pokok puskesmas. Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi warga kota, ketiga unsur tersebut saling berkoordinasi agar tercapainya keberhasilan program dan kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kesehatan, Puskesmas Jaya Baru memiliki sumberdaya aparatur yang beragam keilmuan di bidang kesehatan. Akhir tahun 2013, sumberdaya kesehatan yang ada di Puskesmas Jaya Baru sebanyak 40 orang, terdiri dari 29 orang berstatus PNS, 10 orang PTT, dan 1 orang tenaga kontrak (CS). Dari total tenaga kesehatan tersebut, sebagai besarnya (10 orang) merupakan Bidan PTT, disamping juga 7 orang tenaga dari latar belakang pendidikan Akademi Kebidanan (AKBID). Sementara itu, tercatat 3 orang dokter, meliputi 2 orang dokter umum dan 1 orang dokter gigi.

**Tabel 3.5**  
**Kondisi Sumberdaya Kesehatan di**  
**UPTD Puskesmas Jaya Baru, Tahun 2013**

<b>No</b>	<b>Jenis Tenaga Kesehatan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>
1	Master Kesehatan Masyarakat	1
2	Dokter Umum	2
3	Dokter Gigi	1
4	Administrasi	1
5	SKM	2
6	AKPER	3
7	AKBID	7
8	AKZI	1
9	AKG	2
10	AKL	1 (Titipan)
11	SPPH	1
12	AKFAR	-
13	SPRG	-
14	SMAK	1
15	SPK	3
16	Pekarya Kesehatan	-
17	Bidan	3
18	Bidan PTT	10
19	CS/ Kontrak	1
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>

Sumber : UPTD Puskesmas Jaya Baru

Sesuai dengan keadaan geografis, luas wilayah, sarana perhubungan, dan pendapatan penduduk dalam wilayah Puskesmas, tidak semua penduduk dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dari Puskesmas. Agar jangkauan pelayanan UPTD Puskesmas Jaya Baru tersebut lebih merata dan luas, UPTD. Puskesmas Jaya Baru memiliki fasilitas penunjang sebagai berikut:

1. 4 (empat) unit Pustu (Puskesmas Pembantu) yaitu:
  - Pustu Lamteumen Timur
  - Pustu Geuce Meunara
  - Pustu Punge Blang cut
  - Pustu Lamjamee
2. 2 (dua) unit Polindes
  - Ulee Pata
  - Bitai

3. 1 (satu) unit Poskesdes
  - Emperom
4. 1 buah Pusling (Puskesmas Keliling) dengan kendaraan bermotor roda 4 (empat) yang kegiatannya sebagai berikut :
  - Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui posyandu.
  - Melakukan penyuluhan kesehatan.
  - Melakukan rujukan bagi kasus gawat darurat.
  - Melakukan penyelidikan tentang KLB.
  - Melakukan konsultasi ke Dinas Kesehatan kota Banda Aceh.
  - Pengobatan massal.

### **3.3.3 Program dan Kegiatan Puskesmas**

Fungsi puskesmas dinilai sangat penting bagi warga kota. Selain sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya, puskesmas juga berfungsi untuk membina peran serta masyarakat dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat dan memberi pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat.

Secara umum, Puskesmas Jaya Baru melaksanakan 6 program wajib dan 9 program pengembangan pokok puskesmas, yang pelaksanaannya dilakukan di dalam gedung dan di luar gedung puskesmas. Adapun 6 program wajib puskesmas meliputi :

1. Upaya kesehatan promosi kesehatan.
2. Upaya kesehatan lingkungan, meliputi penyehatan air, *higiene* dan sanitasi Makanan dan Minuman, penyehatan Tempat Pembuangan Sampah dan Limbah, Penyehatan Lingkungan Pemukiman dan Jamban Keluarga, Penyehatan sanitasi tempat-tempat umum dan industri, Pengamanan tempat Pengelolaan Pestisida, Klinik Sanitasi, dan Pengendalian Vektor.
3. Upaya kesehatan ibu dan anak dan KB.
4. Upaya perbaikan gizi masyarakat
5. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, seperti TB paru, Malaria, Kusta, Imunisasi, Diare, Infeksi akut lain pernafasan atas

(ISPA), Demam Berdarah Dengue (DBD), Pencegahan dan penanggulangan PMS dan HIV/AIDS, serta Sistem kewaspadaan dini.

6. Upaya pengobatan, meliputi pengobatan dan perawatan, pemeriksaan laboratorium, dan pemeriksaan penunjang.

Sementara itu, 9 program upaya pengembangan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Jaya Baru adalah Upaya Kesehatan Sekolah, Upaya Kesehatan Gigi Dan Mulut, Upaya Kesehatan Jiwa, Upaya Kesehatan Indra, Upaya Kesehatan Usila, Upaya Kesehatan Remaja (PKPR), Upaya Kesehatan Perkotaan, Pengembangan Upaya Kesehatan Tradisional, dan Perawatan Kesehatan Masyarakat.

Untuk pelayanan kesehatan keluarga, khususnya upaya pelayanan kesehatan maternal yang dilakukan di dalam gedung dan diluar gedung Puskesmas Jaya Baru (Posyandu, Pustu, Polindes, TK) selama tahun 2013, dapat dilihat pada tabel berikut.

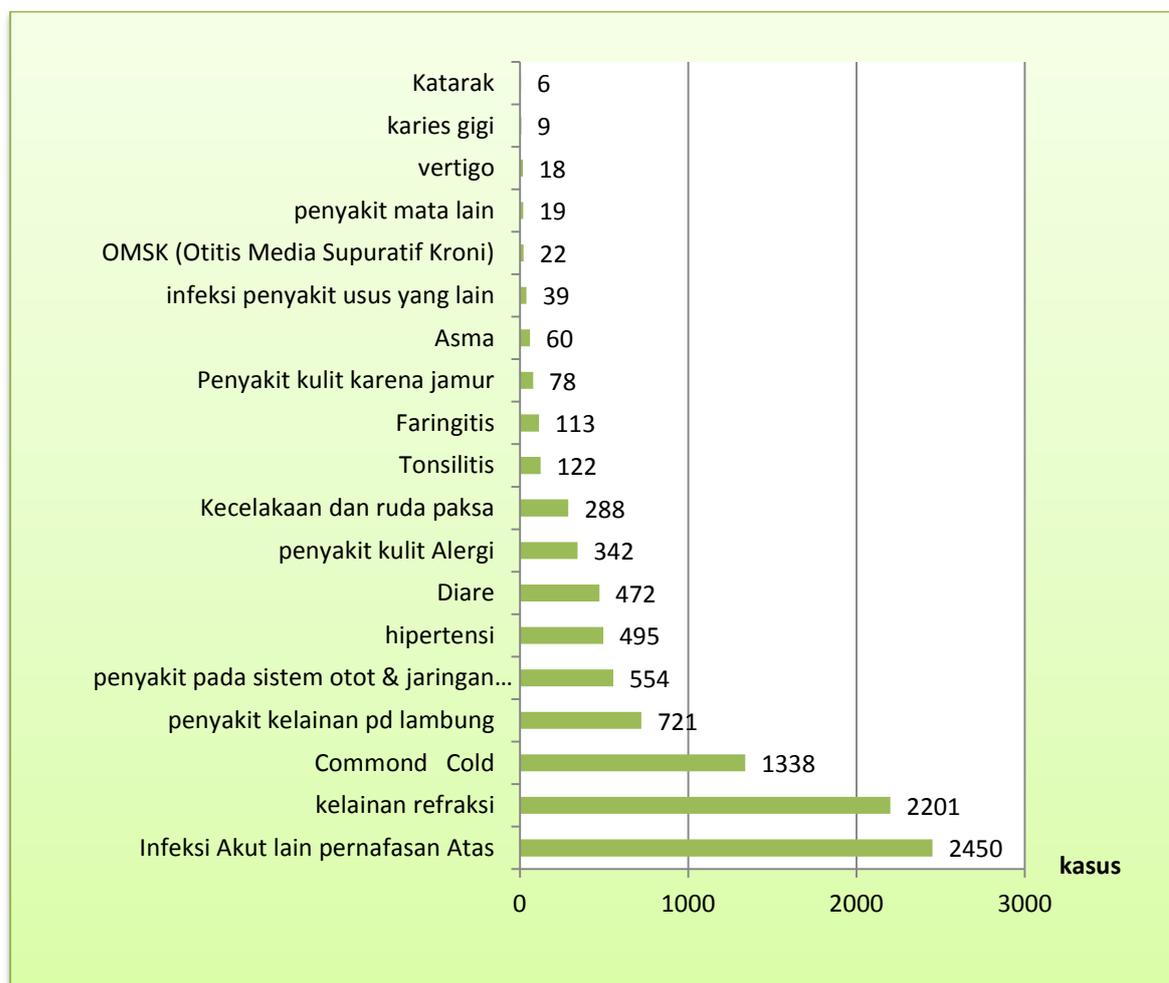
**Tabel 3.6**  
**Cakupan PWS KIA di UPTD Puskesmas Jaya Baru Tahun 2013**

No	Nama Gampong	Sasaran			Jaminan Kunjungan Ibu Hamil			
		BUMIL	BULIN	Bayi	K1	%	K4	%
1	Lampoh Daya	32	31	28	25	78.13	28	87.50
2	Lamjamee	32	31	28	33	103.13	33	103.13
3	Bitai	26	25	24	28	107.69	25	96.15
4	PBC	140	134	128	144	102.86	131	93.57
5	L. timur	114	108	103	111	97.37	95	83.33
6	L. Barat	66	63	60	65	98.48	65	98.48
7	Emperom	68	65	61	62	91.18	55	80.88
8	Ulee Pata	13	13	12	24	184.62	25	192.31
9	Geuceu Menara	61	59	56	63	103.28	58	95.08
	<b>Total</b>	<b>552</b>	<b>529</b>	<b>500</b>	<b>555</b>	<b>100.54</b>	<b>515</b>	<b>93.30</b>

Sumber: UPTD Puskesmas Jaya Baru

Berdasarkan data dari UPTD Puskesmas Jaya Baru, jenis penyakit yang banyak diderita warga kota yang berobat ke Puskesmas Jaya Baru adalah Infeksi akut lain pernafasan atas (ISPA), kelainan refraksi, *common cold*, penyakit kelainan lambung, penyakit pada sistem otot dan jaringan, hipertensi, diare, penyakit kulit alergi, dan penyakit lainnya. Akhir tahun 2013, tercatat 9.347 kunjungan kasus penyakit yang diderita warga kota yang berobat ke Puskesmas Jaya Baru.

**Grafik 3.1**  
**Dua Puluh Kunjungan Kasus Terbesar**  
**di UPTD Puskesmas Jaya Baru, Tahun 2013**



Sumber: UPTD Puskesmas Jaya Baru

Dilihat dari jaminan kesehatan yang digunakan warga kota yang berobat ke Puskesmas Jaya Baru didominasi Jaminan Kesehatan Aceh (JKA). Selain itu, warga kota juga menggunakan fasilitas Askes, Jamkesmas, dan umum. Untuk jaminan JKA, kunjungan warga kota untuk berobat ke Puskesmas Jaya Baru terbanyak terjadi pada bulan Nopember dan Desember, seperti terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 3.7**  
**Jumlah Kunjungan Pasien Yang Berobat**  
**ke UPTD Puskesmas Jaya Baru Tahun 2013**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan				
		Askes	Jamkesmas	Umum	JKA	Jumlah
1	Januari	513	653	154	1.143	2.463
2	Februari	468	587	160	1.072	2.287
3	Maret	499	640	138	1.264	2.541
4	April	487	433	221	1.370	2.511
5	Mei	415	449	188	1.259	2.311
6	Juni	387	338	213	1.145	2.083
7	Juli	393	327	196	1.118	2.034
8	Agustus	363	351	132	1.171	2.017
9	September	412	402	158	1.473	2.445
10	Oktober	474	393	156	1.378	2.401
11	November	498	413	46	1.603	2.560
12	Desember	482	373	27	1.562	2.444
	<b>Jumlah</b>					<b>28.097</b>

Sumber : UPTD Puskesmas Jaya Baru

### 3.4 Kantor Camat Baiturrahman

Luas wilayah Kecamatan Baiturrahman sebesar 4,54 km<sup>2</sup> atau sekitar 7,40 persen dari total luas Kota Banda Aceh. Sampai tahun 2013, jumlah penduduk yang mendiami Kecamatan Baiturrahman sebanyak 35.218 jiwa, terdiri dari laki-laki 17.215 jiwa dan perempuan 18.003 jiwa. Kecamatan Baiturrahman dengan ibukotanya Neusu Jaya, terdiri dari 10 gampong dan 2 mukim. Adapun gampong tersebut, meliputi Ateuk Jawo, Ateuk Deah Tanoh, Ateuk Pahlawan, Ateuk Munjeng, Neusu Aceh, Seutui, Sukaramai, Neusu Jaya, Peuniti, dan Kampung Baru.

### 3.5 Kantor Camat Kuta Alam

Luas wilayah Kecamatan Kuta Alam sekitar 16,38 persen dari total luas Kota Banda Aceh, atau seluas 10,05 km<sup>2</sup>. Sampai tahun 2013 penduduk kecamatan Kuta Alam berjumlah 49.503 jiwa, jauh lebih banyak dibandingkan Kecamatan Baiturrahman. Dari total penduduk tersebut, diantaranya laki-laki sebanyak 25.756 jiwa dan perempuan sebanyak 23.747 jiwa. Kecamatan Baiturrahman dengan ibukotanya Bandar Baru memiliki 11 gampong dan 2 mukim. Adapun gampong tersebut, mencakup Peunayong, Laksana, Keuramat, Kuta Alam, Beurawe, Kota Baru, Bandar Baru, Mulia, Lampulo, Lamdingin, dan Lambaro Skep.

## **BAB IV**

### **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH**

Pemerintah Kota Banda Aceh memiliki komitmen yang kuat untuk terus membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai salah satu indikator pengukuran pelayanan publik, terus dilakukan secara bertahap di setiap tahunnya. Sejak tiga tahun terakhir, Pemerintah Kota Banda Aceh melalui Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) telah melakukan evaluasi kualitas pelayanan publik berdasarkan ukuran IKM, dengan sasaran unit pelayanan/SKPK yang mengemban tugas pokok dan fungsi di bidang layanan air minum, kesehatan, layanan perizinan, dan administrasi kependudukan.

Visi Kota Banda Aceh Tahun 2012-2017 yaitu Banda Aceh Model Kota Madani akan dapat dicapai, salah satunya adalah melalui perbaikan kualitas pelayanan pemerintahan dan kinerja pembangunan yang lebih baik dan memuaskan warga kota. Partisipasi warga kota sangat dibutuhkan dalam menunjang dan mendorong percepatan pembangunan di Kota Banda Aceh. Dalam kaitan itu, partisipasi warga kota dalam memberikan pandangan/persepsi, saran dan masukan terhadap berbagai layanan yang telah diimplimentasikan Pemerintah Kota Banda Aceh dinilai sangat penting. Dengan demikian, Pemerintah Kota Banda Aceh dapat merumuskan langkah dan kebijakan pembangunan yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi warga kota menuju Banda Aceh Model Kota Madani.

Sebagai kelanjutan dari kegiatan evaluasi IKM sebelumnya, evaluasi IKM pada tahun 2014 difokuskan pada layanan kesehatan dan administrasi penyelenggaraan pemerintahan di tingkatan puskesmas dan kecamatan. Unit pelayanan kesehatan yang dievaluasi IKM, meliputi Puskesmas Kopelma Darussalam, Puskesmas Ulee Kareng, dan Puskesmas Jaya Baru. Adapun unit pelayanan administrasi pemerintahan yang dievaluasi IKM adalah Kantor Camat Baiturrahman dan Kantor Camat Kuta Alam.

#### 4.1. Karakteristik Responden

Warga kota atau responden yang ikut berpartisipasi dalam memberikan pandangan/persepsi terhadap kualitas pelayanan pada sasaran unit pelayanan kajian adalah sebanyak 750 orang. Diantaranya, 150 responden pada Puskesmas Kopelma Darussalam, 150 responden pada Puskesmas Ulee Kareng, 150 responden pada Puskesmas Jaya Baru, 150 responden pada Kantor Camat Baiturrahman, dan 150 responden pada Kantor Camat Kuta Alam.

Warga kota yang dipilih sebagai responden untuk dimintakan pendapat dan pandangannya terhadap kualitas pelayanan, dilakukan secara acak (random). Setiap warga kota yang memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas Kopelma Darussalam, Puskesmas Ulee Kareng, dan Puskesmas Jaya Baru memiliki peluang yang sama untuk ditetapkan sebagai responden. Demikian halnya dengan warga kota yang memanfaatkan layanan administrasi kependudukan dan lainnya di tingkat pemerintahan kecamatan (mengurus KTP, Akte, surat pindah, rekomendasi IMB, rekomendasi usaha, dan lainnya) di Kantor Camat Baiturrahman dan Kantor Camat Kuta Alam, juga memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden, baik laki-laki maupun perempuan tanpa memandang status dan golongan tertentu.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan dan Jenis Kelamin**

Unit Pelayanan	Laki-laki		Perempuan		Total
	n	% (baris)	n	% (baris)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Puskesmas Darussalam	43	28,67	107	71,33	150
Puskesmas Ulee Kareng	44	29,33	106	70,67	150
Puskesmas Jaya Baru	31	20,67	119	79,33	150
Kantor Camat Baiturrahman	92	61,33	58	38,67	150
Kantor Camat Kuta Alam	90	60,00	60	40,00	150
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>40,00</b>	<b>450</b>	<b>60,00</b>	<b>750</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Berdasarkan jenis kelamin, responden yang diwawancarai secara acak sebagian besarnya adalah perempuan. Jumlah responden perempuan berjumlah 450 orang, atau sekitar 60 persen dari total responden. Adapun responden laki-laki berjumlah 300 orang (40 persen). Namun demikian, responden perempuan hanya mendominasi sebagai pengguna layanan kesehatan. Responden perempuan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas sebanyak 332 orang (44,26 persen) dan yang memanfaatkan pelayanan Kantor Camat sebanyak 118 orang (15,73 persen). Sebaliknya, responden laki-laki mendominasi sebagai pengguna pada layanan kantor camat, yaitu berjumlah 182 orang (24,26 persen). Adapun responden laki-laki sebagai pengguna layanan puskesmas hanya sebanyak 118 orang atau sekitar 15,73 persen dari total responden.

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin**

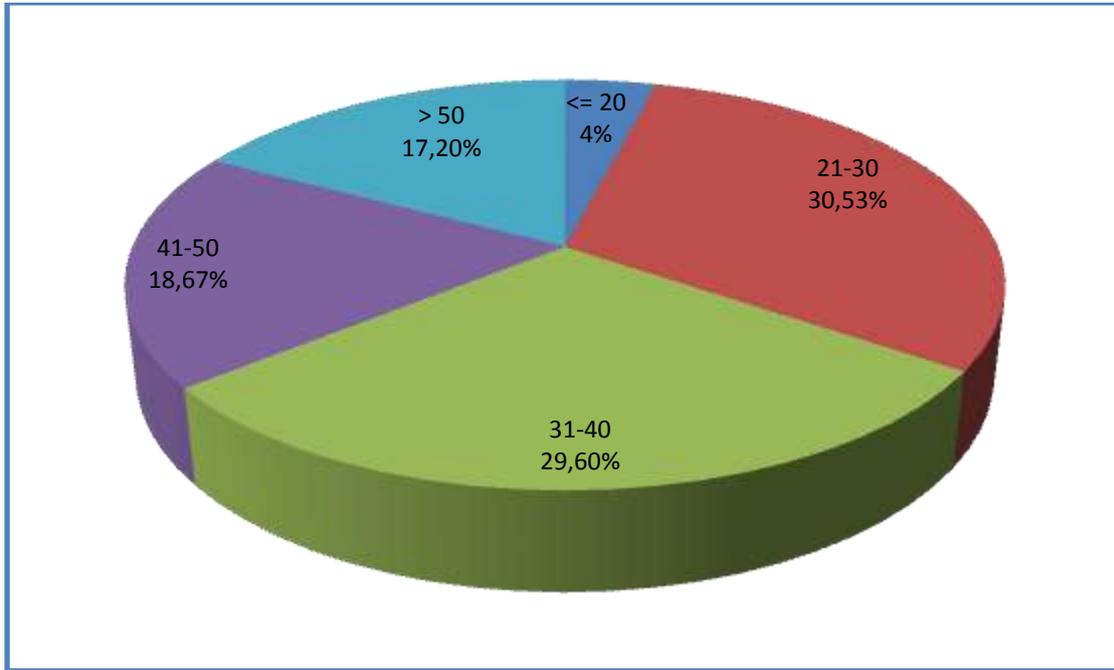
Kelompok Umur	Laki-laki			Perempuan			Total
	n	% (baris)	% (kolom)	n	% (baris)	% (kolom)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<= 20	7	23,33	2,33	23	76,67	5,11	30
21-30	80	34,93	26,67	149	65,07	33,11	229
31-40	95	42,79	31,67	127	57,21	28,22	222
41-50	53	37,86	17,67	87	62,14	19,33	140
> 50	65	50,39	21,67	64	49,61	14,22	129
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>40,00</b>	<b>100,00</b>	<b>450</b>	<b>60,00</b>	<b>100,00</b>	<b>750</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Berdasarkan kelompok umur, sebagian besar responden berumur antara 21-30 tahun (30,53 persen) dan 31-40 tahun (29,60 persen). Kemudian diikuti oleh responden dengan umur antara 41-50 tahun dan responden berumur lebih dari 50 tahun. Kelompok responden usia hingga 20 tahun tercatat hanya 30 orang, atau 4 persen dari total sampel yang berjumlah 750 orang. Dari total 450 responden perempuan, sebagian besarnya berumur 21-30 tahun atau sebanyak 33,11 persen. Responden perempuan berumur 31-40 tahun sebanyak 28,22

persen. Kondisi tersebut sedikit berbeda dengan responden laki-laki. Responden laki-laki cukup menonjol yang berumur 31-40 tahun yang mencapai 31,67 persen, dari total 300 responden laki-laki.

**Grafik 4.1**  
**Proporsi Responden Menurut Kelompok Umur**



Sumber : Data Primer, 2014

Hampir separuh (49,07 persen) responden berpendidikan SMA, merupakan yang terbanyak dibandingkan tingkat pendidikan lainnya. Selanjutnya proporsi responden terbanyak berikutnya adalah berpendidikan sarjana (25,47 persen), serta berpendidikan SMP (9,2 persen).

Jika dikaji lebih detil, terdapat kenyataan bahwa responden laki-laki pendidikannya tidak berbeda daripada perempuan. Terbukti sebanyak 9 orang (3,0 persen) dari total 300 responden berpendidikan S2 atau S3. Demikian juga halnya dengan responden perempuan, dimana 14 orang (3,11 persen) dari 450 responden perempuan berpendidikan S2 atau S3. Sedangkan proporsi responden laki-laki yang berpendidikan S1 mencapai 27,33 persen (82 orang) dan untuk responden perempuan 24,22 persen (109 orang). Karakteristik responden dilihat

dari sisi tingkat pendidikan dan jenis kelamin sebagaimana tertera pada tabel berikut.

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin**

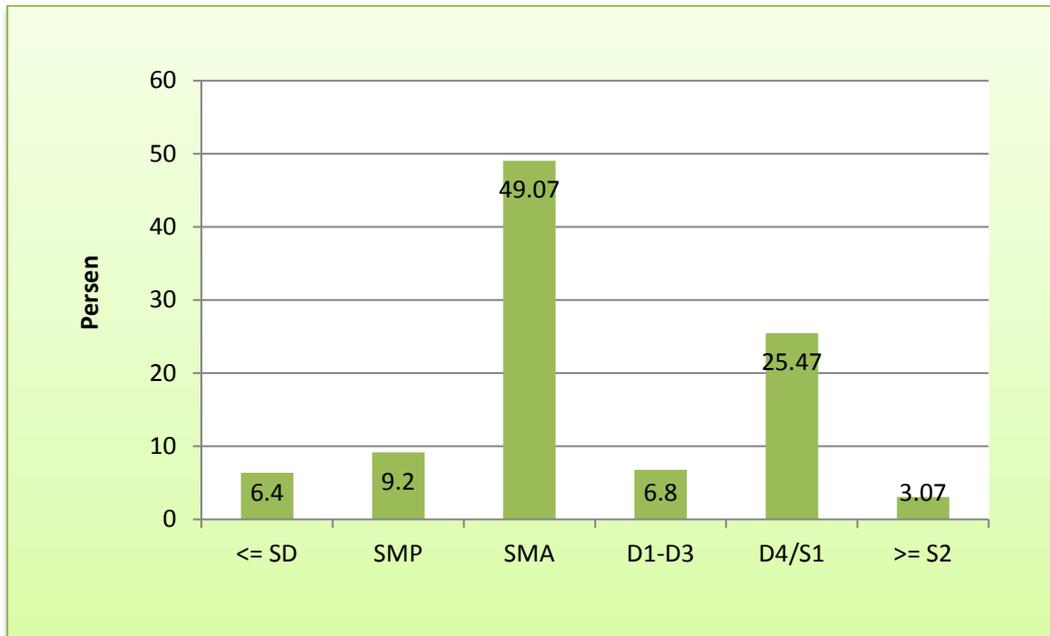
Tingkat Pendidikan	Laki-laki			Perempuan			Total
	n	% (baris)	% (kolom)	n	% (baris)	% (kolom)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<= SD	20	37,21	6,67	28	62,79	6,22	48
SMP	20	28,99	6,67	49	71,01	10,89	69
SMA	153	41,58	51,00	215	58,42	47,78	368
D1-D3	16	31,37	5,33	35	68,63	7,78	51
D4/S1	82	42,93	27,33	109	57,07	24,22	191
>= S2	9	39,13	3,00	14	60,87	3,11	23
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>40,00</b>	<b>100,00</b>	<b>450</b>	<b>60,00</b>	<b>100,00</b>	<b>750</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Melihat fakta ini, tingkat pendidikan antara kaum laki-laki dan perempuan di Kota Banda Aceh telah mulai seimbang. Maknanya, kesetaraan gender dalam bidang pendidikan telah terjadi, sehingga tidak ada lagi perilaku dalam masyarakat Kota Banda Aceh yang lebih mengutamakan suatu kaum untuk menempuh pendidikan lebih tinggi dari yang lainnya. Antara laki-laki dan perempuan mempunyai hak yang sama dalam menempuh pendidikan.

Lebih dari 84,4 persen responden yang diwawancarai telah berpendidikan diatas SMA. Hal ini dapat dimaknai juga bahwa tingkat pendidikan responden cukup menggembirakan dan tentunya responden dapat memahami dengan baik segala item pertanyaan (kuesioner) IKM yang ditanyakan. Selain itu, adanya responden yang berpendidikan tinggi memanfaatkan pelayanan kesehatan dasar di puskesmas dinilai sangat menggembirakan. Dengan kata lain, puskesmas dinilai semakin diminati warga kota untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dasar, termasuk dari kalangan berpendidikan tinggi.

**Grafik 4.2**  
**Proporsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan**



Sumber : Data Primer, 2014

Sekitar 10,13 persen responden mahasiswa/pelajar, mereka umumnya memanfaatkan Puskesmas untuk menangani masalah gangguan kesehatan. Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI serta pegawai swasta juga banyak yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di unit pelayanan publik tersebut, termasuk unit pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Camat. Responden untuk kedua kelompok tersebut masing-masing tercatat 19,33 persen dan 8,93 persen dari total responden yang diteliti.

Sementara itu, sejumlah 23,2 persen responden merupakan pelaku usaha atau wiraswasta. Para pelaku usaha atau wiraswasta tersebut juga memanfaatkan pelayanan kesehatan dasar di puskesmas dan pelayanan yang menjadi kewenangan Kantor Camat Baiturrahman dan Kantor Camat Kuta Alam.

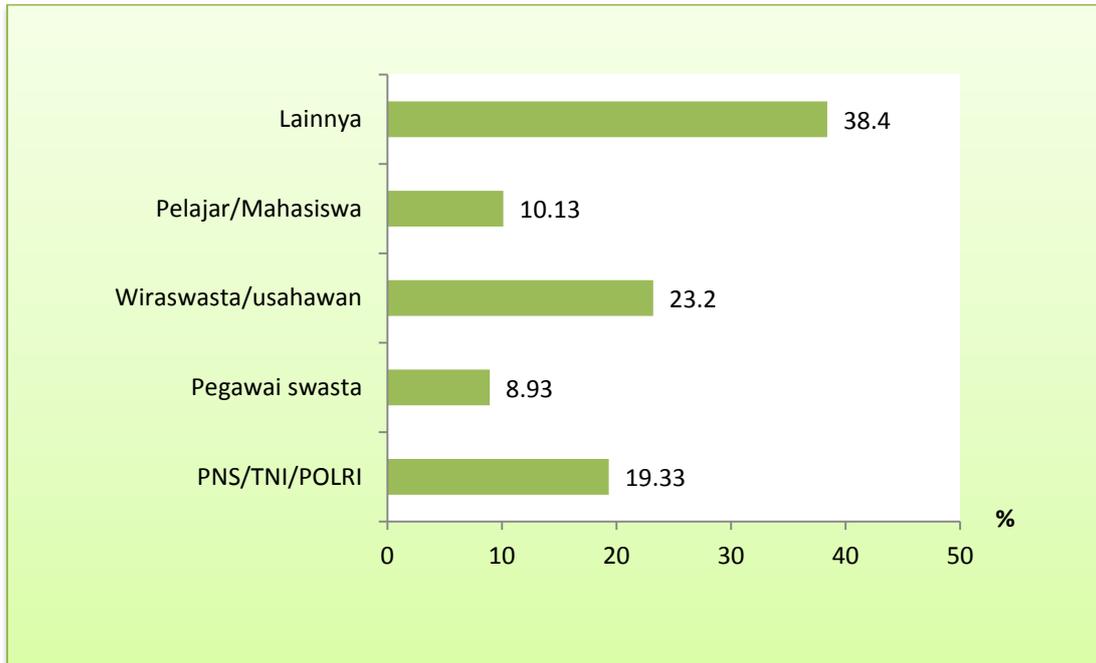
**Tabel 4.4**  
**Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin**

Jenis Pekerjaan	Laki-laki			Perempuan			Total
	n	% (baris)	% (kolom)	n	% (baris)	% (kolom)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
PNS/TNI/POLRI	81	55,86	27,00	64	44,14	14,22	145
Pegawai swasta	30	44,78	10,00	37	55,22	8,22	67
Wiraswasta/ usahawan	133	76,44	44,33	41	23,56	9,11	174
Pelajar/ mahasiswa	24	31,58	8,00	52	68,42	11,56	76
Lainnya	32	10,84	10,67	256	89,16	56,89	288
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>40,00</b>	<b>100,00</b>	<b>450</b>	<b>60,00</b>	<b>100,00</b>	<b>750</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Angka responden terbanyak menurut jenis pekerjaan adalah dari kelompok lainnya (mengurus rumahtangga, pensiunan, pekerjaan lainnya). Mereka paling banyak menggunakan pelayanan kesehatan dasar di puskesmas dan pelayanan yang disediakan kantor camat yang mencapai 38,4 persen dari total responden. Responden perempuan yang berstatus dalam pekerjaan tersebut mencapai 56,89 persen, jauh lebih banyak daripada proporsi responden laki-laki dengan status yang sama, yakni hanya 10,67 persen. Kelompok terbanyak dari responden laki-laki adalah berstatus sebagai usahawan atau wiraswasta (44,33 persen).

**Grafik 4.3**  
**Proporsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan**



Sumber : Data Primer, 2014

#### **4.2. IKM Puskesmas Kopelma Darussalam**

Sebanyak 150 orang responden diwawancarai pada unit pelayanan masyarakat Puskesmas Kopelma Darussalam, mereka terdiri dari 43 orang laki-laki dan 107 orang perempuan. Mayoritas berusia lebih dari 20 tahun (95 persen) dan hanya sebagian kecil (5 persen) yang berusia kurang dari 21 tahun. Masyarakat usia 51 tahun keatas paling banyak memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan ini, yakni hingga 28 persen dari total responden.

**Tabel 4.5**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan**  
**Puskesmas Kopelma Darussalam Menurut Kelompok Umur**

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= 20	1	6	7
21-30	4	33	37
31-40	8	23	31
41-50	9	24	33
> 50	21	21	42
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>107</b>	<b>150</b>

Pengguna layanan unit Puskesmas Kopelma Darussalam yang berpendidikan SMA kebawah sedikit lebih banyak daripada yang berpendidikan diploma/sarjana. Proporsi keduanya hampir seimbang, masing-masing 51 persen dan 49 persen.

**Tabel 4.6**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan**  
**Puskesmas Kopelma Darussalam Menurut Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= SD	7	6	13
SMP	3	8	11
SMA	16	36	52
D1-D4	1	8	9
S1	10	40	50
>= S2	6	9	15
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>107</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Tiga puluh empat persen pengguna jasa pelayanan kesehatan yang diwawancarai tersebut berstatus tidak bekerja/lainnya dan sebagian besar (88 persen) diantara mereka adalah kaum perempuan. Berstatus tidak bekerja dapat dimaknai juga tidak aktif dalam kegiatan ekonomi atau berstatus mengurus rumahtangga saja. Hal yang menarik, dari 40 orang pengguna jasa layanan puskesmas yang bekerja sebagai wiraswasta/usahawan. Sebanyak 20 orang diantaranya adalah kaum perempuan dan sama jumlahnya dengan laki-laki.

**Tabel 4.7**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan**  
**Puskesmas Kopelma Darussalam Menurut Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
PNS/TNI/POLRI	11	25	36
Pegawai swasta	3	6	9
Wiraswasta/ usahawan	20	20	40
Pelajar/mahasiswa	3	11	14
Lainnya	6	45	51
Total	43	107	150

Sumber : Data Primer, 2014

150 responden pada Puskesmas Kopelma Darussalam, menjawab hampir semua pertanyaan unsur pelayanan. Masyarakat semakin sadar dan berani mengemukakan pendapatnya atas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, walaupun enggan dalam menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan biaya yang dikenakan.

92,67 persen dari 150 responden menyatakan prosedur pelayanan di unit pelayanan masyarakat Puskesmas Kopelma Darussalam cukup mudah atau sangat mudah dipahami. Hanya sekitar 7,33 persen yang menyatakan kurang paham. Ini berarti prosedur pelayanan pada Puskesmas Kopelma Darussalam sudah cukup baik terlihat dari tidak adanya responden yang menyatakan prosedur pelayanan pada unit ini sulit (tidak mudah). Kendati demikian,

sosialisasi prosedur pelayanan terhadap pengguna masih perlu dilakukan, misalnya dengan menempelkan prosedur layanan pada papan sosialisasi/pengumuman.

Berkaitan dengan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 86 persen responden menyatakan bahwa petugas disiplin dalam memberikan pelayanan. Begitupun demikian, unsur ini masih perlu ditingkatkan kualitasnya mengingat masih ada sekitar 12 persen responden yang memberikan opini kurangnya kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Unsur lain yang perlu mendapat perhatian besar adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari fakta bahwa 15,33 persen masyarakat menyatakan kurang cepatnya pelayanan petugas pada unit ini. Sementara 83,33 persen masyarakat memberikan pendapat cepat atas pelayanan pada masyarakat, serta sebagian kecil lainnya menyatakan sangat cepat (0,67 persen).

**Tabel 4.8**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik**  
**di Puskesmas Kopelma Darussalam**

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	0,00	7,33	90,00	2,67
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	1,33	98,00	0,67
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	0,00	14,67	84,00	1,33
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	12,00	86,00	2,00
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	8,67	86,00	5,33
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	6,00	90,00	4,00

7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	0,67	15,33	83,33	0,67
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	3,33	96,67	0,00
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	8,67	90,67	0,67
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	0,00	6,25	81,25	12,50
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	0,00	11,76	35,29	52,94
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	1,34	32,89	31,54	34,23
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	0,00	6,67	90,67	2,67
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	0,00	1,33	94,00	4,67

Sumber : Data Primer, 2014

Hampir semua masyarakat pengguna pelayanan Puskesmas Darussalam menyatakan adil dalam mendapatkan pelayanan di unit ini (96,67 persen). Fakta ini menunjukkan bahwa aparat di unit ini telah bersikap adil, setara, dan tidak membedakan pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas ini.

Setidaknya ada 1 unsur pelayanan yang memperoleh penilaian sangat baik oleh masyarakat, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Lima puluh tiga persen masyarakat menyatakan sangat sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Sedangkan untuk unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, sebanyak 34,23 persen masyarakat menyatakan sangat tepat pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. Sebanyak 31,54 persen menyatakan tepat, serta sepertiga pengguna layanan lainnya menyatakan tidak tepat atau sangat tidak tepat.

Dari 14 unsur yang dinilai, unsur ke 11 memperoleh nilai tertinggi. Unsur pelayanan publik dalam hal 'Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan' memperoleh nilai 3,412. Unsur ke-10, yakni 'Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan' merupakan unsur dengan nilai

tertinggi kedua (3,063). Akan tetapi, hanya sedikit dari pengguna layanan unit ini yang berani menyampaikan pendapat mengenai kedua unsur tersebut.

Unsur pelayanan lainnya yang memperoleh nilai 3 poin atau lebih ada 3 unsur. Ketiga unsur tersebut adalah unsur ke-10 (Kewajaran biaya), unsur ke-11 (kesesuaian biaya), serta unsur ke-14 (keamanan pelayanan). Adapun nilai unsur pelayanan terendah adalah kecepatan pelayanan (2,840).

**Tabel 4.9**

**Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam**

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Σ n*</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	2,953
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	2,993
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	2,867
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,900
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,967
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,980
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,840
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	2,967
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,920
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	16	3,063
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	17	3,412
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	149	2,987
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	2,960
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,033
<b>Nilai IKM</b>		<b>74,72</b>

**Mutu dan Kinerja Pelayanan : B (baik)**

Catatan: \* Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2014 (diolah)

Terdapat sebelas unsur pelayanan yang dinilai kurang oleh masyarakat, dengan nilai dibawah 3 poin. Meskipun demikian, semua unsur tersebut memperoleh nilai diatas 2,8.

Secara agregat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit Puskesmas Kopelma Darussalam sebesar 74,72 atau berpredikat B (baik). Meskipun mutu pelayanan unit ini telah berpredikat B (baik), masih ada 11 unsur (seperti telah di sebutkan sebelumnya) yang nilainya dibawah rata-rata dan semestinya ditingkatkan. Oleh karenanya, mutu pelayanan dengan predikat A (sangat baik) wajib menjadi tujuan semua unit pelayanan publik termasuk Puskesmas Kopelma Darussalam.

#### 4.3 IKM Puskesmas Ulee Kareng

Pengguna jasa unit pelayanan Puskesmas Ulee Kareng lebih banyak kaum perempuan, tercermin dari jumlah responden yang mencapai 2/3 dari jumlah keseluruhan sebanyak 150 responden. Ditinjau dari sisi umur, pada umumnya mereka berumur 21 tahun keatas (97 persen).

**Tabel 4.10**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng**  
**Menurut Kelompok Umur**

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= 20	0	4	4
21-30	9	35	44
31-40	6	28	34
41-50	9	22	31
> 50	20	17	37
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>106</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Sebagian besar berpendidikan SMA kebawah (66 persen) dan lebih dari separuh responden tidak bekerja atau berstatus lainnya. Enam puluh satu persen responden perempuan berstatus lainnya/tidak bekerja atau mengurus rumahtangga.

**Tabel 4.11**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng**  
**Menurut Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= SD	5	17	22
SMP	5	14	19
SMA	20	38	58
D1-D4	2	13	15
S1	11	22	33
>= S2	1	2	3
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>106</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Sebanyak 23 persen dari pengguna layanan Puskesmas Ulee Kareng adalah wiraswasta/usahawan dan sejumlah yang sama untuk pengguna layanan yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI atau karyawan swasta.

**Tabel 4.12**  
**Jumlah Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng**  
**Menurut Pekerjaan**

Pekerjaan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
PNS/TNI/POLRI	4	11	15
Pegawai swasta	7	9	16
Wiraswasta/usahawan	20	14	34
Pelajar/mahasiswa	2	7	9
Lainnya	11	65	76
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>106</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Pengguna layanan Puskesmas Kopelma Darussalam dengan Puskesmas Ulee Kareng mempunyai karakteristik yang hampir sama. Umumnya didominasi kaum perempuan yang kegiatan sehari-harinya mengurus rumah tangga,

walaupun proporsi di Puskesmas Kopelma Darussalam lebih kecil karena berada di wilayah kampus.

**Tabel 4.13**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik**  
**di Puskesmas Ulee Kareng (persen)**

Unsur Pelayanan (1)	Nilai			
	tidak (2)	kurang (3)	cukup (4)	sangat (5)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1,33	3,33	93,33	2,00
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	7,33	92,00	0,67
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	0,67	14,00	84,00	1,33
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	8,00	90,00	2,00
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	6,00	90,67	3,33
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	7,33	91,33	1,33
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	1,33	15,33	82,67	0,67
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	7,33	92,00	0,67
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	10,00	89,33	0,67
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	0,00	5,00	75,00	20,00
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	4,35	13,04	52,17	30,43
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	0,00	42,00	29,33	28,67
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	0,00	5,33	92,67	2,00
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	0,00	1,33	97,33	1,33

Sumber : Data Primer, 2014

Persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan di Puskesmas Ulee Kareng memberikan gambaran yang tidak jauh berbeda dengan pelayanan di Puskesmas Kopelma Darussalam. Di unit ini, setidaknya ada 3 unsur pelayanan yang memperoleh penilaian kurang baik dari sekitar 15 persen pengguna layanan, yaitu kejelasan dan kepastian petugas melayani, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Salah satu unsur memperoleh penilaian kurang hingga 42 persen oleh persepsi dan pandangan masyarakat.

Unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di unit ini memperoleh penilaian terburuk, karena 42 persen masyarakat berpendapat kurang tepatnya pelaksanaan pelayanan. Sedangkan 92 persen masyarakat menyatakan petugas disiplin atau sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Apresiasi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Ulee Kareng paling baik diberikan kepada unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. Lima puluh dua persen pengguna layanan memberikan pendapat wajar, bahkan 30 persen diantaranya berpendapat sangat wajar.

Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dan merupakan dua unsur pelayanan yang memperoleh penilaian terbaik dari masyarakat. Akan tetapi, lebih dari 17 persen masyarakat pengguna menilai unsur pelayanan biaya masih tidak/kurang baik.

**Tabel 4.14**  
**Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**  
**pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng**

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Σ n*</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	2,960
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	2,933
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	2,860
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,940
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,973
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,940
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,827
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	2,933
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,907
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	20	3,150
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	23	3,087
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	2,867
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	2,967
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,000
<b>Nilai IKM</b>		<b>73,83</b>
<b>Mutu dan Kinerja Pelayanan : B (baik)</b>		

Catatan: \* Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2014 (diolah)

Kenyataan yang tidak jauh berbeda dari unit pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam juga terjadi dalam pelayanan masyarakat di Puskesmas Ulee Kareng. Penilaian responden terhadap 14 unsur pelayanan secara umum relatif lebih rendah daripada di Puskesmas Kopelma Darussalam. Setidaknya, ada 3 unsur penilaian yang memperoleh poin diatas 3 dan dari 14 unsur pelayanan, semua unsur pelayanan memperoleh nilai diatas 2,8.

Terdapat sesuatu yang menarik pada unit pelayanan ini, yaitu kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,150. Sementara unsur kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan memperoleh nilai tertinggi kedua (yakni 3.087). Akan tetapi, hanya sebagian kecil pengguna layanan yang memberikan opininya atas unsur ini.

Fakta lainnya untuk unsur pelayanan yang dinilai rendah oleh masyarakat, yakni kecepatan pelayanan dan kedisiplinan petugas. Kedua unsur tersebut memperoleh nilai 2,827 dan 2,860.

Secara agregat mutu pelayanan Puskesmas Ulee Kareng memperoleh predikat B dan berkinerja baik, sama seperti Puskesmas Kopelma Darussalam. Akan tetapi, melihat angka IKM masing-masing yang diperoleh dari masyarakat pengguna layanan, Puskesmas Ulee Kareng dengan nilai IKM sebesar 73,83, satu poin lebih rendah dari Puskesmas Kopelma Darussalam (74,72).

#### 4.4 IKM Puskesmas Jaya Baru

Sebanyak 150 orang pengguna layanan unit Puskesmas Jaya Baru menyatakan pendapat pada layanan yang diterimanya. Mereka terdiri atas 31 orang laki-laki dan 119 orang perempuan.

**Tabel 4.15**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru**  
**Menurut Kelompok Umur**

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= 20	0	4	4
21-30	10	27	37
31-40	6	35	41
41-50	8	32	40
> 50	7	21	28
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>119</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Sembilan puluh tujuh persen responden berusia 21 tahun keatas dan pada umumnya berpendidikan SMA (61 persen). Profesi responden tersebar pada beberapa bidang seperti PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta, dan wiraswasta/usahawan, serta sebagian berstatus lainnya. Sebanyak 95 orang

berstatus pekerjaan lainnya (ibu rumahtangga, pensiunan, tidak bekerja), dimana 94 orang diantaranya adalah kaum perempuan.

**Tabel 4.16**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru**  
**Menurut Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= SD	0	2	2
SMP	2	21	23
SMA	13	79	92
D1-D4	2	4	6
S1	14	12	26
>= S2	0	0	0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>119</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

**Tabel 4.17**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru**  
**Menurut Pekerjaan**

Pekerjaan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
PNS/TNI/POLRI	5	11	16
Pegawai swasta	8	5	13
Wiraswasta/usahawan	16	1	17
Pelajar/mahasiswa	1	8	9
Lainnya	1	94	95
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>119</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Agak berbeda jauh dengan dua unit layanan kesehatan sebelumnya (Puskesmas Kopelma Darussalam dan Puskesmas Ulee Kareng), responden (penerima manfaat layanan) pada Puskesmas Jaya Baru lebih terbuka dan berani menyatakan pendapatnya. Memang 80 persen pengguna layanan Puskesmas Jaya Baru adalah perempuan, sedikit lebih banyak daripada proporsi perempuan pada pengguna layanan di 2 Puskesmas sebelumnya. Dalam pada itu, sekitar 78 persen responden di unit layanan ini berpendidikan paling tinggi SMA.

Sebanyak 150 orang responden pada unit pelayanan Puskesmas Jaya Baru menjawab dan menyatakan pendapatnya pada setiap unsur pelayanan. Umumnya mereka menjawab lebih variatif, dari opini terburuk hingga terbaik. Nilai unsur pelayanan berkisar antara 2,620 (terendah, kecepatan pelayanan) hingga 3,520 (tertinggi, kesesuaian biaya).

**Tabel 4.18**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik**  
**di Puskesmas Jaya Baru (persen)**

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	0,00	20,67	68,00	11,33
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	6,67	82,67	10,67
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	0,00	9,33	81,33	9,33
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	12,67	84,00	3,33
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	2,67	95,33	2,00
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	4,00	92,67	3,33
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	0,67	38,00	60,00	1,33
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	14,00	73,33	12,67
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam	0,00	5,33	94,67	0,00

memberikan pelayanan					
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	0,00	0,00	53,33	46,67	
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	0,00	3,33	41,33	55,33	
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	2,67	47,33	32,00	18,00	
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	0,00	17,33	68,67	14,00	
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	0,00	10,00	74,67	15,33	

Sumber : Data Primer, 2014

Setidaknya masih ada 3 unsur pelayanan yang memperoleh nilai kurang lebih dari 20 persen pengguna layanan/masyarakat. Unsur tersebut adalah unsur pertama, yakni kemudahan prosedur pelayanan (20,67 persen). Besarnya pengguna yang menyatakan kurang mudah prosedur yang berlaku pada layanan ini, kemungkinan terkait dengan mayoritas pengguna layanan yang sebagian besar berpendidikan paling tinggi SMA. Oleh karenanya, prosedur layanan harus disosialisasikan lebih gencar atau prosedur layanan dipermudah. Menempatkan petugas untuk membantu memberitahukan/melayani bagaimana prosedur yang harus ditempuh pengguna juga akan sangat membantu. Kemudian unsur kecepatan pelayanan (39 persen) dan unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (50 persen).

Akan tetapi, walaupun pendapat masyarakat pengguna terhadap pelayanan unit ini lebih bervariasi, ternyata nilai kepuasan masyarakat lebih tinggi daripada di unit layanan Puskesmas Kopelma Darussalam ataupun Puskesmas Ulee Kareng. Faktanya, dari empat belas unsur pelayanan, ada 5 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai 3 atau lebih yakni unsur ke-2 (kesesuaian persyaratan pelayanan 3,040), unsur ke-3 (kejelasan dan kepastian petugas 3,000), unsur ke-10 (kewajaran biaya 3,467), unsur ke-11 (kesesuaian biaya yang dibayarkan 3,520), dan unsur ke-14 (keamanan pelayanan 3,053).

Secara agregat nilai IKM yang diperoleh Puskesmas Jaya Baru bermutu B atau berkinerja baik. Paling tidak masih ada 2 unsur pelayanan yang bernilai

terendah namun masih bermutu B (berkinerja baik). Kedua unsur tersebut adalah kecepatan pelayanan (2,620) dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (2,653). Oleh karenanya nilai IKM unit pelayanan ini sebesar 75,10 atau bermutu B yang terletak diantara rentang nilai 62,51 – 81,25.

**Tabel 4.19**  
**Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru**

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Σ n*</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	2,907
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	3,040
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	3,000
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,907
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,993
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,993
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,620
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	2,987
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,947
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	150	3,467
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	150	3,520
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	2,653
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	2,967
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,053
<b>Nilai IKM</b>		<b>75,10</b>
<b>Mutu dan Kinerja Pelayanan : B (baik)</b>		

Catatan: \* Jumlah responden yang menjawab  
Sumber : Data Primer, 2014

#### **4.5 IKM Kantor Camat Baiturrahman**

Berbeda dengan unit pelayanan sebelumnya, karakteristik responden pada unit Kantor Camat Baiturrahman, Kota Banda Aceh terdiri atas komposisi yang jauh berbeda. Sebanyak 92 orang responden laki-laki dan 58 orang responden perempuan menilai kinerja unit pelayanan Kantor Camat Baiturrahman. Pada

umumnya mereka berusia antara 21-50 tahun dan mayoritas berpendidikan SMA atau sarjana.

**Tabel 4.20**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman Menurut Kelompok Umur**

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= 20	0	0	0
21-30	38	32	70
31-40	35	22	57
41-50	16	4	20
> 50	3	0	3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>58</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

**Tabel 4.21**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman Menurut Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= SD	2	0	2
SMP	2	4	6
SMA	56	38	94
D1-D4	1	0	1
S1	31	16	47
>= S2	0	0	0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>58</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

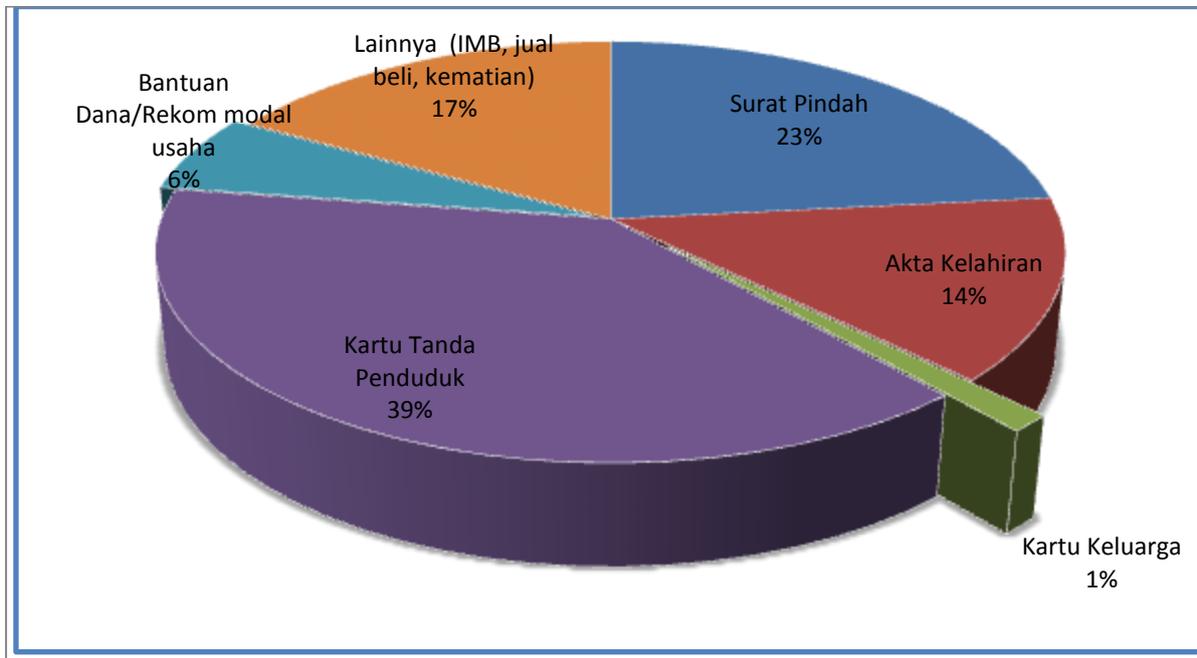
**Tabel 4.22**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan**  
**Kantor Camat Baiturrahman Menurut Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		<b>Total</b>
	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	
(1)	(2)	(3)	(4)
PNS/TNI/POLRI	36	11	47
Pegawai swasta	4	4	8
Wiraswasta/usahawan	36	6	42
Pelajar/mahasiswa	10	15	25
Lainnya	6	22	28
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>58</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Jika diteliti lebih mendalam, ternyata tujuan pengguna pelayanan Kantor Camat Baiturrahman adalah mengurus surat pindah, membuat akta kelahiran, membuat kartu keluarga, atau membuat KTP. Ternyata 40 persen responden bertujuan untuk mengurus kartu tanda penduduk dan 23 persen lainnya untuk mengurus surat pindah.

**Grafik 4.4**  
**Jumlah Responden Menurut Keperluan Pada Unit Pelayanan**  
**Kantor Camat Baiturrahman Menurut Tujuan**



Sumber : Data Primer, 2014

Semua responden menjawab pertanyaan setiap unsur pelayanan. Keempat belas nilai unsur pelayanan berpredikat baik, bahkan ada 3 unsur yang memperoleh opini baik sekali oleh pengguna layanan. Namun secara umum IKM unit pelayanan Kantor Camat Baiturrahman memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 77,82.

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur kesesuaian biaya, yakni 3,840, disini 99 persen pengguna layanan memberi opini sesuai atau sangat sesuai. Unsur pelayanan lainnya yang mendapatkan nilai teratas adalah unsur kewajaran biaya (3,540) dan unsur ketepatan pelaksanaan pelayanan (3,427).

Sementara itu tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terbawah adalah unsur keamanan pelayanan (2,840). Masyarakat pengguna layanan juga merasakan bahwa keamanan pelayanan di unit ini kurang (18 persen).

**Tabel 4.23**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik**  
**Kantor Camat Baiturrahman (persen)**

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	0,00	2,00	92,00	6,00
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	0,67	94,00	5,33
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	0,00	6,00	86,00	8,00
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	10,00	88,00	2,00
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	4,67	93,33	2,00
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	0,67	95,33	4,00
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	0,00	8,67	90,67	0,67
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	4,67	91,33	4,00
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	0,67	99,33	0,00
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	0,00	0,67	44,67	54,67
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	0,67	0,00	14,00	85,33
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	0,00	1,33	54,67	44,00
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	0,00	1,33	98,00	0,67
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	0,00	18,00	80,00	2,00

Sumber : Data Primer, 2014

Dari 14 jenis unsur yang dinilai, sebanyak 7 unsur bernilai di atas 3 dan setengah lainnya bernilai di bawah 3.

**Tabel 4.24**  
**Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**  
**pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman**

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b><math>\Sigma</math> n*</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	3,040
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	3,047
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	3,020
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,920
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,973
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,033
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,920
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	2,993
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,993
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	150	3,540
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	150	3,840
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	3,427
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	2,993
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	2,840
<b>Nilai IKM</b>		<b>77,82</b>
<b>Mutu dan Kinerja Pelayanan : B (baik)</b>		

Catatan: \* Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2014

#### **4.5. IKM Kantor Camat Kuta Alam**

Responden pada unit layanan Kantor Camat Kuta Alam, Kota Banda Aceh terdiri atas komposisi yang tidak jauh berbeda dengan pengguna pada layanan Kantor Camat Baiturrahman. Sebanyak 90 orang responden laki-laki dan 60 orang responden perempuan menilai kinerja unit pelayanan tersebut. Pada umumnya mereka berusia antara 20-40 tahun dan berpendidikan SMA atau sarjana.

**Tabel 4.25**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam**  
**Menurut Kelompok Umur**

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= 20	6	9	15
21-30	19	22	41
31-40	40	19	59
41-50	11	5	16
> 50	14	5	19
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>60</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

**Tabel 4.26**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam**  
**Menurut Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
<= SD	6	2	8
SMP	8	2	10
SMA	48	24	72
D1-D4	10	10	20
S1	16	19	35
>= S2	2	3	5
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>60</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

Berdasar kebutuhannya, ternyata tujuan pengguna pelayanan Kantor Camat Kuta Alam adalah membuat KTP, mengurus surat pindah, membuat akta kelahiran, membuat kartu keluarga, atau urusan bantuan dana. Ternyata semua

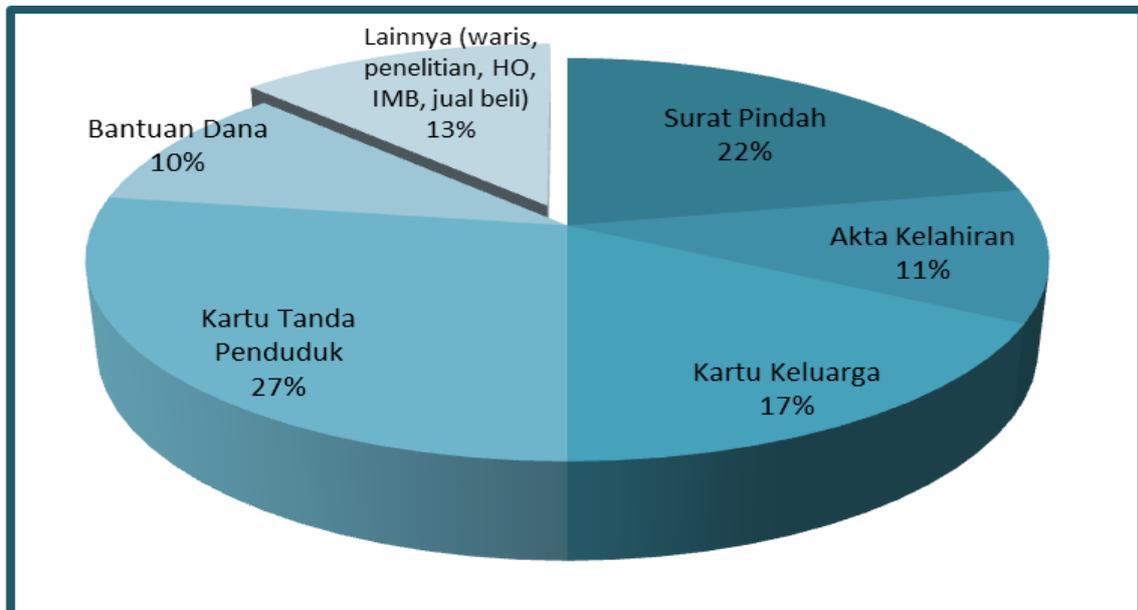
responden pengguna layanan yang berprofesi sebagai wiraswasta adalah kaum lelaki (41 orang). Sementara dari 31 orang yang berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI adalah laki-laki (25 orang).

**Tabel 4.27**  
**Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam Menurut Pekerjaan**

Pekerjaan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
PNS/TNI/POLRI	25	6	31
Pegawai swasta	8	13	21
Wiraswasta/usahawan	41	0	41
Pelajar/mahasiswa	8	11	19
Lainnya	8	30	38
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>60</b>	<b>150</b>

Sumber : Data Primer, 2014

**Gambar 4.5**  
**Jumlah Responden Menurut Keperluan Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam**



Sumber : Data Primer, 2014

Hampir semua responden menjawab pertanyaan setiap unsur pelayanan. Keempat belas nilai unsur pelayanan berpredikat baik, bahkan ada 3 unsur yang dinilai baik sekali oleh pengguna layanan. Oleh karenanya secara umum IKM unit pelayanan Kantor Camat Kuta Alam, Kota Banda Aceh memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 79,69. Ini merupakan yang tertinggi daripada 4 unit layanan lainnya yang dilakukan penilaian pada kepuasan masyarakat.

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur ke-12, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, yakni 3,800. Unsur pelayanan lainnya yang mendapatkan nilai teratas adalah unsur kesesuaian biaya (3,797), unsur tanggung jawab petugas (3,360) dan kesepuluh unsur lainnya diberikan nilai di atas 3 oleh masyarakat pengguna.

Sementara itu tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terbawah dan memperoleh poin dibawah 3 adalah unsur kecepatan pelayanan (2,980).

**Tabel 4.28**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik**  
**Kantor Camat Kuta Alam (persen)**

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	0,00	0,67	96,67	2,67
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	0,00	94,67	5,33
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	0,00	0,00	92,00	8,00
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	1,33	94,00	4,67
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	0,00	64,00	36,00
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	0,00	94,63	5,37
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	0,00	3,33	95,33	1,33
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	0,00	95,30	4,70

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	0,00	99,33	0,67
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	0,00	0,00	75,17	24,83
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	0,00	0,68	18,92	80,41
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	0,00	0,67	18,67	80,67
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	0,00	0,00	88,67	11,33
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	0,00	0,00	96,67	3,33

Sumber : Data Primer, 2014

**Tabel 4.29**  
**Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam**

Unsur Pelayanan	$\Sigma n^*$	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	3,020
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	3,053
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	3,080
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,033
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,360
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	149	3,054
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,980
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	149	3,047
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,007
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	149	3,248
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	148	3,797
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	3,800
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	3,113
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,033
<b>Nilai IKM</b>		<b>79,69</b>

**Mutu dan Kinerja Pelayanan : B (baik)**

Catatan: \* Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2014

#### 4.7 IKM Unit Pelayanan Puskesmas (Kopelma Darussalam, Ulee Kareng, Jaya Baru)

Unit pelayanan Puskesmas (Kopelma Darussalam, Ulee Kareng, Jaya Baru) merupakan unit pelayanan masyarakat yang melayani kesehatan tingkat dasar. Terlepas dari perbedaan karakteristik pengguna layanan, opini tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja layanan Puskesmas tersebut relatif tidak jauh berbeda. Akan tetapi, jika dibandingkan diantara ketiganya, terlihat bahwa IKM Puskesmas Jaya Baru (75,10) lebih tinggi daripada IKM Puskesmas Kopelma Darussalam (74,72), ataupun IKM Puskesmas Ulee Kareng (73,83).

Jika ketiga unit pelayanan tersebut digabung, maka diperoleh nilai pelayanan masing-masing unsur sebagai berikut:

**Tabel 4.30**  
**Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas**

Unsur Pelayanan	$\Sigma n^*$	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	450	2,940
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	450	2,989
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	450	2,909
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	450	2,916
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	450	2,978
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	450	2,971
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	450	2,762
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	450	2,962
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	450	2,924
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	186	3,398
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	190	3,458
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	449	2,835
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	450	2,964
14. Keamanan pelayanan di unit ini	450	3,029
<b>Nilai IKM Pelayanan Puskesmas</b>		<b>75,06</b>
<b>Mutu dan Kinerja Pelayanan : B (baik)</b>		

Catatan: \* Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2014

Semua unsur pelayanan bernilai B atau baik, namun ada unsur yang memperoleh nilai kepuasan masyarakat terendah yakni unsur kecepatan pelayanan (2,762). Unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelaksanaan (2,835) juga masih membutuhkan perbaikan mendasar.

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai kepuasan terbaik dari ketiga unit pelayanan kesehatan ini adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dan unsur kewajaran biaya. Keduanya memperoleh nilai 3,458 dan 3,398 yang berarti bermutu A atau berkinerja sangat baik. Secara agregat penilaian kepuasan pelayanan masyarakat atas tiga unit pelayanan tersebut bermutu B atau berkinerja baik, dengan nilai IKM gabungan sebesar 75,06.

#### **4.8 IKM Unit Layanan Kantor Camat (Baiturrahman, Kuta Alam)**

Penilaian kepuasan masyarakat atas layanan pada dua unit layanan bidang administrasi umum tersebut hampir sama. Ketiganya memperoleh predikat bermutu B atau berkinerja baik secara keseluruhan. Akan tetapi, secara nyata terdapat perbedaan yang cukup terlihat dari poin yang dinilai oleh pengguna layanan.

Setidaknya terdapat satu karakteristik layanan yang sama antara kedua unit pelayanan tersebut. Yaitu unsur paling baik menurut penilaian masyarakat atas kepuasan terhadap unsur kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Unsur lainnya yang dinilai baik adalah unsur kewajaran biaya dan unsur kenyamanan unit pelayanan.

**Tabel 4.31**  
**Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**  
**pada Unit Pelayanan Kantor Camat (Baiturrahman, Kuta Alam)**

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Σ n*</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	300	3,030
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	300	3,050
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	300	3,050
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	300	2,977
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	300	3,167
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	299	3,043
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	300	2,950
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	299	3,020
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	300	3,000
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	299	3,395
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	298	3,819
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	300	3,613
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	300	3,053
14. Keamanan pelayanan di unit ini	300	2,937
<b>Nilai IKM Pelayanan Kantor Kecamatan</b>		<b>78,76</b>
<b>Mutu dan Kinerja Pelayanan : B (baik)</b>		

Catatan: \* Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2014

Tingkat Kepuasan Masyarakat atas kinerja Kantor Camat lebih tinggi daripada kinerja Puskesmas. Jika digabungkan, IKM Kantor Camat sebesar 78,76 atau 3,7 poin lebih tinggi daripada IKM Puskesmas yang tercatat 75,06. Meskipun keduanya dalam level berkinerja baik (B), namun poin yang berbeda tersebut menunjukkan kinerja antara kedua jenis unit layanan tersebut berbeda. Kedua jenis unit layanan semestinya harus meningkatkan kinerja layanan agar masyarakat pengguna layanan memberikan opini tertinggi, yaitu sangat baik (A).

#### 4.9 Perbandingan Antar Unit Pelayanan

Setelah dilakukan survei atas kinerja pelayanan pada 5 unit pelayanan pemerintah, terlihat fakta penilaian masyarakat atas kepuasan pelayanannya. Dilihat dari nilai IKM, maka pelayanan pada kelima unit pelayanan masyarakat yaitu PuskesmasKopelma Darussalam, Puskesmas Ulee Kareng, Puskesmas Jaya Baru, Kantor Camat Baiturrahman, dan Kantor Camat Kuta Alam bermutu B atau berkinerja baik. Namun, secara empiris kelima unit pelayanan itu memiliki nilai yang berbeda.

Secara berurutan dari yang tertinggi nilai IKM adalah Kantor Camat Kuta Alam (79,69), Kantor Camat Baiturrahman (77,82), Puskesmas Jaya Baru (75,10), Puskesmas Kopelma Darussalam (74,72), dan Puskesmas Ulee Kareng (73,83). Andaikan penilaian kepuasan masyarakat pada kelima unit pelayanan tersebut digabung, maka akan terlihat seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.32**  
**Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata**  
**Unsur Pelayanan pada Empat Unit Pelayanan**

Unsur Pelayanan	$\Sigma n^*$	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	750	2,976
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	750	3,013
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	750	2,965
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	750	2,940
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	750	3,053
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	749	3,000
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	750	2,837
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	749	2,985
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	750	2,955
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	485	3,396
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	488	3,678
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	749	3,147
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	750	3,000
14. Keamanan pelayanan di unit ini	750	2,992
<b>Nilai IKM Pelayanan Kantor Kecamatan</b>		<b>76,68</b>
<b>Mutu dan Kinerja Pelayanan : B (baik)</b>		

Catatan: \* Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2014

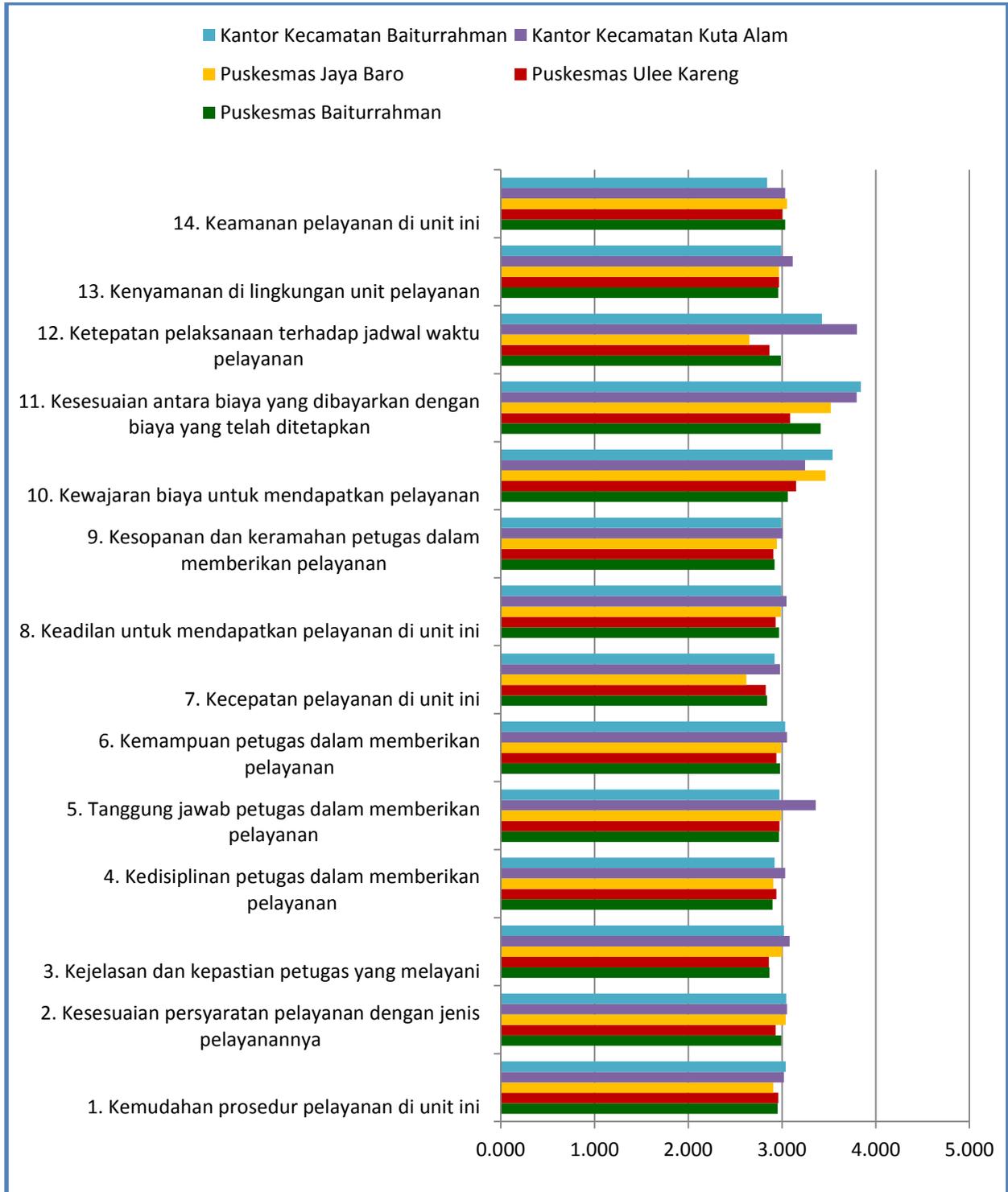
Tabel diatas menunjukkan bahwa unsur pelayanan kesebelas, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan memperoleh nilai tertinggi (3,678). Unsur pelayanan ini bermutu A atau berkinerja sangat baik, sejalan dengan unsur ke-10 yaitu kewajaran biaya yang memperoleh poin 3,396.

Unsur-unsur lainnya bermutu B atau berkinerja baik, namun setidaknya ada satu unsur yang nilainya paling rendah daripada unsur pelayanan lainnya. Unsur pelayanan tersebut adalah kecepatan pelayanan yang bernilai 2,837. Kinerja layanan pada unsur dengan nilai tertinggi juga terjadi pada survei tahun sebelumnya. Demikian pula untuk unsur layanan dengan kinerja terendah adalah kecepatan layanan. Berarti tidak terjadi perubahan kinerja layanan yang berarti pada unsur ke-7 tersebut.

Secara umum agregat nilai IKM untuk gabungan kelima unit pelayanan adalah sebesar 76,68. Artinya bermutu B dan berkinerja baik. Namun demikian, sebagai unit pelayanan masyarakat, setiap unit pelayanan wajib memperbaiki kinerjanya sebaik mungkin agar memperoleh mutu A atau kinerja sangat baik. Hal ini bukan semata-mata penilaian administrasi semata, akan tetapi kepuasan masyarakat atas layanan yang diterimanya.

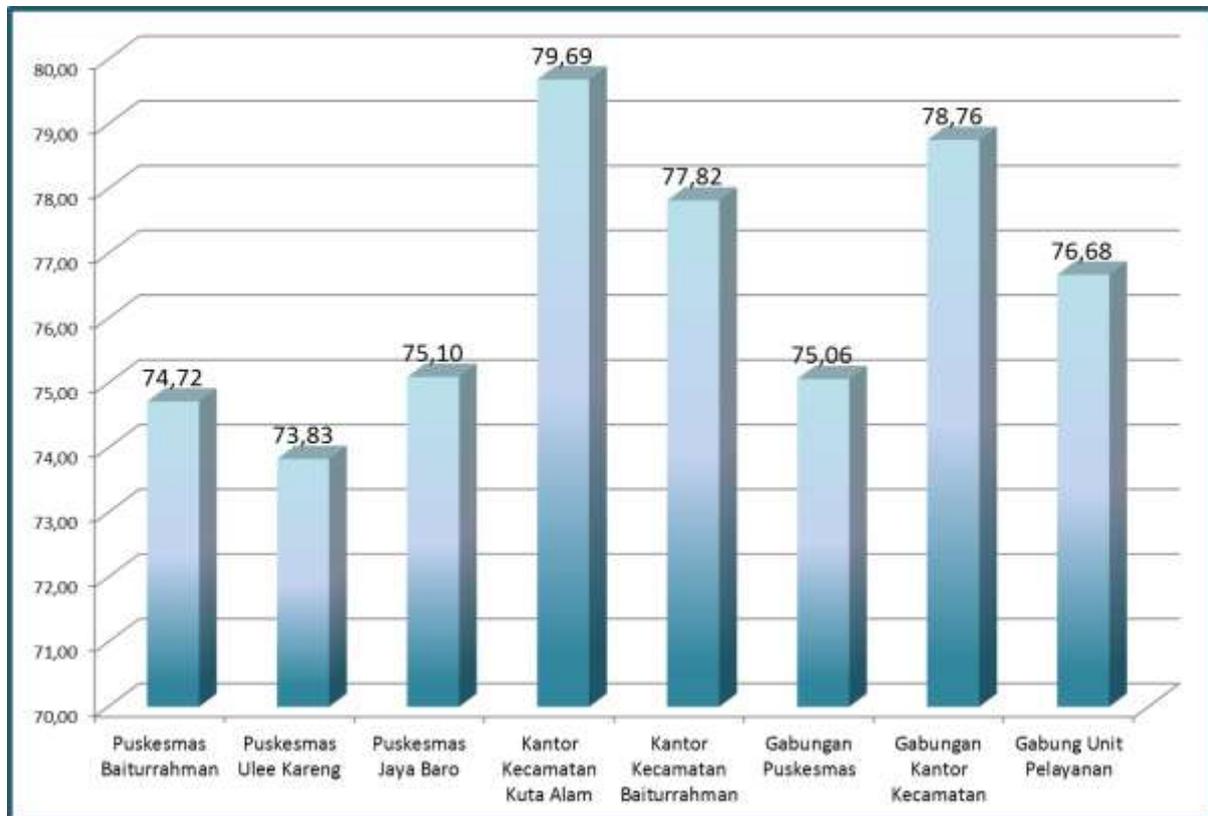
Bukti dari kemauan pemerintah dalam melayani masyarakat mulai terlihat dari adanya unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat baik. Unsur tersebut adalah kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kedua unsur layanan tersebut memperoleh mutu A atau berkinerja sangat baik dari masyarakat dengan poin 84,90 dan 91,96. Oleh karena itu, pelayanan prima yang ingin dicapai setiap unit layanan masyarakat merupakan sesuatu yang dapat dicapai, walaupun bukan hal mudah untuk mencapainya. Pelayanan prima merupakan tujuan yang wajib diwujudkan oleh setiap unit layanan masyarakat.

**Grafik 4.6**  
**Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Lima Unit Pelayanan**



Sumber : Data Primer, 2014

**Grafik 4.7**  
**Nilai IKM Unit Pelayanan dan Gabungan**



Sumber : Data Primer, 2014

#### **4.10. Opini Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin**

Mungkinkah terdapat kecenderungan opini masyarakat pada kinerja unit layanan berbeda berdasarkan jenis kelamin? Untuk menjawab hal ini, ada baiknya dibahas IKM pada kelima unit layanan berdasarkan jenis kelamin. Dalam kajian ini ukuran sampel berdasarkan jenis kelamin yang berbeda diasumsikan tidak menjadi masalah karena jumlah masing-masing responden menurut jenis kelamin lebih besar dari 150 orang.

Nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan cenderung tidak berbeda kecuali pada beberapa unsur. Misalnya, pada unsur ke-12, dimana untuk responden laki-laki memberikan penilaian cukup tinggi (3,293). Sebaliknya responden perempuan berpendapat bahwa unsur Ketepatan pelaksanaan

terhadap jadwal waktu pelayanan (2,929), sedikit lebih rendah daripada penilaian responden laki-laki.

**Tabel 4.33**  
**Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Unsur Pelayanan	Laki-laki	Perempuan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	2,970	2,869
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	2,987	2,927
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	2,947	2,884
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	2,917	2,853
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,050	2,947
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	2,973	2,911
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	2,837	2,738
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	2,950	2,898
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2,930	2,867
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,378	3,400
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,699	3,649
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,293	2,929
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	2,973	2,913
14. Keamanan pelayanan di unit ini	2,913	2,940
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>	<b>76,46</b>	<b>74,51</b>

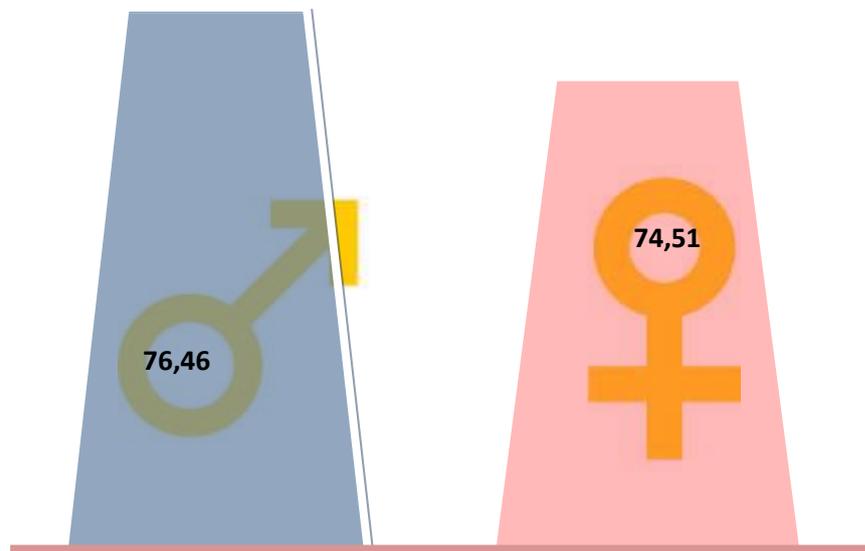
Sumber : Data Primer, 2014

Selanjutnya, pada unsur ke-5, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Pada unsur ini pun responden laki-laki cenderung memberikan penilaian lebih tinggi (3,050) daripada responden perempuan (2,947). Secara keseluruhan, penilaian responden laki-laki terhadap kinerja unit layanan pemerintah tersebut lebih tinggi daripada penilaian responden perempuan. IKM pengguna layanan laki-laki hampir 2 poin lebih tinggi (76,46) daripada IKM perempuan yang hanya dapat memberikan nilai 74,51 untuk kelima unit layanan tersebut.

Walau bagaimanapun, kenyataan ini harus menjadi evaluasi diri unit layanan publik. Bukan laki-laki atau perempuan yang menyebabkan rendahnya nilai IKM, akan tetapi kinerja unit layanan bersangkutan. Barangkali, sebagai

akibat pengguna layanan Puskesmas yang sebagian besar perempuan dan memang kinerja layanan publik bidang kesehatan tersebut masih harus ditingkatkan, maka kepuasan kaum perempuan terhadap pelayanan publik lebih rendah daripada laki-laki. Disisi lain, kaum laki-laki yang lebih banyak menggunakan fasilitas layanan Kantor Camat dimana kinerjanya lebih baik daripada unit layanan bidang kesehatan. Oleh sebab itu, unit layanan publik tidak boleh berpuas diri, semua unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh wajib meningkatkan kinerja atas pelayanan publik agar memperoleh opini sangat baik (A) dari warga kota (masyarakat pengguna).

**Grafik 4.8**  
**Nilai IKM Berdasarkan Jenis Kelamin**



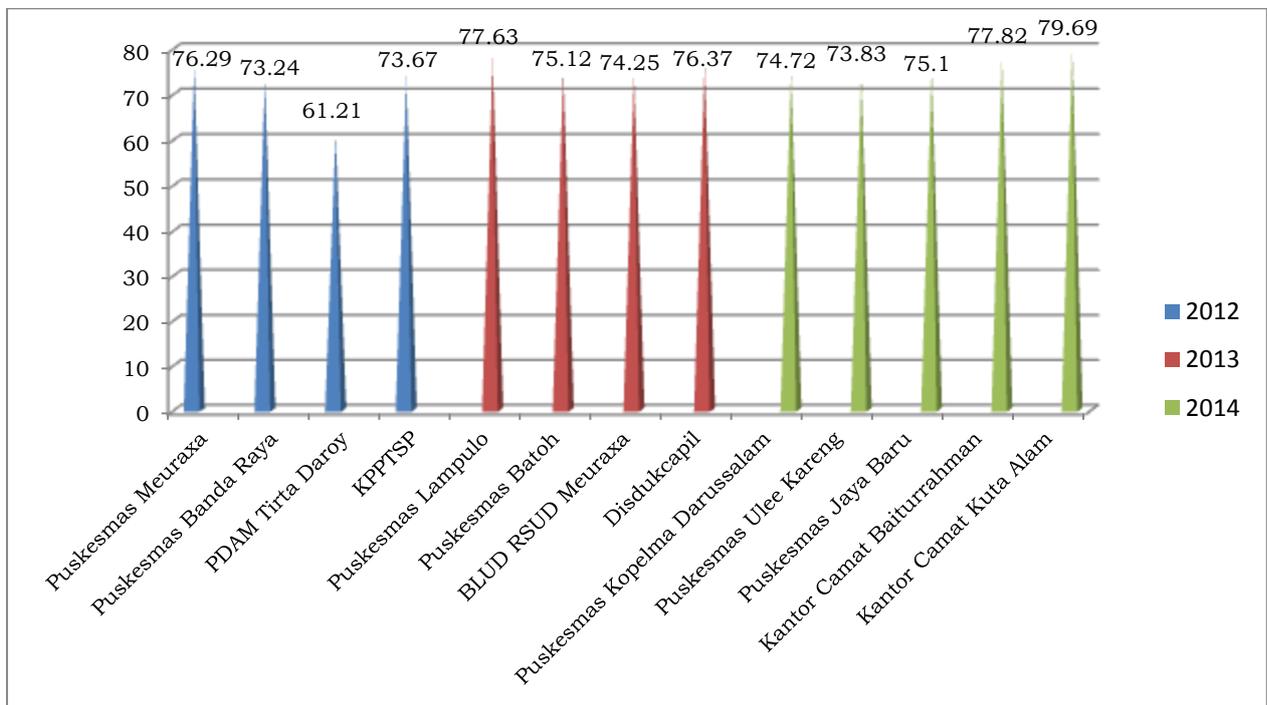
Sumber : Data Primer, 2014

#### **4.11 Perkembangan IKM Kota Banda Aceh**

Selama tahun 2012-2014, terdapat 13 unit pelayanan/SKPK di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh yang telah dievaluasi IKM, terutama yang mengemban tugas pokok dan fungsi di bidang layanan air minum, kesehatan, layanan perizinan, administrasi kependudukan, dan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan. Hasil evaluasi IKM memperlihatkan bahwa tidak satupun unit pelayanan/SKPK memiliki kinerja berpredikat sangat baik (mutu

pelayanan A). Kecuali PDAM Tirta Daroy yang berkinerja cukup atau mutu pelayanan C, semua unit pelayanan/SKPK yang dievaluasi berkinerja baik (mutu pelayanan B). Untuk pelayanan kesehatan, tertinggi nilai IKM diraih Puskesmas Lampulo dan terendah diraih Puskesmas Banda Raya. Perkembangan nilai IKM menurut unit pelayanan/SKPK di Kota Banda Aceh selama tahun 2012-2014 dapat dilihat pada grafik berikut.

**Grafik 4.9**  
**Perkembangan Nilai IKM Menurut**  
**Unit Pelayanan/SKPK Tahun 2012-2014**



Sumber : Bappeda Kota Banda Aceh dan Data Primer, 2014

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Beberapa kesimpulan penting yang dapat dirangkum dari hasil kajian antara lain, sebagai berikut :

1. Secara agregat, warga kota (responden) yang dipilih secara acak sebagai pengguna layanan di Kantor Camat dan Puskesmas didominasi perempuan (60 persen), dan selebihnya adalah laki-laki (40 persen), dari 750 responden. Paling kurang 30,53 persen responden berumur antara 21-30 tahun, sebanyak 29,60 persen berumur 31-40 tahun, 18,67 persen responden berumur 41-50 tahun, 17,20 persen responden berumur lebih dari 50 tahun, dan selebihnya 4 persen berumur hingga 20 tahun. Hampir separuh (49,07 persen) responden berpendidikan setara SMA, disamping juga 25,47 persen berpendidikan sarjana. Lebih lanjut, paling kurang 38,4 persen responden dengan status lainnya (mengurus rumahtangga, pensiunan, pekerjaan lainnya) sebagai pengguna layanan di Kantor Camat dan Puskesmas.
2. Secara kumulatif (gabungan IKM puskesmas dan Kantor Camat), IKM Kota Banda Aceh sebesar 76,68. Nilai IKM tersebut berada pada rentang interval 62,51 – 81,25, atau mutu pelayanan B (berkinerja baik);
3. Unit pelayanan Puskesmas dan Kantor Camat yang dievaluasi IKM memperlihatkan berkinerja baik (mutu pelayanan B), meskipun bervariasi nilai IKM-nya. Tidak satupun Puskesmas dan Kantor Camat berkinerja sangat baik (mutu pelayanan A). IKM tertinggi diraih Kantor Kecamatan Kuta Alam sebesar 79,69 dan terendah dicapai Puskesmas Ulee Kareng sebesar 73,83.
4. Nilai IKM Puskesmas Kopelma Darussalam sebesar 74,72 atau berpredikat B (baik). Namun demikian, masih ada unsur pelayanan yang nilainya dibawah rata-rata, terutama yakni kecepatan pelayanan serta kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. Karena itu, unsur

pelayanan tersebut harus ditingkatkan sehingga tercapainya mutu pelayanan dengan predikat A (sangat baik) di masa mendatang.

5. Untuk Puskesmas Ulee Kareng, nilai IKM yang diperoleh sebesar 73,83 atau mutu pelayanan B (berkinerja baik). Unsur pelayanan yang masih dibawah nilai rata-rata dan harus ditingkatkan kualitasnya, terutama kecepatan pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas pelayanan, serta ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
6. IKM unit pelayanan Puskesmas Jaya Baru memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 75,10. Unsur pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya, terutama unsur kecepatan pelayanan dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
7. Hasil wawancara dengan warga kota mengungkapkan bahwa nilai IKM Kantor Camat Baiturrahman berkinerja baik. Nilai IKM-nya sebesar 77,82 atau terletak diantara rentang nilai 62,51–81,25. Unsur pelayanan yang masih dibawah nilai rata-rata, meliputi keamanan pelayanan, kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas, keadilan, kesopanan dan keramahan petugas, dan kenyamanan. Oleh karena itu, unsur pelayanan bernilai IKM rendah harus menjadi perhatian serius untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya.
8. Untuk Kantor Camat Kuta Alam, nilai IKM yang diperoleh sebesar 79,69 atau mutu pelayanan B (berkinerja baik). Unsur pelayanan yang masih dibawah nilai 3 atau terendah dibandingkan dari unsur lainnya adalah kecepatan pelayanan. Karena itu, unsur pelayanan tersebut harus menjadi prioritas perbaikan di Kantor Camat Kuta Alam.
9. Untuk mencapai predikat kinerja sangat baik (mutu pelayanan A), Puskemas Kopelma Darussalam masih membutuhkan poin nilai IKM sebesar 6,54, Puskesmas Ulee Kareng sebesar 7,43, Puskesmas Jaya Baru sebesar 6,16, Kantor Camat Baiturrahman sebesar 3,44, dan Kantor Camat Kuta Alam sebesar 1,57. Karena itu, perbaikan unsur pelayanan yang masih kurang dipandang sangat penting sehingga dapat mendorong peningkatan tingkat kepuasan warga kota yang tercermin dari IKM.

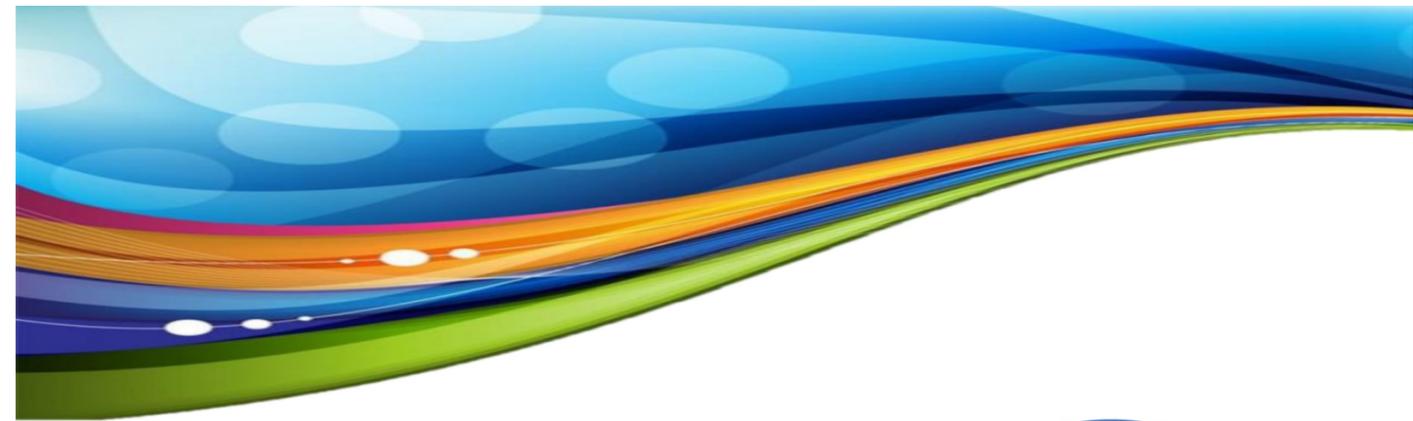
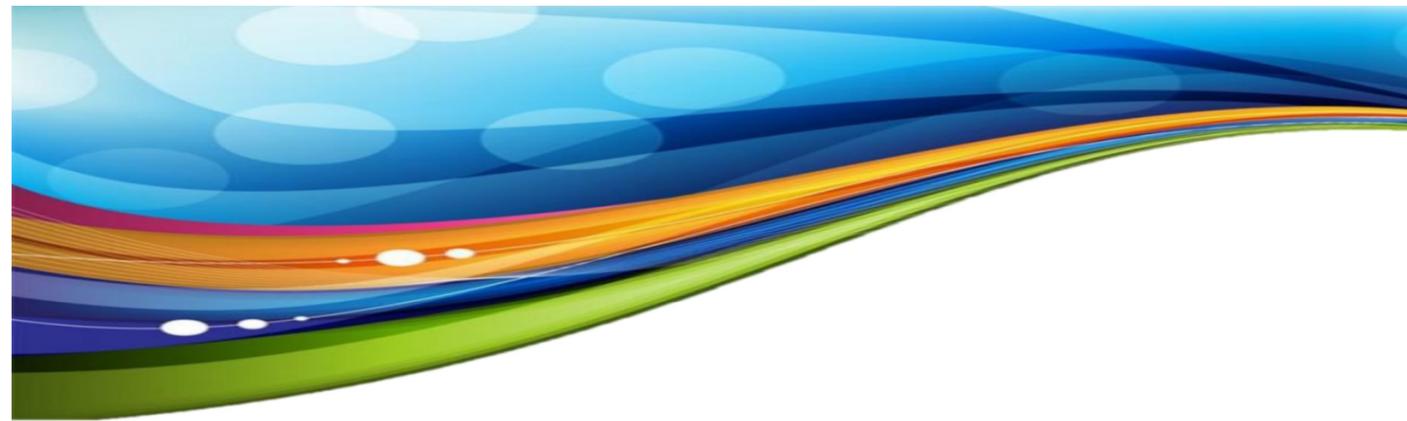
10. Setiap Puskesmas memiliki kelebihan dan kelemahan dalam unsur pelayanan. Dari 14 unsur pelayanan, nilai pelayanan tertinggi dicapai pada unsur kewajaran biaya dan terendah pada unsur kecepatan pelayanan.
11. Pada Kantor Camat, nilai unsur pelayanan tertinggi dicapai pada unsur pelayanan kesesuaian biaya dan terendah pada unsur keamanan pelayanan.

## **5.2 Rekomendasi**

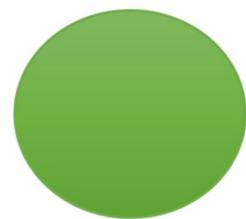
Berdasarkan hasil evaluasi IKM terhadap unit pelayanan Puskesmas dan Kantor Kecamatan, direkomendasikan beberapa upaya perbaikan dan langkah ke depan yang perlu dilakukan pembuat kebijakan di Kota Banda Aceh, antara lain sebagai berikut :

1. Beberapa unsur pelayanan yang sudah berkinerja memuaskan warga kota dapat dipertahankan dan diupayakan dapat ditingkatkan sehingga mencapai berkinerja sangat puas bagi warga kota.
2. Perlu adanya standar operasional prosedur (SOP) Puskesmas dan SOP Kantor Camat sesuai pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat yang sudah dibakukan dan disosialisasikan bagi warga kota. Dengan demikian, warga kota dapat mengetahui secara jelas SOP yang berlaku di puskesmas dan Kantor Camat.
3. Unsur kecepatan pelayanan masih memerlukan perbaikan dan menjadi agenda prioritas ke depan pada semua unit pelayanan. Dapat dipertimbangkan untuk menambah petugas pada waktu/hari tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan permintaan layanan serta diikuti dengan peningkatan fasilitas layanan.
4. Terkait dengan pengurusan jenis pelayanan yang sesuai dengan kewenangan Camat, dapat dipertimbangkan secara bertahap untuk ditingkatkan kewenangan tersebut sepenuhnya kepada camat, yang diikuti dengan peningkatan fasilitas, dana, dan kualitas SDM. Hal tersebut sebagai bentuk untuk penyederhanaan alur birokrasi dan percepatan pelayanan bagi warga kota.

5. Pemerintah Kota Banda Aceh sudah menerapkan e-kinerja untuk meningkatkan kualitas kinerja aparatur. Dalam kaitan tersebut, diperlukan kajian mendalam dari penerapan e-kinerja terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh.
6. Perlunya dilaksanakan setahun sekali pemilihan petugas layanan yang berprestasi (idol) yang melibatkan partisipasi warga kota, berikut dengan pemberian penghargaan dan insentif khusus. Melalui langkah tersebut diharapkan petugas layanan berupaya memberikan layanan yang terbaik dan memuaskan warga kota.
7. Unit pelayanan/SKPK yang belum dievaluasi IKM, dibolehkan dapat dilakukan secara internal untuk menilai keberhasilan dan kelemahan dalam memberikan pelayanan bagi warga kota serta dilakukan secara objektif.



EVALUASI INDEKS/TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (TKM) TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH



Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Banda Aceh  
Jl. Nyak Adam Kamil No.19 A Banda Aceh Telp (0651) 32398 Fax (0651) 32397  
Website : [bappeda.bandaacehkota.go.id](http://bappeda.bandaacehkota.go.id)



**EVALUASI INDEKS/  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (TKM)  
TERHADAP PELAYANAN  
PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**

**2014**



**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah  
Pemerintah Kota Banda Aceh**

**KUESIONER EVALUASI INDEKS/TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (TKM)  
TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH, 2014**

<b>I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )</b> <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		<i>Diisi Oleh Petugas</i>
Nomor Responden	.....	
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah      4. D1-D3-D4 2. SLTP              5. S-1 3. SLTA              6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri      4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta    5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

**II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA**

Nama	
NIP/DATA LAIN	

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<b>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	<b>P *)</b> 1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.	<b>P *)</b> 1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah.	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.</b> a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.</b> a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</b> a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	<b>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</b> a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.	1 2 3 4	<b>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.</b> a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.	1 2 3 4
<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu	1 2 3 4	<b>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.</b> a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.	1 2 3 4
<b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	<b>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.	1 2 3 4

**\*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)**