



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

2013



Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Pemerintah Kota Banda Aceh



Unit Kajian Pelatihan dan
Perencanaan Pembangunan Regional (UP3R)
Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala



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

KATA PENGANTAR

KEPALA BAPPEDA KOTA BANDA ACEH

Pemerintah Kota Banda Aceh terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik bagi warga kota. Berbagai terobosan dan inovasi dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) serta perbaikan dalam pelayanan publik telah dilaksanakan secara bertahap. Penerapan *e-kinerja* merupakan salah satu bentuk langkah konkrit Pemerintah Kota Banda Aceh untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan yang dilaksanakan aparatur Kota Banda Aceh. Dalam kaitan itu pula, diharapkan dengan penerapan tersebut dapat berimplikasi positif terhadap pelayanan yang prima bagi warga kota secara berkelanjutan.

Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh tahun 2013 ini merupakan kelanjutan dari tahun sebelumnya. Kegiatan ini dilaksanakan guna menyahuti amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Secara umum, laporan evaluasi TKM ini memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, BLUD Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh. TKM tersebut diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil evaluasi ini diharapkan menjadi masukan penting bagi unit pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi warga kota.

Dukungan dan kontribusi positif dari berbagai pihak, termasuk jajaran pegawai pada Dinas Kesehatan, Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, BLUD RSUD Meuraxa, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh, dihaturkan terima kasih. Apresiasi diberikan pula kepada Tim Ahli/Peneliti dari Unit Kajian Pelatihan dan Perencanaan Pembangunan Regional (UP3R) Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh. Kiranya, hasil kajian evaluasi ini berguna dalam mendukung percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik Kota Banda Aceh di masa mendatang.

Banda Aceh, 29 Juli 2013

**KEPALA BAPPEDA
KOTA BANDA ACEH,**

Ir. BAHAGIA, Dipl.SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19611218 198909 1 001

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
KATA PENGANTAR KEPALA BAPPEDA KOTA BANDA ACEH	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR GRAFIK	viii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Tujuan Studi	I-3
1.3 Sasaran Studi	I-4
1.4 Manfaat Studi	I-4
1.5 Output (keluaran)	I-5
1.6 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN TEORITIS	II-1
2.1 Kepuasan Masyarakat	II-1
2.2 Pelayanan Publik	II-3
2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	II-6
2.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan	II-9
2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat	II-11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Ruang Lingkup Studi	III-1
3.2 Sasaran Unit Pelayanan	III-1
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Penentuan Responden	III-2
3.4 Metode Analisis Data	III-3
BAB IV KONDISI UMUM KOTA BANDA ACEH	IV-1
4.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah	IV-1
4.2 Pemerintahan	IV-4
4.3 Kondisi Demografi	IV-9
4.4 Kondisi Ekonomi Kota	IV-12

4.4.1	Perkembangan PDRB.....	IV-12
4.4.2	Laju Pertumbuhan Ekonomi	IV-15
4.4.3	Pendapatan Per Kapita	IV-17
4.5	Kondisi Sarana dan Prasarana	IV-18
4.5.1	Pendidikan	IV-18
4.5.2	Kesehatan	IV-20

BAB V ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH

5.1	Karakteristik Responden	V-2
5.2	IKM Puskesmas Lampulo	V-7
5.3	IKM Puskesmas Batoh	V-12
5.4	IKM BLUD RSUD Meuraxa	V-18
5.5	IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	V-23
5.6	IKM Unit Pelayanan Puskesmas (Lampulo dan Batoh)	V-28
5.7	IKM Unit Layanan Kesehatan (Puskesmas dan Rumah Sakit) ..	V-30
5.8	Perbandingan Antar Unit Pelayanan	V-30

BAB VI PENUTUP..... VI-1

6.1	Kesimpulan.....	VI-1
6.2	Rekomendasi.....	VI-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 3.1 Jumlah Responden Sasaran Studi	III-2
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	III-5
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Banda Aceh Menurut Kecamatan, 2012	IV-2
Tabel 4.2 Jumlah Gampong dan Mukim di Kota Banda Aceh Menurut Kecamatan Tahun 2012	IV-5
Tabel 4.3 Jumlah PNS menurut Golongan dan Jenis Kelamin di Kota Banda Aceh, Tahun 2011-2012 (orang)	IV-7
Tabel 4.4 Perkembangan PDRB ADHB Kota Banda Aceh, Tahun 2009-2011	IV-14
Tabel 4.5 Perkembangan PDRB ADHK Kota Banda Aceh, Tahun 2009-2011	IV-15
Tabel 4.6 Ketersediaan Fasilitas Pendidikan di Kota Banda Aceh Tahun 2011 (unit)	IV-20
Tabel 4.7 Perkembangan Fasilitas Kesehatan di Kota Banda Aceh, Tahun 2008-2012 (unit)	IV-21
Tabel 4.8 Ketersediaan Tenaga Kesehatan dan Paramedis di Kota Banda Aceh, Tahun 2011-2012	IV-22
Tabel 4.9 Kondisi Tenaga Kesehatan dan Paramedis menurut Kecamatan di Kota Banda Aceh, Tahun 2012 (orang)	IV-23
Tabel 5.1 Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan dan Jenis Kelamin	V-3
Tabel 5.2 Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	V-4
Tabel 5.3 Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin	V-5

Tabel 5.4	Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin	V-6
Tabel 5.5	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Lampulo Menurut Karakteristiknya	V-7
Tabel 5.6	Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Lampulo (persen)	V-9
Tabel 5.7	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Lampulo	V-11
Tabel 5.8	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Batoh Menurut Karakteristiknya	V-12
Tabel 5.9	Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Batoh (persen)	V-14
Tabel 5.10	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Batoh	V-16
Tabel 5.11	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan BLUD RSUD Meuraxa Menurut Bagian	V-19
Tabel 5.12	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan BLUD RSUD Meuraxa Menurut Karakteristiknya	V-20
Tabel 5.13	Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan Publik di BLUD RSUD Meuraxa (persen)	V-21
Tabel 5.14	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan BLUD RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh	V-23
Tabel 5.15	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Menurut Karakteristiknya	V-24
Tabel 5.16	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Disdukcapil Menurut Tujuan dan jenis Kelamin	V-25
Tabel 5.17	Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (persen)	V-26

Tabel 5.18	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	V-27
Tabel 5.19	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas (Lampulo dan Batoh)	V-29
Tabel 5.20	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Empat Unit Pelayanan (Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, BLUD RSUD Meuraxa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)	V-31

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 4.1 Peta Administratif Kota Banda Aceh	IV-2

DAFTAR GRAFIK

		<i>Halaman</i>
Grafik 4.1	Persentase PNS menurut Golongan dan Jenis Kelamin di Kota Banda Aceh, Tahun 2012	IV-6
Grafik 4.2	Kondisi Tingkat Pendidikan PNS Kota Banda Aceh, Tahun 2010-2012 (Persen)	IV-8
Grafik 4.3	Perkembangan Penduduk Kota Banda Aceh, Tahun 2009-2012	IV-10
Grafik 4.4	Distribusi Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Banda Aceh, Tahun 2012	IV-11
Grafik 4.5	Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Banda Aceh per Desa dan Km ² Menurut Kecamatan, Tahun 2012	IV-12
Grafik 4.6	Laju Pertumbuhan Ekonomi Kota Banda Aceh, Aceh, dan Nasional Tahun 2007-2011	IV-16
Grafik 4.7	Pendapatan Per kapita Kota Banda Aceh dan Provinsi Aceh Tahun 2007-2011 (Ribuan Rupiah)	IV-18
Grafik 4.8	Perkembangan Fasilitas Pendidikan di Kota Banda Aceh, Tahun 2008-2011	IV-19
Grafik 5.1	Persentase Responden Menurut Kelompok Umur	V-4
Grafik 5.2	Pekerjaan Pengguna Layanan Puskesmas Batoh	V-17
Grafik 5.3	Masyarakat Pengguna Layanan BLUD RSUD Meuraxa Menurut Bagian/Bidang (orang)	V-18
Grafik 5.4	Persentase Responden pada Unit Pelayanan Disdukcapil Menurut Tujuan	V-25
Grafik 5.5	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Empat Unit Pelayanan (Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, BLUD RSUD Meuraxa, Disdukcapil)	V-33
Grafik 5.6	Nilai IKM pada Empat Unit Pelayanan (Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, BLUD RSUD Meuraxa, Disdukcapil)	V-34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan merupakan salah satu prioritas pembangunan nasional sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2010-2014. Reformasi birokrasi tersebut dilaksanakan dalam menyahtuti berbagai permasalahan yang masih terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, baik ditingkat nasional maupun daerah. Lebih lanjut, dalam pelaksanaannya pula berpedoman pada Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025 dan Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014.

Peningkatan kualitas pelayanan publik termasuk salah satu sasaran yang harus dicapai pemerintah dalam melaksanakan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan. Untuk mewujudkan hal tersebut, harus dilakukan secara bersama-sama, terpadu, dan sinergis antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Dalam kaitan itu pula, reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan harus memberikan dampak yang luas terhadap perbaikan pelayanan publik di daerah. Dengan demikian, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang langsung diterima masyarakat telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sekaligus berdampak signifikan terhadap perbaikan kesejahteraan masyarakat.

Penekanan pelayanan publik yang berkualitas sebagai sasaran pokok reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan cukup beralasan. Beberapa penelitian tentang pelayanan publik di Indonesia mengisyaratkan bahwa kondisinya masih seringkali “dianggap” belum baik dan memuaskan. Hal tersebut tersirat dari kesimpulan yang dibuat oleh Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2002, di 20 provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik

menyebutkan “... secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik “.

Disisi lainnya, upaya pemerintah dalam beberapa tahun terakhir untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat telah menunjukkan kemajuan yang berarti, meskipun masih memerlukan terobosan kebijakan lanjutan. Hal ini salah satunya dapat ditunjukkan dari skor integritas pelayanan publik yang diterbitkan KPK. Pada tahun 2007, rata-rata skor integritas dari instansi pusat adalah 5.53, sedangkan pada tahun 2008 meningkat menjadi 6.84. Namun, pada tahun 2009 kembali menurun menjadi 6,64 dari skala 10. Untuk unit pelayanan publik di daerah, survei integritas pelayanan publik baru dilakukan pada tahun 2008, yang skor integritasnya secara rata-rata dari unit pelayanan publik yang disurvei adalah 6.69.

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk di daerah, Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004. Keputusan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dalam kaitan itu pula, kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Lebih lanjut, IKM merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan Program Reformasi Birokrasi sebagaimana tertuang dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dilakukan melalui evaluasi secara berkala untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Hal tersebut pula yang terus dilakukan Pemerintah Kota Banda Aceh dalam beberapa tahun terakhir. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan dambaan dan harapan warga kota sehingga menjadi agenda strategis dan prioritas Pemerintah Kota Banda Aceh yang terus ditingkatkan secara bertahap dan berkelanjutan. Karena itu, pada tahun 2013 Pemerintah Kota Banda Aceh melakukan kembali kegiatan Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh.

Informasi yang objektif mengenai tingkat kepuasan warga kota terhadap pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh sangat diperlukan. Informasi tersebut merupakan umpan balik dari hasil penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang telah dilaksanakan Pemerintah Kota Banda Aceh. Dengan demikian, Pemerintah Kota Banda Aceh melalui SKPK/unit pelayanan dapat terus memberikan pelayanan publik berkualitas bagi warga kota di masa mendatang.

Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh juga dilaksanakan sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah Kota Banda Aceh dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, sekaligus mendukung sepenuhnya upaya percepatan Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola Pemerintahan sebagai prioritas pembangunan nasional.

1.2 Tujuan Studi

Secara umum, tujuan studi adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh, yang diukur dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diharapkan menjadi bahan evaluasi kinerja SKPK/unit pelayanan untuk menetapkan kebijakan lanjutan peningkatan pelayanan publik berkualitas di Kota Banda Aceh di masa mendatang.

Secara khusus, studi ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diimplimentasikan beberapa SKPK/unit pelayanan di Kota Banda Aceh berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- b. Mengetahui kelemahan dan kekurangan beberapa SKPK/unit pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada warga kota.

1.3 Sasaran Studi

Secara spesifik, sasaran yang ingin dicapai dari studi ini antara lain sebagai berikut :

- a. Diketuainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diimplimentasikan beberapa SKPK/unit pelayanan di Kota Banda Aceh berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); dan
- b. Diketuainya kelemahan dan kekurangan beberapa SKPK/unit pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada warga kota.

Disamping sasaran studi diatas, diharapkan dari hasil studi ini berimplikasi positif bagi SKPK/unit pelayanan yang tercermin dari meningkatnya capaian kinerja, tumbuhnya kreativitas, dan prakarsa SKPK/unit pelayanan di Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan kepada warga kota. Sedangkan bagi masyarakat, diharapkan sasaran utama, yaitu meningkatnya keikutsertaan masyarakat dan berkontribusi positif secara berkesinambungan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Studi

Hasil studi ini diharapkan bermanfaat bagi pembuat kebijakan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh, terutama sebagai bahan evaluasi mutu dan kinerja SKPK/unit pelayanan berdasarkan IKM sehingga dapat dirumuskan kebijakan dan rencana aksi lanjutan dalam rangka mewujudkan peningkatan pelayanan publik berkualitas di Kota Banda Aceh. Hasil IKM ini bermanfaat juga bagi warga kota dalam menilai kinerja pelayanan SKPK/unit pelayanan yang telah sesuai atau belum memenuhi harapan warga kota.

1.5 Output (Keluaran)

Secara umum, output (keluaran) dari studi ini adalah berbentuk buku/dokumen Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh. Buku/dokumen tersebut memuat gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh, yang diukur dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu memuat pula kelemahan dan kekurangan beberapa SKPK/unit pelayanan yang menjadi acuan perbaikan ke depan guna peningkatan pelayanan publik yang berkualitas.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri atas 6 (enam) bab yang mencakup :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan dan menguraikan beberapa teori yang menyangkut dengan pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menyajikan ruang lingkup studi, sasaran unit pelayanan, teknik pengumpulan data dan penentuan responden, serta metode analisis data.

BAB IV KONDISI UMUM KOTA BANDA ACEH

Bab ini menjelaskan dan menguraikan letak geografi dan luas wilayah, pemerintahan, demografi, kondisi ekonomi kota, dan kondisi sarana dan prasarana.

BAB V 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, serta perbandingan IKM antar unit pelayanan.

BAB VI PENUTUP

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

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kepuasan Masyarakat

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis, dan dialogis serta dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha, 2001). Dengan revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud sesuai harapan masyarakat.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Berdasarkan dua pendapat tersebut, kepuasan dapat diartikan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997), yaitu : "*without customers, the service firm has no reason to exist*". Artinya, tanpa pelanggan, perusahaan jasa tidak memiliki alasan untuk bisa eksis. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995) adalah "*Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*". Artinya, kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang timbul setelah membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Dutton dkk, (dalam Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes (1993), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.

3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah. Secara umum, permasalahan pelayanan publik terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah, seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek

dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran.

Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya, di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks ini, penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah. Jadi, pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu, tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya, yaitu :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.

3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana yang memadai.
- f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Hoesein (1995), pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan, sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. *Pertama, environmental services*. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, dan lainnya. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah *personal services* antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb. *Kedua, developmental services*, layanan bentuk ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (*enabling and facilitating*), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administratif yang bersifat legalitas, misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan perijinan, KTP, akte kelahiran, dan sebagainya. *Ketiga, protective services*

Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam, dan sebagainya.

Sementara itu menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik terdiri dari 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan public, seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Skelcher (1992), terdapat tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat : (1). *Standar*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat, (2), *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan. (3) *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan, (4). *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan, (5). *Non Discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin, (6) *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan, (7).

Redress, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah. Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dan hakekat pelayanan berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani).

Menurut Islami (2004), pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan prima sebagai berikut :

1. *Appropriateness*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat;
2. *Accessibility*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna jasa pelayanan;
3. *Continuity*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan;

Sherwood dalam Supriyono (2000:7) menyatakan bahwa profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian, bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada, yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Meluasnya peran

pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan (publik) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat.

Perluasan yang besar pada akhir-akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan konsepsi ini meletakkan pemerintahan dalam hubungan-hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1997:11) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalkannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Seperti juga disampaikan oleh *David Osborne dan Ted Gaebler* : mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka *David Osborne dan Ted Gaebler* menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan masyarakat secara optimal. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama.

3. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala dari pada menanggulangi di kemudian hari.
4. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat dapat berganti mengikutsertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
5. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungan penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan:

- a. Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).
- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

2.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kinerja pelayanan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan umumnya

berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Sedarmayanti (1999), mengungkapkan birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu yang ada di dalam birokrasi.

Sementara itu Gaspersz (1997) mengatakan tentang dimensi atau atribut dari kualitas pelayanan secara konvensional antara lain : ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung layanan lainnya. Menurut Feigenbaum, (1997) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Harapan dan tanggapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima dengan melakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman et.al (dalam Tjiptono, 1996:70) meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- e. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.5 **Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: *“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”*.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh *indeks kepuasan pelanggan* yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono (1997), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang *“relevan, valid dan reliable”*, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

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. *Kedislipinan 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 tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan 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.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Studi

Studi ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diimplementasikan Pemerintah Kota Banda Aceh. Tingkat kepuasan masyarakat diukur dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Lebih lanjut, unit pelayanan yang akan disurvei difokuskan pada 3 (tiga) unit pelayanan yang mengemban tanggung jawab urusan kesehatan, dan 1 (satu) unit pelayanan mengemban tanggung jawab dalam urusan administrasi kependudukan.

3.2 Sasaran Unit Pelayanan

Pemerintah Kota Banda Aceh terus berupaya memperbaiki kinerja unit pelayanan guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas bagi warga kota. Dalam kaitan itu pula, sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi serta mengikutsertakan warga kota berperan positif dalam pembangunan, maka unit pelayanan yang dievaluasi kinerjanya terus dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan. Untuk tahun 2013, SKPK/unit pelayanan yang menjadi sasaran studi adalah **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Puskesmas Batoh, Puskesmas Lampulo, dan BLUD RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh**. Ke depan, akan diupayakan SKPK/unit pelayanan lainnya untuk dievaluasi kinerjanya berdasarkan IKM.

3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Penentuan Responden

Untuk mendukung pencapaian tujuan kegiatan ini, diperlukan berbagai data dan informasi. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan warga kota (responden) yang memanfaatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Puskesmas Batoh, Puskesmas Lampulo, dan BLUD RSUD Meuraxa. Wawancara secara langsung dengan responden yang memanfaatkan pelayanan di 4 (empat) unit pelayanan tersebut dilaksanakan pada bulan Mei-Juni tahun 2013. Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai penuntun. Responden dipilih secara acak di masing-masing unit pelayanan/SKPK. Jumlah responden untuk satu unit pelayanan 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 tersebut, jumlah responden ditetapkan dari $(\text{jumlah unsur pelayanan} + 1) \times 10$. Terdapat 14 unsur pelayanan yang ditanyai dari responden. Dengan demikian, jumlah responden minimal 150 orang. Untuk responden di BLUD RSUD Meuraxa ditetapkan sebanyak 300 orang yang disesuaikan dengan cakupan dan pengguna layanan di BLUD RSUD. Total responden empat unit pelayanan adalah 750 responden.

Tabel 3.1
Jumlah Responden Sasaran Studi

No	SKPK/ Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Jenis Pelayanan
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	150	Administrasi Kependudukan
2.	Puskesmas Batoh	150	Kesehatan
3.	Puskesmas Lampulo	150	Kesehatan
4.	BLUD RSUD Meuraxa	300	Kesehatan
Total		750	

Selain data primer yang dihimpun langsung dari responden, juga dikumpulkan data sekunder. Data sekunder tersebut dihimpun dari publikasi Badan Pusat

Statistik (BPS) Kota Banda Aceh dan Provinsi Aceh sebagai data pendukung dan keperluan penajaman analisa laporan. Disamping itu, dihimpun pula peraturan yang terkait dengan IKM dan bahan kajian teoritis yang menjadi landasan penelaahan IKM. Data/informasi tersebut diperoleh dari berbagai laporan, hasil-hasil kajian/riset, dan sumber-sumber lainnya.

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pengukuran **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** 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, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan formulasi sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

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

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:

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

Dalam penelitian ini, 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji dan ditanyai dari responden, 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 tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan 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.

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

Tabel 3.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

BAB IV

KONDISI UMUM KOTA BANDA ACEH

4.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah

Secara geografis, Kota Banda Aceh menempati posisi antara 05°16'15"-05°36'16" Lintang Utara (LU) dan 95°16'15"-95°22'35" Bujur Timur (BT). Dengan posisi tersebut Kota Banda Aceh dipandang sangat strategis karena sebagai pintu masuk Republik Indonesia di bagian barat. Letak Kota Banda Aceh yang berbatasan langsung dengan Selat Malaka dan Samudera Indonesia, dinilai pula sebagai peluang untuk menjalin kerjasama perdagangan lintas regional.

Kota Banda Aceh yang historis-nya ibukota Kerajaan Aceh Darussalam adalah termasuk salah satu kota Islam tertua di Asia Tenggara. Kota dengan ketinggian rata-rata 0,80 meter di atas permukaan laut (DPL) tersebut mengemban fungsi sebagai pusat ibukota dan Pemerintahan Aceh. Sebagai kota yang didirikan oleh Sultan Johan Syah pada hari Jum'at, tanggal 1 Ramadhan 601 H atau 22 April 1205 M, Kota Banda Aceh berpotensi menjadi kota yang maju di masa depan. Kondisi tersebut didukung pula adanya kebijakan pengembangan Kawasan Pengembangan Ekonomi Terpadu (KAPET) dan dibukanya kembali Pelabuhan dan Perdagangan Bebas Sabang, serta kerjasama perdagangan masyarakat ASEAN pada tahun 2015.

Kota Banda Aceh memiliki luas wilayah sebesar 61,36 kilometer persegi (km²), atau sekitar 1,08 persen dari luas wilayah Provinsi Aceh. Dibanding luas wilayah kabupaten/kota di Aceh, wilayah Kota Banda Aceh termasuk yang paling kecil. Ke depan, perluasan wilayah kota merupakan keharusan mengingat tingkat kepadatan penduduk yang cenderung meningkat, disamping juga aktivitas ekonomi yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir.

Kecamatan Syiah Kuala dan Kecamatan Kuta Alam memiliki wilayah yang paling luas di Kota Banda Aceh. Total luas wilayah kedua kecamatan tersebut mencapai 24,291 km² atau hampir 39,60 persen dari keseluruhan luas wilayah Kota

Banda Aceh. Luas wilayah Kecamatan Syiah Kuala mencapai 14,24 km² (23,21 persen) dan Kecamatan Kuta Alam seluas 10,05 km² (16,38 persen).

Dari 9 kecamatan di Kota Banda Aceh, Jaya Baru termasuk yang paling kecil luas wilayahnya. Luas wilayah Kecamatan Jaya baru hanya sekitar 6,16 persen dari total luas wilayah Kota Banda Aceh, atau seluas 3,78 km². Kecamatan lainnya, seperti Baiturrahman seluas 4,54 km² (7,40 persen), Banda Raya seluas 4,79 km² (7,80 persen), Lueng Bata seluas 5,34 km² (8,70 persen), Kuta Raja seluas 5,21 km² (8,49 persen), dan Ulee Kareng seluas 6,15 km² (10,02 persen). Adapun luas Kota Banda Aceh dirinci menurut kecamatan, dapat dilihat pada tabel berikut.

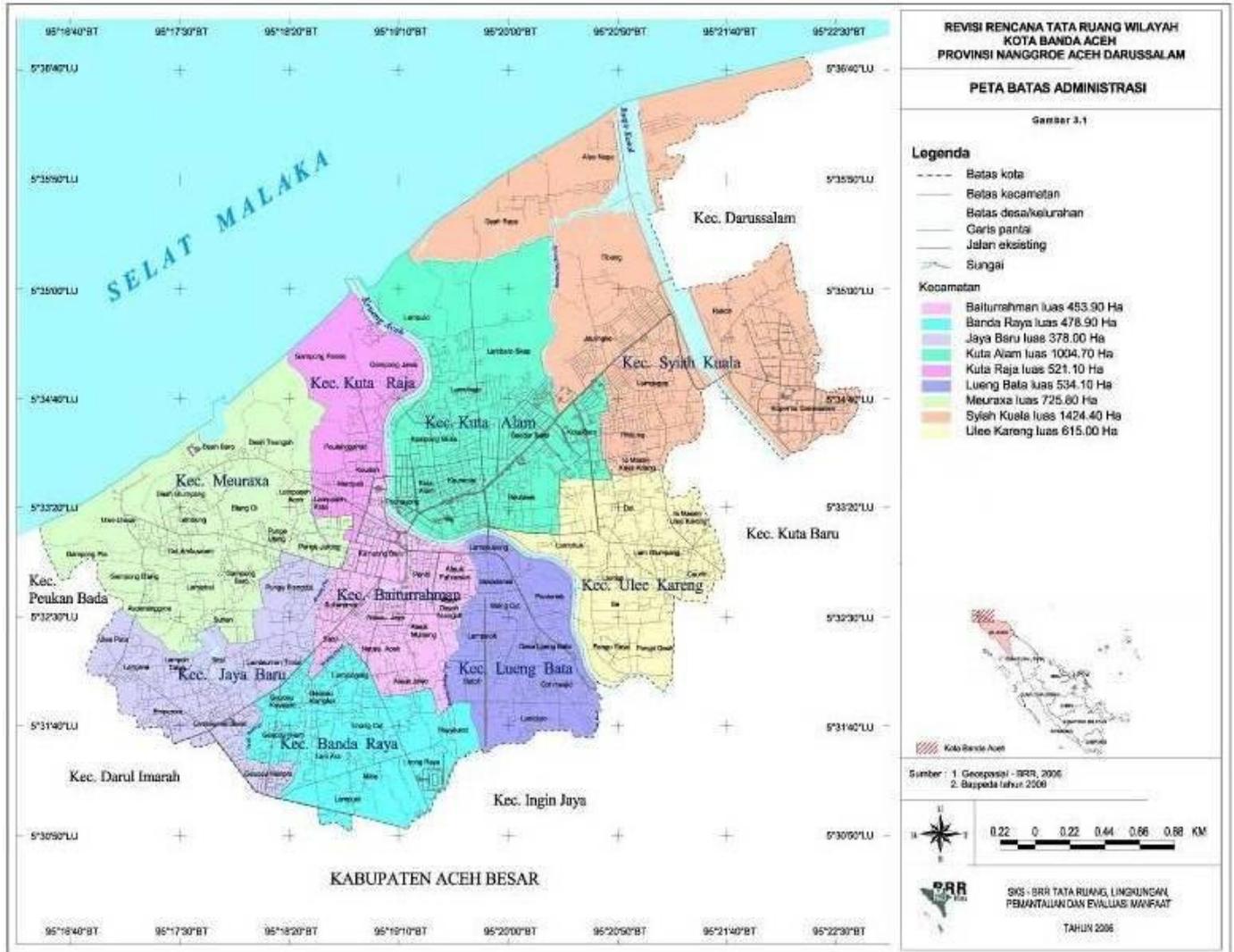
Tabel 4.1
Luas Wilayah Kota Banda Aceh Menurut Kecamatan, 2012

No.	Kecamatan	Luas Wilayah	
		Km ²	Persentase
1.	Meuraxa	7,258	11,83
2.	Baiturrahman	4,539	7,40
3.	Kuta Alam	10,047	16,37
4.	Syiah Kuala	14,244	23,21
5.	Ulee Kareng	6,150	10,02
6.	Banda Raya	4,789	7,80
7.	Kuta Raja	5,211	8,49
8.	Lueng Bata	5,341	8,70
9.	Jaya Baru	3,780	6,16
Jumlah		61,359	100,00

Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013

Secara administrasi pemerintahan, Kota Banda Aceh berbatasan langsung dengan Kabupaten Aceh Besar di sebelah timur dan selatan. Di sebelah utara dan barat, berbatasan langsung dengan Selat Malaka dan Samudera Indonesia.

Gambar 4.1
Peta Wilayah Administrasi Kecamatan
di Kota Banda Aceh



Sumber : RTRW Kota Banda Aceh

Kondisi topografi Kota Banda Aceh berkisar antara -0,45 m sampai dengan +1,00 m di atas permukaan laut (dpl), dengan rata-rata ketinggian 0,80 m dpl. Tingkat kemiringan (lereng) antara 2-8% dengan bentuk permukaan lahannya relatif datar. Di wilayah bagian utara atau pesisir pantai sangat rentan terhadap genangan, khususnya ketika terjadi pasang dan gelombang air laut.

4.2 Pemerintahan

Pasca tsunami, Pemerintah Kota Banda Aceh telah memiliki gedung pemerintahan yang unik dan megah. Kemegahan tersebut harus diringi pula dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan yang bersih dan berwibawa serta pelayanan yang optimal bagi warga kota. Sampai tahun 2012, secara administratif Kota Banda Aceh terdiri atas 9 kecamatan, 90 gampong, dan 17 mukim. Lebih lanjut, Pemerintah Kota Banda Aceh memiliki 12 dinas, 7 badan, dan 16 kantor (termasuk 9 kantor kecamatan).

Dari 90 gampong di Kota Banda Aceh, 16 gampong atau sekitar 17,78 persen terdapat di Kecamatan Meuraxa. Selanjutnya disusul Kecamatan Kuta Alam sebanyak 11 gampong (12,22 persen). Kemudian, tiga kecamatan masing-masing memiliki 10 gampong, meliputi Banda Raya, Baiturrahman, dan Syiah Kuala. Tiga kecamatan lainnya, seperti Jaya Baru, Lueng Bata, dan Ulee Kareng, masing-masing memiliki 9 gampong. Adapun Kuta Raja hanya memiliki 6 gampong (6,67 persen).

Sebagaimana halnya kabupaten/kota lainnya di Aceh, di Kota Banda Aceh terdapat pula mukim yang fungsinya dinilai penting dalam mendorong perkembangan aktivitas sosial-kemasyarakatan di gampong dan kecamatan. Dari 17 mukim yang ada di Banda Aceh, 3 mukim terdapat di Kecamatan Syiah Kuala. Di Kecamatan Lueng Bata dan Kuta Raja masing-masing memiliki 1 mukim dan kecamatan lainnya memiliki masing-masing 2 mukim. Secara lebih rinci, jumlah gampong dan mukim menurut kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2
Jumlah Gampong dan Mukim di Kota Banda Aceh
Menurut Kecamatan Tahun 2012

No	Kecamatan	Ibukota	Jumlah Gampong	Jumlah Mukim
1.	Meuraxa	Ulee Lheue	16	2
2.	Banda Raya	Lamlagang	10	2
3.	Jaya Baru	Lampoh Daya	9	2
4.	Baiturrahman	Neusu Daya	10	2
5.	Lueng Bata	Lueng Bata	9	1
6.	Kuta Alam	Bandar Baru	11	2
7.	Kuta Raja	Keudah	6	1
8.	Syiah Kuala	Langugob	10	3
9.	Ulee Kareng	Ulee Kareng	9	2
Jumlah			90	17
Minimum			6	1
Maksimum			16	3

Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013

Pelayanan pemerintahan yang berkualitas sangat ditunjang pula ketersediaan sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab melayani warga kota. Dalam kurun waktu 2010-2012, jumlah aparatur yang mengabdikan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh cenderung berkurang. Tahun 2010, tercatat aparatur sebanyak 6.551 orang. Angka tersebut berkurang menjadi menjadi 6.366 orang tahun 2011. Akhir tahun 2012, jumlah aparatur tidak lebih dari 6.111 orang, terus berkurang dibanding beberapa tahun sebelumnya. Moratorium PNS yang diterapkan Pemerintah Pusat menjadi acuan utama bagi Pemerintah Kota Banda Aceh untuk tidak lagi merekrut aparatur, kecuali mengangkat tenaga honorer yang ada menjadi PNS secara bertahap yang disesuaikan dengan kebutuhan daerah. Hal tersebut didasari bahwa aparatur yang ada saat ini dipandang cukup memadai dalam memberikan pelayanan bagi warga kota.

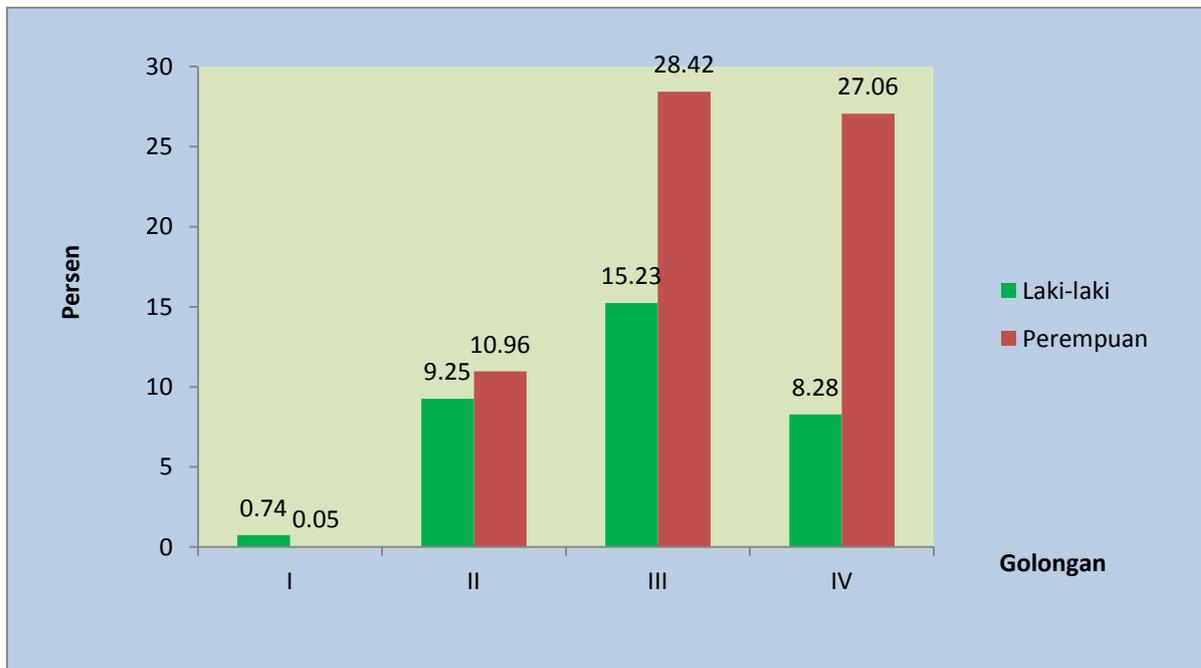
Tahun 2012, aparatur perempuan mendominasi dalam struktur PNS di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Dari 6.111 orang PNS, hampir 66,20 persen

atau berjumlah 4.046 orang merupakan kaum perempuan. Angka persentase tersebut meningkat dibanding tahun 2011 yang sebesar 65,03 persen. Itu artinya, kaum perempuan memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan diharapkan terus berkontribusi positif dalam perumusan dan penetapan kebijakan pembangunan di Kota Banda Aceh.

Aparatur laki-laki berjumlah 2.047 orang atau paling kurang 33,80 persen pada tahun 2012. Padahal, tahun 2007 laki-laki sangat mendominasi dalam struktur PNS di Kota Banda Aceh. Tercatat laki-laki hampir 67,18 persen (5.027 orang) dan perempuan tidak lebih 32,82 persen (2.456 orang). Dari sisi tingkat golongan, kaum perempuan terlihat lebih baik dibanding laki-laki. Dari total 6.111 aparatur yang mengabdikan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh, paling kurang 27,06 persen sudah bergolongan IV (kondisi tahun 2012). Angka tersebut naik dari tahun 2011 yang masih sekitar 23,31 persen aparatur perempuan bergolongan IV. Angka tersebut jauh lebih baik dibanding laki-laki yang hanya 8,28 persen bergolongan IV. Demikian pula untuk golongan II dan III, juga memperlihatkan kondisi yang sama.

Grafik 4.1

**Persentase PNS menurut Golongan dan Jenis Kelamin
di Kota Banda Aceh, Tahun 2012**



Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013

Secara keseluruhan, kondisi aparatur di Kota Banda Aceh berdasarkan tingkatan golongan cukup menggembirakan dan terus mengalami perbaikan setiap tahunnya. Tahun 2011, tercatat aparatur bergolongan III sebanyak 2.798 orang (43,95 persen) dan golongan IV sebanyak 1.969 orang (30,92 persen), dari total aparatur. Tahun 2012, aparatur dengan golongan III berkurang menjadi 2.668 orang (43,66) persen dan sebaliknya aparatur bergolongan IV naik drastis menjadi 2.160 orang (35,35 persen). Adapun aparatur golongan II yang masih terlihat cukup memadai, yakni sebanyak 1.542 orang (24,22 persen) tahun 2011, juga mengalami perbaikan tingkatan golongan atau naik pangkat. Akhir tahun 2012, jumlah aparatur bergolongan II tidak lebih dari 1.235 orang atau sekitar 20,21 persen dari total aparatur di Kota Banda Aceh.

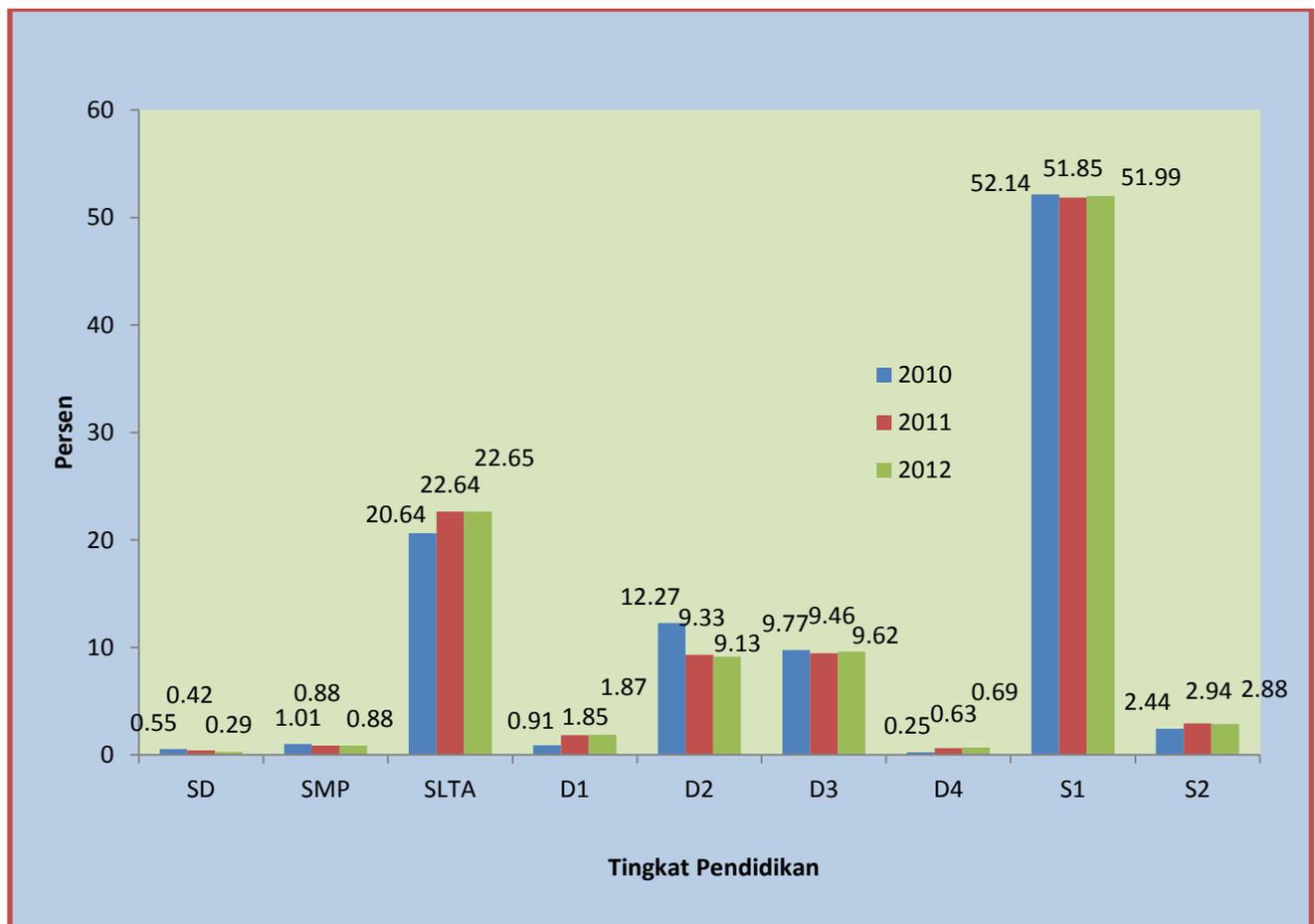
Tabel 4.3
Jumlah PNS menurut Golongan dan Jenis Kelamin
di Kota Banda Aceh, Tahun 2011-2012 (orang)

No	Golongan	Tahun 2011			Tahun 2012		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	I/a	-	-	-	1	0	1
2.	I/b	2	0	2	0	0	0
3.	I/c	20	2	22	18	2	20
4.	I/d	33	0	33	26	1	27
5.	II/a	261	173	434	167	86	253
6.	II/b	187	267	454	245	148	393
7.	II/c	88	248	336	57	160	217
8.	II/d	87	231	318	96	276	372
9.	III/a	223	423	646	129	308	437
10.	III/b	325	483	808	266	445	711
11.	III/c	237	428	665	251	480	731
12.	III/d	278	401	679	285	504	789
13.	IV/a	392	1.412	1.804	386	1.505	1.891
14.	IV/b	75	69	144	94	141	235
15.	IV/c	17	3	20	25	8	33
16.	IV/d	1	0	1	1	0	1
Jumlah		2.226	4.140	6.366	2.047	4.046	6.111

Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013

Tingkat pendidikan aparatur di Kota Banda Aceh juga memperlihatkan perbaikan dan kemajuan, meskipun tingkat pendidikan SLTA masih cukup memadai. Hingga akhir tahun 2012, hampir 51,99 persen aparatur merupakan tamatan sarjana (S1). Sementara aparatur yang mengandalkan ijazah SLTA sebanyak 20,64 persen tahun 2010, naik menjadi 22,65 persen tahun 2012. Adapun aparatur berpendidikan S2 meningkat menjadi 2,88 persen tahun 2012, dari tahun 2010 yang masih 2,44 persen. Secara lebih rinci kondisi tingkat pendidikan PNS di Kota Banda Aceh, seperti terlihat pada gambar berikut.

Grafik 4.2
Kondisi Tingkat Pendidikan PNS
Kota Banda Aceh, Tahun 2010-2012 (Persen)



Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013

4.3 Kondisi Demografi

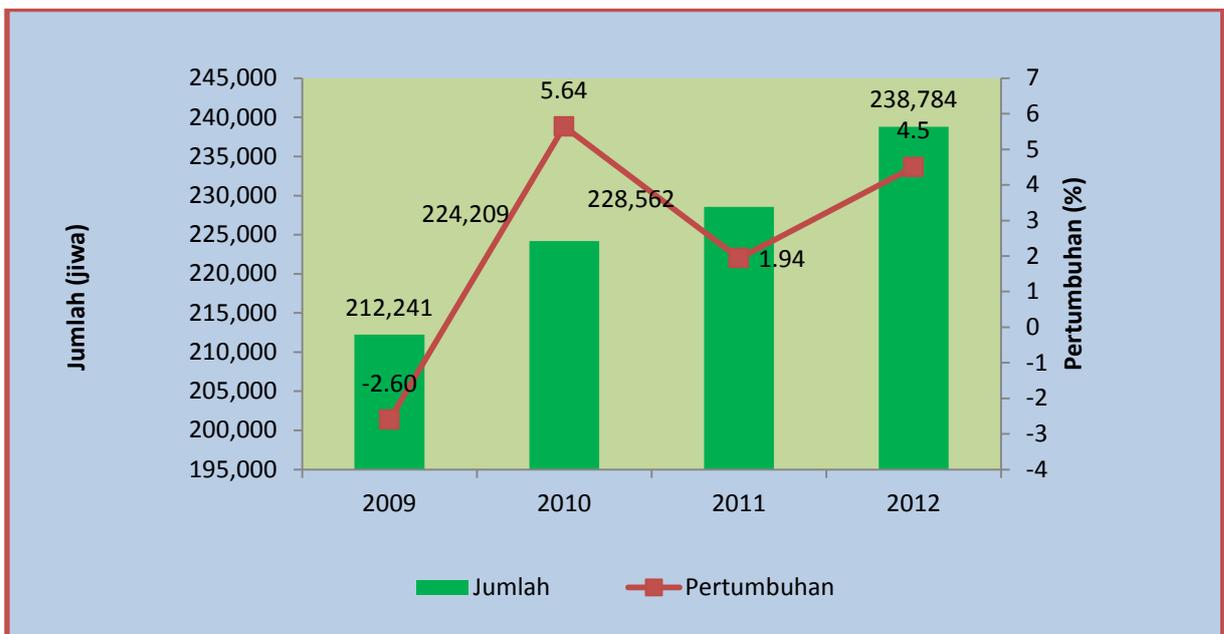
Sebagai pusat ibukota dan pemerintahan Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh menjadi incaran pendatang untuk mencari penghidupan yang layak dan menetap menjadi warga kota. Implikasinya, penduduk yang mendiami Kota Banda Aceh terus bertambah secara signifikan setiap tahunnya, khususnya tiga tahun terakhir. Jumlah penduduk yang terus meningkat tentunya membutuhkan pula berbagai fasilitas publik yang dibutuhkan warga kota secara memadai. Karena itu, Pemerintah Kota akan terus berupaya meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bentuk tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan warganya. Di samping itu, Pemerintah kota juga merespon positif terhadap lonjakan penduduk dalam beberapa tahun terakhir. Penduduk merupakan aset atau modal utama dalam mendorong percepatan pembangunan dan akan terus didayagunakan secara optimal sehingga berkontribusi positif terhadap kemajuan pembangunan Kota Banda Aceh.

Tahun 2009, jumlah penduduk di Kota Banda Aceh sebanyak 212.241 jiwa. Angka tersebut meningkat menjadi 224.209 jiwa tahun 2010, atau terjadi pertumbuhan penduduk sebesar 5,64 persen. Angka pertumbuhan tersebut jauh lebih tinggi dibanding dari pertumbuhan penduduk di Provinsi Aceh. Memasuki tahun 2011, tercatat penduduk Kota Banda Aceh telah mencapai 228.562 jiwa atau naik sebesar 1,94 persen dibanding tahun 2010. Dan, pada pertengahan tahun 2012, penduduk yang mendiami Kota Banda Aceh telah mencapai 238.784 jiwa, atau naik hampir 4,5 persen dari tahun 2011. Sepanjang tahun 2009-2012, terjadi pertumbuhan penduduk rata-rata hampir 4,0 persen setiap tahunnya.

Luas wilayah Kota Banda Aceh yang relatif kecil tentunya akan menjadi hambatan bagi Pemerintah Kota dalam mendorong percepatan pembangunan di masa mendatang. Perluasan dan pengembangan Kota Banda Aceh merupakan keharusan dalam upaya merespon perkembangan dan tingkat kepadatan penduduk Kota Banda Aceh yang terus melonjak di masa mendatang. Karena itu, dukungan dari Pemerintah Aceh sangat diharapkan dalam mewujudkan keinginan tersebut, baik dalam memfasilitasi dengan Pemerintah Kabupaten Aceh Besar maupun dukungan

anggaran terkait dengan perluasan wilayah serta pembebasan lahan dalam penyediaan infrastruktur.

Grafik 4.3
Perkembangan Penduduk Kota Banda Aceh, Tahun 2009-2012



Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013

Ket. data 2012 (pertengahan tahun), BPS Banda Aceh

Penyebaran penduduk di Kota Banda Aceh relatif merata. Beberapa kecamatan sangat menonjol jumlah penduduknya, seperti Kuta Alam, Syiah Kuala, dan Baiturrahman. Di samping dipengaruhi oleh tingkat kelahiran, juga berkait erat dengan menetapnya pendatang baru (migrasi masuk). Data tahun 2012, menyiratkan hampir 18,89 persen penduduk atau paling kurang 45.115 jiwa mendiami di Kecamatan Kuta Alam. Itu artinya relatif terjadinya pergeseran konsentrasi penduduk yang berarti selama tiga tahun terakhir, meskipun secara persentase terus berkurang. Tahun 2009, Kuta Alam juga tertinggi jumlah penduduknya, yakni sebanyak 20,10 persen, dari total penduduk Kota Banda Aceh.

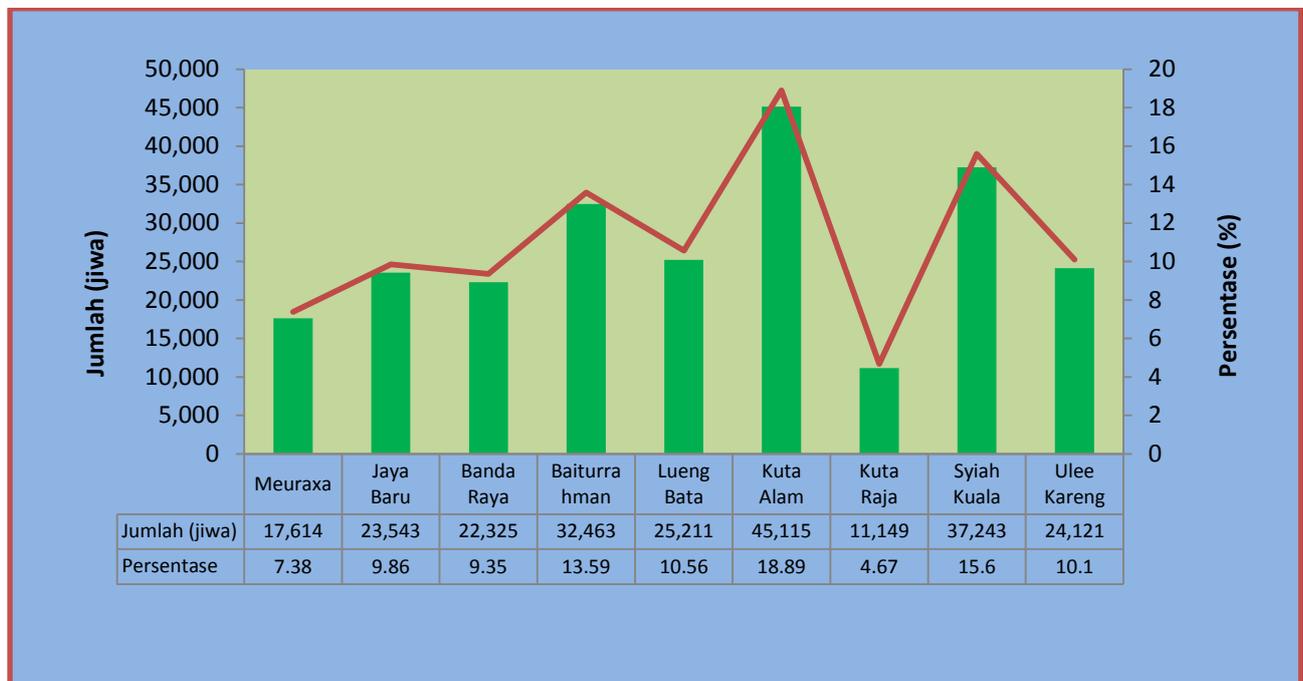
Di Kecamatan Syiah Kuala, yang merupakan pusat pendidikan terbesar di Provinsi Aceh karena terdapat Universitas Syiah Kuala dan IAIN Ar-Raniry, jumlah penduduknya juga cukup memadai. Tercatat penduduk di kecamatan tersebut

sebanyak 37.243 jiwa (15,60 persen). Di Kecamatan Baiturrahman yang merupakan pusat perdagangan tercatat penduduk sebanyak 32.463 jiwa (13,59 persen).

Meskipun terus meningkat jumlah penduduknya, beberapa kecamatan di wilayah pesisir, seperti Meuraxa dan Kuta Raja belum juga mampu mengimbangi penduduk yang berada di wilayah pusat kota. Di Kecamatan Meuraxa hanya didiami penduduk, yakni sebanyak 17.614 jiwa (7,38 persen) dan Kecamatan Kuta Raja didiami sebanyak 11.149 jiwa (4,67 persen). Gambaran distribusi penduduk menurut kecamatan di Kota Banda Aceh sebagai berikut :

Grafik 4.4

Distribusi Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Banda Aceh, Tahun 2012



Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013

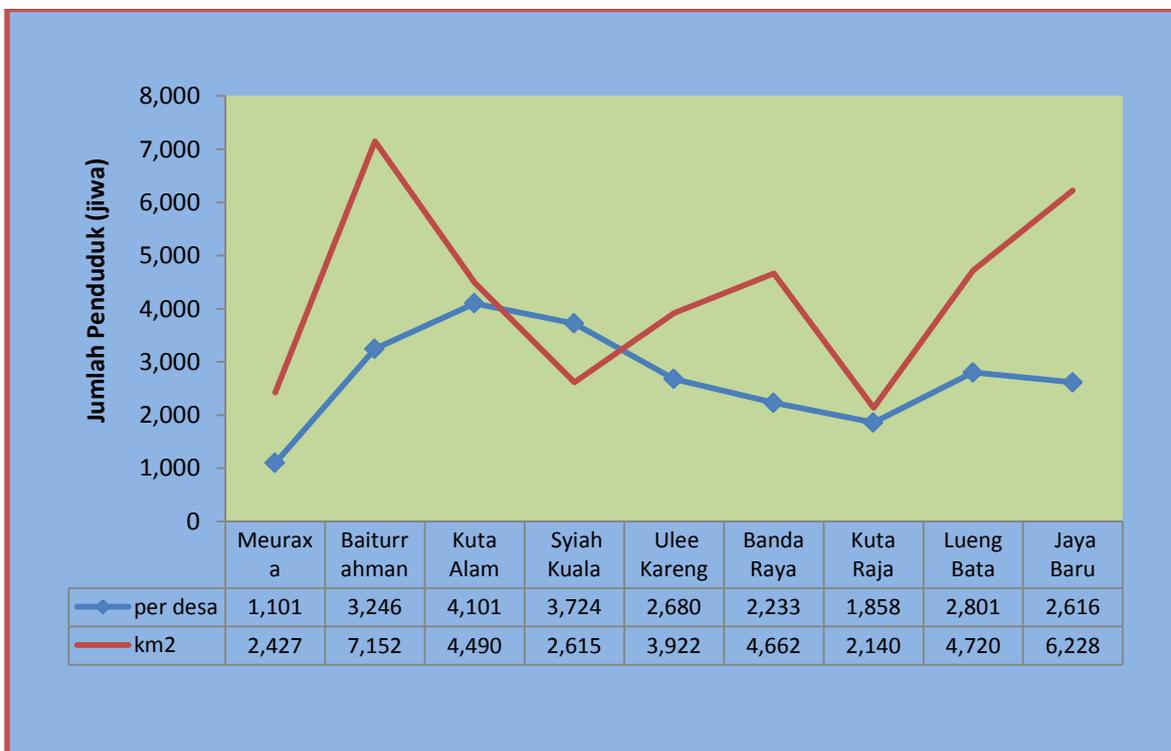
Ket. data 2012 (kondisi pertengahan tahun)

Di banding dengan kabupaten/kota di Aceh, tingkat kepadatan penduduk di Kota Banda Aceh merupakan tertinggi. Rata-rata penduduk di Kota Banda Aceh setiap kilometer per segi (km²) pada tahun 2012 mencapai 3.892 jiwa, jauh lebih tinggi dibanding tahun 2009. Adapun rata-rata penduduk tahun 2009 masih sebesar 3.459 jiwa per Km². Beberapa kecamatan yang tingkat kepadatannya diatas rata-rata kota

adalah Baiturrahman, Jaya Baru, Lueng Bata, Kuta Alam, dan Ulee Kareng. Sedangkan Kecamatan Meuraxa, Syiah Kuala, dan Kuta Raja masih dibawah rata-rata Kota Banda Aceh.

Dibanding dengan jumlah gampong, rata-rata penduduk di Kota Banda Aceh pada tahun 2012 adalah 2.653 jiwa per gampong. Angka kepadatan tersebut juga naik dari tahun 2009 yang masih sebanyak 2.358 jiwa per gampong. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

Grafik 4.5
Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Banda Aceh
per Desa dan Km² Menurut Kecamatan, Tahun 2012



Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013
Ket. data 2012 (kondisi pertengahan tahun)

4.4 Kondisi Ekonomi Kota

4.4.1 Perkembangan PDRB

Dalam tiga tahun terakhir, aktivitas ekonomi Kota Banda Aceh mengalami perkembangan yang maju dan pesat. Upaya percepatan pembangunan yang

diimplementasikan pemerintah kota dengan dukungan positif dari seluruh elemen masyarakat dan dunia usaha berdampak signifikan terhadap kemajuan ekonomi di Kota Banda Aceh. Fakta tersebut dapat diamati dari perkembangan produk domestik regional bruto (PDRB) kota yang cenderung meningkat. PDRB atas dasar harga berlaku (ADHB), misalnya, telah meningkat menjadi Rp.8.992,04 milyar pada tahun 2011. Nilai tambah tersebut sebelumnya pada tahun 2009 hanya berkisar Rp. 6.502,12 milyar. Dalam kurun waktu 2009-2011, pertumbuhan rata-rata kenaikan PDRB ADHB sangat tinggi, yaitu mencapai 17,60 persen setiap tahunnya.

Secara sektoral, sektor tersier memberikan andil yang cukup besar terhadap peningkatan nilai tambah PDRB ADHB Kota Banda Aceh. Lebih dari separuh atau hampir 86,21 persen nilai tambah PDRB disumbangkan sektor tersier (kondisi tahun 2011). Penyumbang terbesar atau yang menjadi andalan sektor tersier adalah sektor pengangkutan dan komunikasi, jasa-jasa, serta perdagangan, hotel, dan restoran. Sebagai gambaran, tercatat kontribusi sektor pengangkutan dan komunikasi sebesar 27,78 persen tahun 2009. Angka kontribusi tersebut terus meningkat menjadi 31,40 persen tahun 2010 dan mencapai 32,66 persen tahun 2011. Sebaliknya, kontribusi sektor perdagangan, hotel, dan restoran dan jasa-jasa adanya kecenderungan semakin menurun. Kondisi tersebut sejalan dengan semakin meningkatnya kontribusi sektor pengangkutan dan komunikasi, disamping juga beberapa sektor lainnya. Karena itu, berbagai pelayanan publik yang dapat mendukung terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi pelaku usaha di sektor perdagangan, hotel, dan restoran dan jasa-jasa harus terus diwujudkan Pemerintah Kota Banda Aceh.

Tabel 4.4
Perkembangan PDRB ADHB Kota Banda Aceh, Tahun 2009-2011

No	Sektor	2009		2010		2011	
		(Rp.juta)	%	(Rp.Juta)	%	(Rp.Juta)	%
1	Pertanian	148.034,35	2,28	163.412,32	2,10	181.214,16	2,02
2	Pertambangan dan Penggalian	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	Industi pengolahan	134.840,19	2,07	156.251,22	2,01	175.001,37	1,95
4	Listrik, gas dan air bersih	40.414,94	0,62	54.562,56	0,70	70.064,41	0,78
5	Kontruksi	573.833,20	8,83	689.791,50	8,88	813.953,97	9,05
6	Perdagangan, hotel dan restoran	1.607.539,88	24,72	1.772.011,39	22,82	2.043.856,52	22,73
7	Pengangkutan dan komunikasi	1.806.453,73	27,78	2.438.184,64	31,40	2.936.391,81	32,66
8	Keuangan, sewa dan jasa perusahaan	241.711,25	3,72	292.224,07	3,76	346.888,85	3,86
9	Jasa-jasa	1.949.297,22	29,98	2.198.655,75	28,31	2.424.676,56	26,96
	PDRB	6.502.124,76	100,0	7.765.093,45	100,0	8.992.047,65	100,0

Sumber : PDRB Kota Banda Aceh Tahun 2009-2012

PDRB Atas Dasar Harga konstan (ADHK) juga meningkat selama periode 2009-2011. Rata-rata pertumbuhannya sebesar 5,98 persen/tahun. Sampai tahun 2011, tercatat PDRB ADHK mencapai Rp.3.241,17 milyar, jauh lebih tinggi dibanding tahun 2009 yang masih Rp.2.885,68 milyar. Dengan mengeliminir inflasi, ternyata hampir 45,25 persen nilai tambah PDRB ADHK disumbangkan jasa-jasa pada tahun 2011. Kontribusi tersebut juga cenderung menurun dibanding tahun 2009 yang mencapai 47,21 persen dari total PDRB ADHK Kota Banda Aceh. Secara absolut, akhir tahun 2011, tercatat nilai tambah jasa-jasa mencapai Rp.1.446,70 milyar.

Disisi lainnya, kontribusi perdagangan, hotel, dan restoran dan pengangkutan dan komunikasi yang juga andalan sektor tersier terus meningkat kontribusinya dalam PDRB ADHK. Jika tahun 2009, tercatat kontribusi perdagangan, hotel, dan restoran masih sebesar 21,57 persen, maka akhir tahun 2011 naik menjadi 22,79 persen. Demikian juga halnya dengan pengangkutan dan komunikasi, di mana tahun 2011 kontribusinya telah mencapai 17,05 persen, dari tahun 2009 yang masih 16,34 persen.

Tabel 4.5
Perkembangan PDRB ADHK Kota Banda Aceh, Tahun 2009-2011

No	Sektor	2009		2010		2011	
		(Rp.Juta)	%	(Rp.Juta)	%	(Rp.Juta)	%
1	Pertanian	106.972,49	3,71	109.551,67	3,58	114.449,61	3,53
2	Pertambangan dan Penggalian	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	Industi pengolahan	63.741,60	2,21	68.840,93	2,25	72.971,39	2,25
4	Listrik, gas dan air bersih	12.167,50	0,42	13.882,73	0,45	15.778,60	0,49
5	Kontruksi	178.321,37	6,18	189.803,87	6,21	202.252,09	6,24
6	Perdagangan, hotel dan restoran	622.436,41	21,57	677.703,14	22,17	738.507,55	22,79
7	Pengangkutan dan komunikasi	471.612,94	16,34	510.843,43	16,71	552.715,95	17,05
8	Keuangan, sewa dan jasa perusahaan	68.130,18	2,36	72.627,40	2,38	77.797,38	2,40
9	Jasa-jasa	1.362.304,36	47,21	1.413.820,89	46,25	1.466.700,99	45,25
	PDRB	2.885.686,85	100,00	3.057.074,06	100,00	3.241.173,56	100,00

Sumber : PDRB Kota Banda Aceh Tahun 2009-2012

4.4.2 Laju Pertumbuhan Ekonomi

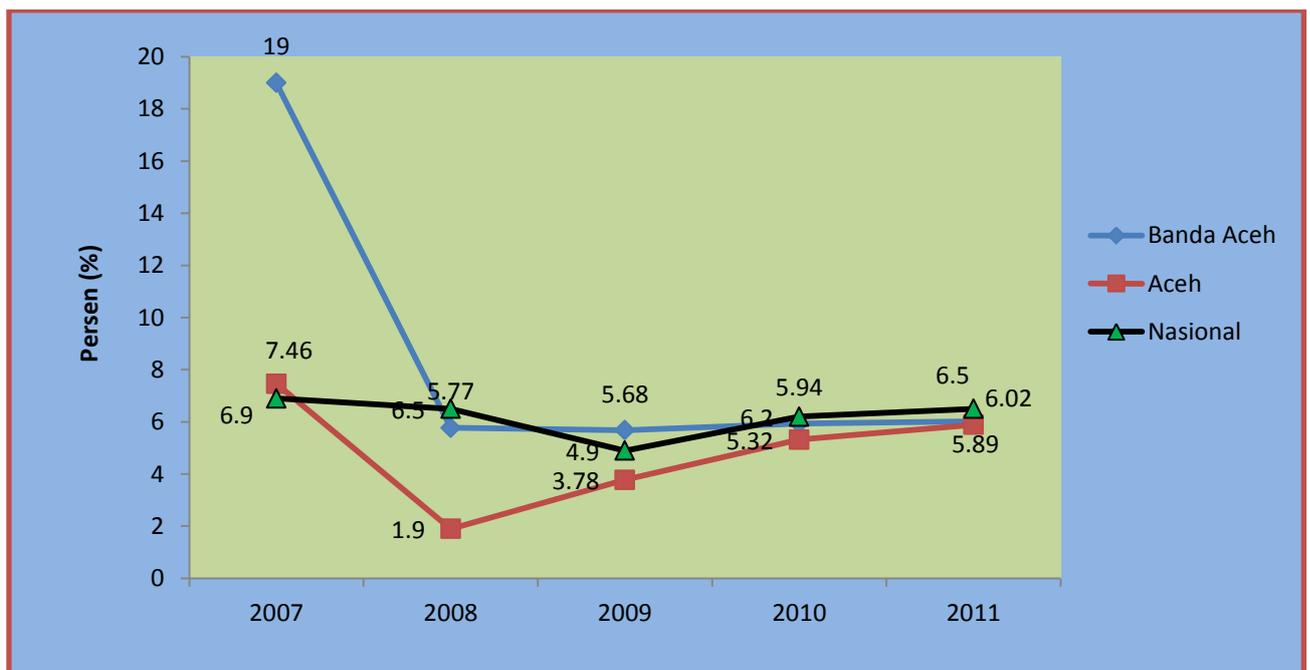
Kondisi ekonomi makro Kota Banda Aceh yang terus membaik dan stabilitas ekonomi yang juga terjaga dengan baik berimplikasi signifikan terhadap penguatan aktivitas ekonomi. Meskipun belum sepenuhnya mampu mencapai pertumbuhan ekonomi yang pernah diraih tahun 2007, namun peluang untuk terus tumbuh dan berkembang pesat masih terbuka. Tahun 2007, pergerakan ekonomi Kota Banda Aceh yang tumbuh pesat karena didorong percepatan rehabilitasi dan rekonstruksi pasca tsunami yang dilaksanakan BRR NAD-Nias, negara donor/NGO, pemerintah kota, dan Pemerintah Aceh. Saat itu, pertumbuhan ekonomi Kota Banda Aceh mencapai 19, persen, jauh lebih tinggi dari pertumbuhan ekonomi Aceh sebesar 7,46 persen dan Nasional sebesar 6,69 persen.

Berakhirnya masa rehabilitasi dan rekonstruksi turut menyebabkan pergerakan aktivitas ekonomi kota cenderung menurun. Tahun 2009, tercatat pertumbuhan ekonomi Kota Banda Aceh hanya tumbuh sebesar 5,68 persen, meskipun masih jauh lebih tinggi dari Nasional (4,9 persen) dan Provinsi Aceh (3,78

persen). Secara perlahan, ekonomi kota terus tumbuh dengan baik. Tahun 2010, laju pertumbuhan ekonomi Kota Banda Aceh sebesar 5,94 persen dan meningkat menjadi 6,02 persen tahun 2011. Sementara pertumbuhan ekonomi Aceh hanya 5,89 persen dan Nasional telah mencapai 6,5 persen.

Momentum pertumbuhan dan terjaganya stabilitas ekonomi merupakan modal utama untuk terus mendorong percepatan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas di masa mendatang. Iklim usaha yang kondusif dan dorongan investasi dari dunia usaha/swasta masih sangat dibutuhkan, disamping juga berbagai inovasi program pembangunan yang digulirkan Pemerintah Kota Banda Aceh akan sangat membantu mendorong percepatan ekonomi di masa mendatang.

Grafik 4.6
Laju Pertumbuhan Ekonomi Kota Banda Aceh, Aceh, dan Nasional Tahun 2007-2011



Sumber : PDRB Kota Banda Aceh beberapa edisi
BPS Aceh, 2012

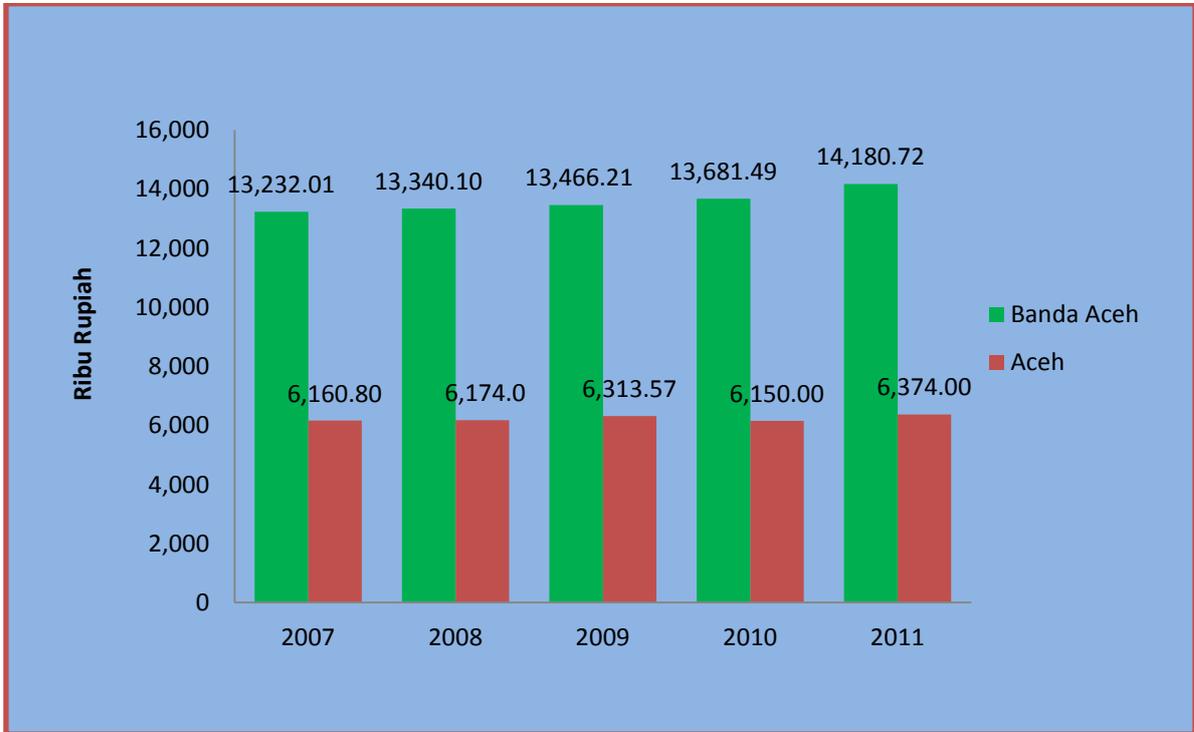
4.4.3 Pendapatan per Kapita

Kondisi ekonomi makro Kota Banda Aceh yang terus membaik tercermin pula dari peningkatan pendapatan per kapita. Semakin tinggi pendapatan per kapita menandakan bahwa tingkat kesejahteraan warga kota mengalami perbaikan dan cenderung semakin baik. Data BPS, mengungkapkan bahwa rata-rata kenaikan pertumbuhan pendapatan per kapita Kota Banda Aceh sebesar 1,75 persen/tahun, khususnya periode 2007-2011. Angka pertumbuhan tersebut sedikit lebih tinggi dibanding Provinsi Aceh yang sebesar 0,75 persen/tahun, kurun waktu yang sama.

Berdasarkan harga konstan (ADHK) 2000, pendapatan per kapita masyarakat di Banda Aceh telah mencapai Rp.14.180,72 ribu pada tahun 2011. Tahun sebelumnya (2007) masih berkisar Rp.13.232,01 ribu. Kurun waktu 2007-2011, capaian pendapatan per kapita Kota Banda Aceh cenderung lebih tinggi dari Provinsi Aceh. Adapun pendapatan per kapita Provinsi Aceh berdasarkan PDRB ADHK non-migas sebesar Rp.6.374,0 ribu tahun 2011.

Patut pula dipahami bahwa tidak semua warga Kota Banda Aceh memiliki pendapatan per kapita sebesar Rp.14.180,72 ribu/tahun atau Rp.1.181,73 ribu setiap bulannya. Data terakhir (BPS), menunjukkan bahwa tercatat sebanyak 17.270 jiwa atau paling kurang 8,64 persen warga kota berada dalam kondisi memprihatinkan atau tergolong sebagai warga miskin. Perhatian khusus Pemerintah Kota Banda Aceh bagi warga miskin merupakan keharusan. Hal tersebut sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah kota dalam memenuhi kebutuhan dan layanan dasar bagi warganya. Atas dasar itu pula implimentasi pembangunan yang digulirkan pemerintah kota dapat memberikan manfaat yang besar bagi kelompok warga yang kurang beruntung/miskin sehingga mereka menjadi lebih sejahtera dan bermartabat.

Grafik 4.7
Pendapatan Per kapita Kota Banda Aceh dan Provinsi Aceh
Tahun 2007-2011 (Ribuan Rupiah)



Sumber : PDRB Kota Banda Aceh beberapa edisi
BPS Aceh, 2012

4.5 Kondisi Sarana dan Prasarana

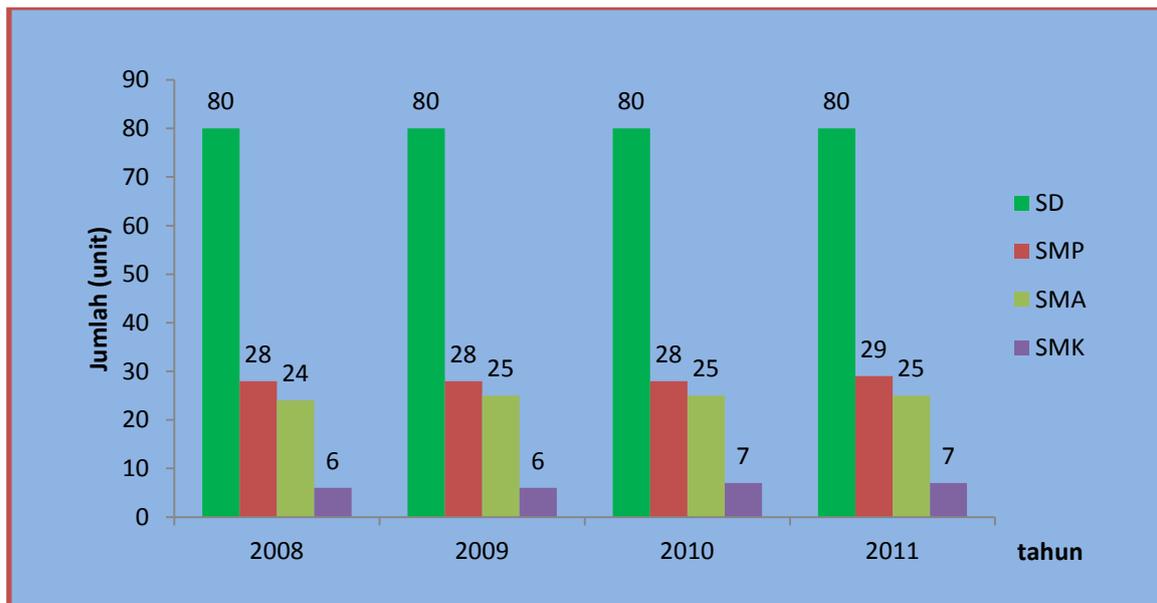
4.5.1 Pendidikan

Perkembangan fasilitas pendidikan di Kota Banda Aceh telah memperlihatkan kemajuan dan peningkatan yang cukup mengembirakan. Pemerintah kota terus berupaya meningkatkan pelayanan pendidikan yang berkualitas guna memenuhi mandat konstitusi untuk mewujudkan pendidikan yang layak bagi warga kota. Hingga saat ini, Pemerintah Kota Banda Aceh telah membangun prasarana pendidikan mulai TK, SD, SMP, hingga SMA/SMK. Swasta/warga kota juga turut aktif dan berperan positif terhadap kemajuan dunia pendidikan di Kota Banda Aceh.

Kurun waktu 2008-2011, tercatat prasarana pendidikan yang paling banyak terdapat di Kota Banda Aceh adalah SD. Jumlah SD mencapai 80 unit pada tahun 2011. Itu artinya tidak mengalami pertambahan SD selama empat tahun terakhir.

Untuk SMP, tercatat sebanyak 28 unit tahun 2008 meningkat menjadi 29 unit tahun 2011. Lebih lanjut, jumlah SMA mencapai 25 unit tahun 2011, dari 24 unit tahun 2008. Dan, SMK sebanyak 6 unit tahun 2008 meningkat menjadi 7 unit pada akhir tahun 2011.

Grafik 4.8
Perkembangan fasilitas Pendidikan di Kota Banda Aceh, Tahun 2008-2011



Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2012

Semua kecamatan di Kota Banda Aceh telah tersedia TK, namun cukup menonjol terdapat di Kuta Alam, yaitu sebanyak 18 unit (24,32 persen). Dan, yang relatif sedikit terdapat di Kecamatan Meuraxa sebanyak 2 unit (2,70 persen). Untuk SD, paling dominan terdapat di Kecamatan Kuta Alam dan Baiturahman, termasuk pula di Kecamatan Syiah Kuala. Untuk SMP, semua kecamatan di Banda Aceh telah memiliki prasarana sekolah. Paling banyak terdapat di Kuta Alam (8 unit), sedangkan yang sedikit terdapat di Syiah Kuala, yakni 1 unit. Secara keseluruhan, jumlah SMP di Kota Banda Aceh sebanyak 29 unit.

Kecuali Ulee Kareng, semua kecamatan di Banda Aceh telah memiliki prasarana SMA. Paling menonjol adalah terdapat di Kecamatan Kuta Alam, yakni sebanyak 10 unit atau hampir 40,0 persen dari keseluruhan SMA di Kota Banda Aceh

(25 unit). Baiturrahman juga tersedia SMA yang cukup memadai, yakni sebanyak 5 unit (20 persen). Lebih lanjut, di Meuraxa terdapat 3 unit, Syiah Kuala, Kuta Raja, dan Banda Raya masing-masing 2 unit, serta Jaya Baru dan Lueng Bata masing-masing 1 unit.

Tabel 4.6
Ketersediaan Fasilitas Pendidikan
di Kota Banda Aceh Tahun 2011 (unit)

Kecamatan	TK	SD	SMP	SMA	SMK
Meuraxa	2	9	3	3	0
Jaya Baru	8	6	2	1	0
Banda Raya	7	8	2	2	3
Baiturrahman	10	14	6	5	2
Lueng Bata	7	4	3	1	0
Kuta Alam	18	15	8	10	2
Kuta Raja	5	6	2	2	0
Syiah Kuala	9	12	1	2	0
Ulee Kareng	7	6	2	0	0
Jumlah	73	80	29	25	7
Minimum	2	4	1	1	2
Maksimum	18	15	8	10	3

Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2012

4.5.2 Kesehatan

Dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-undang No.23 Tahun 1992 tentang kesehatan, disebutkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat, efektif, dan efisien. Dalam kaitan itu, Pemerintah Kota Banda Aceh memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan berkualitas, adil, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pemerintah Kota terus melakukan terobosan dan inovasi kebijakan di sektor kesehatan. Berbagai sarana dan prasarana kesehatan dibangun dan ditingkatkan kualitasnya. Upaya tersebut dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara optimal. Sampai tahun 2012, prasarana

kesehatan yang ada di Kota Banda Aceh meliputi rumah sakit umum dan swasta 15 unit, rumah bersalin 21 unit, puskesmas 11 unit, puskesmas pembantu 26 unit, Polindes/Poskesdes 34 unit, dan Puskesmas keliling 18 unit. Disisi lainnya, ketersediaan posyandu sangat menonjol di Kota Banda Aceh, yakni mencapai 113 unit pada tahun 2012.

Tabel 4.7
Perkembangan Fasilitas Kesehatan
di Kota Banda Aceh, Tahun 2008-2012 (unit)

No	Fasilitas Kesehatan	2008	2009	2010	2011	2012
1	Rumah Sakit Umum dan Swasta	13	14	16	15	15
2	Rumah bersalin	12	-	12	7	21
3	Puskesmas	11	11	11	11	11
4	Puskesmas Pembantu	24	25	25	25	26
5	Polindes/Poskesdes	33	34	34	35	34
6	Posyandu	112	112	112	113	113
7	Klinik	18	-	3	12	1
8	Puskesmas Keliling	20	10	18	18	18

Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013

Sebagai kota yang terus tumbuh dan berkembang, keterlibatan swasta yang bergerak dalam layanan kesehatan di Kota Banda Aceh cukup menggembirakan. Selain itu, di Kota Banda Aceh terdapat pula rumah sakit umum Zainal Abidin yang dikelola Pemerintah Aceh yang melayani seluruh masyarakat Aceh. Kendati demikian, Pemerintah Kota Banda Aceh tetap bertekad memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi warganya dan tidak menyampingkan tanggung jawab guna memenuhi hak-hak dasar warga kota memperoleh pelayanan kesehatan.

Ketersediaan tenaga kesehatan dan paramedis (dokter spesialis/ahli) yang memadai sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Distribusi para abdi kesehatan tersebut juga harus merata sehingga warga kota yang berobat dapat terlayani dengan baik. Data terakhir (2012), tenaga kesehatan dan

paramedis yang ada di Kota Banda Aceh sebanyak 387 orang. Angka tersebut menurun dibanding tahun 2011. Namun, angka tenaga kesehatan dan paramedis tersebut diakui masih bersifat sementara. Jika diamati tahun 2011, tenaga kesehatan yang mengabdikan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh didominasi bidan dan perawat. Tercatat bidan berjumlah 240 orang (29,56 persen) dan perawat berjumlah 239 orang (29,43 persen), seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8
Ketersediaan Tenaga Kesehatan dan Paramedis
di Kota Banda Aceh, Tahun 2011-2012

No	Tenaga Kesehatan dan Paramedis	2011 (orang)	Persen	2012* (orang)	Persen
1	Medis	74	9,11	40	10,34
2	Perawat	239	29,43	66	17,05
3	Bidan	240	29,56	177	45,74
4	Gizi	23	2,83	12	3,10
5	Farmasi	42	5,17	17	4,39
6	Sanitasi	27	3,33	15	3,88
7	Kesehatan Masyarakat	109	13,42	40	10,34
8	Teknisi Medis	50	6,16	18	4,65
9	Fisioterapis	8	0,99	2	0,52
Jumlah		812	100	387	100

Sumber : *Banda Aceh Dalam Angka 2013*

*) tidak termasuk di rumah sakit

Pada tahun 2012 setiap puskesmas di Kota Banda Aceh telah memiliki paling kurang 2 orang dokter dan paling banyak 5 orang dokter. Di Puskesmas Lampaseh, terdapat 5 orang dokter, lebih banyak dibanding puskesmas lainnya. Dua puskesmas masing-masing memiliki 2 orang dokter, yaitu Batoh dan Baiturrahman. Secara keseluruhan, jumlah dokter yang mengabdikan di puskesmas berjumlah 40 orang.

Distribusi perawat dan bidan relatif merata di setiap puskesmas. Paling banyak ditemui di Puskesmas Baiturrahman (26 orang) dan paling sedikit di Puskesmas Lampulo dan Jeulingke, yaitu masing-masing 12 orang dan 14 orang. Sementara itu, terdapat pula perawat gigi yang berjumlah 27 orang yang tersebar di

11 puskesmas di Kota Banda Aceh. Gambaran distribusi tenaga kesehatan dan paramedis menurut puskesmas di Kota Banda Aceh dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9
Kondisi Tenaga Kesehatan dan Paramedis menurut Kecamatan
di Kota Banda Aceh, Tahun 2012 (orang)

No	Puskesmas	Dokter	Perawat dan Bidan	Perawat Gigi
1	Banda Raya	3	24	3
2	Ulee Kareng	4	23	4
3	Kopelma Darussalam	4	20	2
4	Kuta Alam	3	22	3
5	Meuraxa	3	25	4
6	Batoh	2	23	2
7	Baiturrahman	2	26	3
8	Lampulo	4	12	1
9	Lampaseh	5	21	2
10	Lampoh Daya	4	21	1
11	Jeulingke	4	14	2
Jumlah		40	231	27
Minimum		2	12	1
Maksimum		4	26	4

Sumber : Banda Aceh Dalam Angka 2013

BAB V

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH

Pemerintah Kota Banda Aceh terus berupaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas bagi warga kota. Kota tua yang sudah berumur 808 tahun ini semakin dituntut warga kota untuk menyediakan berbagai pelayanan publik yang dapat memuaskan warga kota. Sebagaimana Visi pembangunan Kota Banda Aceh, yaitu **Banda Aceh Model Kota Madani**, akan dapat diwujudkan dalam lima tahun ke depan (periode 2012-2017), salah satunya akan diimplimentasikan melalui misi memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam kaitan itu pula, untuk mencapai misi tersebut, inovasi dan terobosan kebijakan dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat diperlukan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan bagi warga kota yang cepat, efektif, dan efisien. Implikasi lanjutannya adalah dapat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik serta mendorong pencapaian visi pembangunan Kota Banda Aceh periode 2012-2017.

Dalam upaya mencapai perbaikan kualitas pelayanan publik, atau untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik dari berbagai unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh, tentunya dibutuhkan suatu pengukuran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan objektif serta dapat diterima oleh warga kota. Pengukuran dimaksud dalam bentuk nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagaimana diamanatkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pelaksanaan kegiatan kajian ini merupakan kelanjutan dari tahun sebelumnya untuk menilai dan mengetahui kualitas pelayanan publik pada beberapa unit instansi Pemerintah Kota Banda Aceh. SKPK atau unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh akan terus dievaluasi kinerjanya secara bertahap dan berkesinambungan dalam rangka terwujudnya pelayanan prima bagi warga kota.

Dalam hal ini, fokus kajian meliputi 4 (empat) unit pelayanan, yaitu Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, BLUD RSUD Meuraxa, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh.

5.1 Karakteristik Responden

Sesuai petunjuk dari Kepmenpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan metodologi yang digunakan, maka responden yang diwawancarai untuk memperoleh nilai IKM sebanyak 750 responden yang tersebar pada 4 (empat) unit pelayanan. Diantaranya 3 (tiga) unit pelayanan mengemban tanggung jawab dan bergerak dalam urusan kesehatan dan 1 (satu) unit pelayanan mengemban urusan administrasi kependudukan. Masing-masing unit pelayanan disurvei sebanyak 150 responden untuk Disdukcapil, 150 responden pada Puskesmas Lampulo, 150 responden pada Puskesmas Batoh, dan 300 responden untuk BLUD RSUD Meuraxa.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak dan setiap masyarakat Kota Banda Aceh yang memanfaatkan pelayanan di 4 unit pelayanan tersebut berpeluang sama dipilih sebagai responden. Hasil survei mengungkapkan secara umum jumlah responden laki-laki lebih sedikit daripada responden perempuan. Jumlah responden laki-laki sebanyak 281 orang, atau 37,47 persen dari 750 responden. Sementara responden perempuan mencapai 469 orang (62,53 persen). Responden yang memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, dan BLUD RSUD Meuraxa mayoritasnya adalah kaum perempuan. Di Puskesmas Lampulo responden perempuan berjumlah 110 orang (73,33 persen) dan di Puskesmas Batoh berjumlah 99 orang (66 persen), dari total responden masing-masing 150 orang. Adapun BLUD RSUD Meuraxa responden perempuan berjumlah 211 orang, atau sebanyak 70,33 persen dari 300 responden.

Kendati demikian, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) responden yang ditemui didominasi laki-laki, yakni sebanyak 101 responden atau hampir 67,33 persen dari 150 responden. Sebaliknya responden perempuan yang memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan adalah 32,67 persen (49 orang).

Tabel 5.1
Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan dan Jenis Kelamin

Unit Pelayanan	Laki-laki		Perempuan		Total (orang)
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Disdukcapil	101	67,33	49	32,67	150
Puskesmas Lampulo	40	26,67	110	73,33	150
Puskesmas Batoh	51	34,00	99	66,00	150
BLUD RSUD Meuraxa	89	29,67	211	70,33	300
Total	281	37,47	469	62,53	750

Sumber : Data Primer, 2013

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk kegiatan layanan dan pengurusan administrasi kependudukan, pada umumnya lebih banyak dimanfaatkan oleh laki-laki. Disisi lainnya, pada fasilitas layanan kesehatan, ditemui bahwa laki-laki cenderung kurang memanfaatkannya.

Jika dilihat dari kelompok umur, sebagian besar responden yang memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan kesehatan (puskesmas dan RSUD), berumur antara 21-30 tahun (28 persen) dan 31-40 tahun (27 persen). Lebih lanjut, diikuti oleh responden dengan umur antara 41-50 tahun dan responden berumur lebih dari 50 tahun. Kelompok responden usia hingga 20 tahun tercatat hanya 40 orang, atau hanya 5 persen dari total sampel.

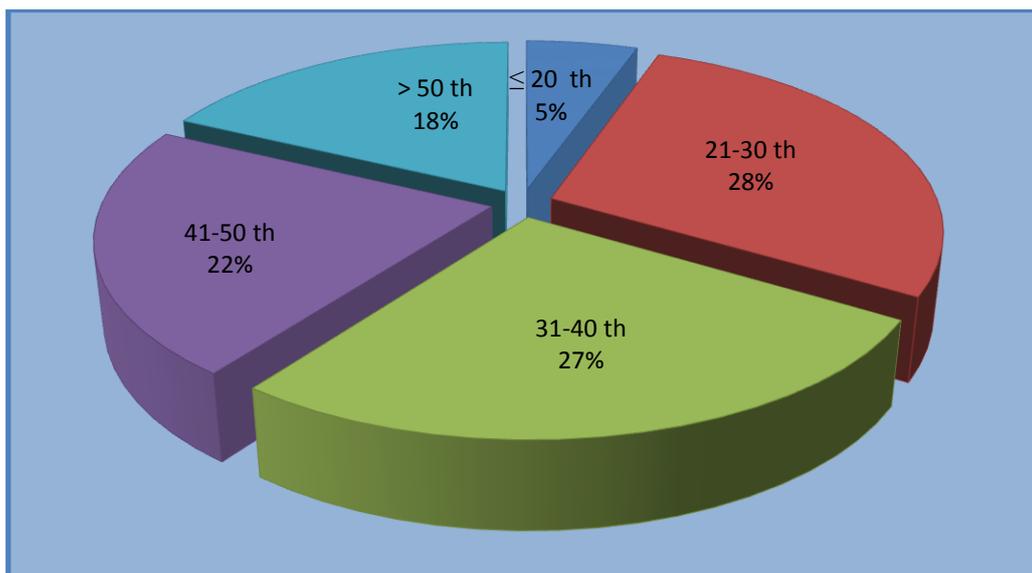
Tabel 5.2
Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

Kelompok Umur	Laki-laki			Perempuan			Total (orang)
	Jumlah (orang)	% (baris)	% (kolom)	Jumlah (orang)	% (baris)	% (kolom)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
≤ 20	9	22,50	3,20	31	77,50	6,61	40
21-30	74	35,41	26,33	135	64,59	28,78	209
31-40	81	40,10	28,83	121	59,90	25,80	202
41-50	61	36,97	21,71	104	63,03	22,17	165
> 50	56	41,79	19,93	78	58,21	16,63	134
Total	281	37,47	100,00	469	62,53	100,00	750

Sumber : Data Primer, 2013

Dari sisi jenis kelamin, kelompok umur 31-40 tahun paling banyak responden laki-laki. Sebaliknya, untuk responden perempuan lebih banyak pada usia 21-30 tahun yang memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan kesehatan.

Grafik 5.1
Persentase Responden Menurut Kelompok Umur



Sumber : Data Primer, 2013

Hampir separuh (49 persen) responden berpendidikan SMA, merupakan yang terbanyak dibandingkan tingkat pendidikan lainnya. Lebih lanjut, responden dengan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 15 persen, serta berpendidikan SMP yang mencapai 14 persen.

Jika diperhatikan lebih jauh, terdapat kenyataan bahwa responden laki-laki pendidikannya lebih baik daripada perempuan. Terbukti sebanyak 4 orang dari total 281 responden berpendidikan S2 atau S3, sebaliknya tidak seorang pun responden perempuan berpendidikan S2, atau S3 dari 474 responden. Demikian pula proporsi responden laki-laki yang berpendidikan S1 mencapai 26 persen, sementara untuk responden perempuan hanya 9 persen.

Perbandingan pendidikan antara responden laki-laki dengan perempuan demikian mencolok. Responden yang berpendidikan paling tinggi SMA didominasi oleh perempuan sebanyak sekitar 70 persen, sisanya adalah responden laki-laki. Hal ini berbanding terbalik dengan responden yang berpendidikan minimal S1, walaupun demikian responden yang berpendidikan diploma (D1-D4) lebih banyak kaum perempuan (56 persen) daripada laki-laki.

Tabel 5.3
Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin

Tingkat Pendidikan	Laki-laki			Perempuan			Total (orang)
	Jumlah (orang)	% (baris)	% (kolom)	Jumlah (orang)	% (baris)	% (kolom)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
≤ SD	23	27,38	8,19	61	72,62	13,01	84
SMP	35	33,02	12,46	71	66,98	15,14	106
SMA	114	30,89	40,57	255	69,11	54,37	369
D1-D3	32	44,44	11,39	40	55,56	8,53	72
D4/S1	73	63,48	25,98	42	36,52	8,96	115
≥ S2	4	100,00	1,42	0	0,00	0,00	4
Total	281	37,47	100,00	469	62,53	100,00	750

Sumber : Data Primer, 2013

Sekitar 8 persen responden berstatus sebagai 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. Responden untuk kedua kelompok tersebut masing-masing tercatat 11 persen dan 12 persen dari total responden yang diteliti. Sementara itu, sejumlah 16 persen responden merupakan pelaku usaha atau wiraswasta.

Paling banyak adalah responden dengan status lainnya (mengurus rumahtangga, pensiunan, pekerjaan lainnya). Mereka paling banyak menggunakan fasilitas tersebut yang mencapai 53 persen dari total responden. Responden perempuan yang berstatus dalam pekerjaan tersebut mencapai 70 persen, jauh lebih banyak daripada proporsi responden perempuan dengan status yang sama, yakni hanya 25 persen. Kelompok terbanyak dari responden laki-laki berstatus sebagai usahawan atau wiraswasta (33 persen).

Tabel 5.4
Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin

Jenis Pekerjaan	Laki-laki			Perempuan			Total (orang)
	Jumlah (orang)	% (baris)	% (kolom)	Jumlah (orang)	% (baris)	% (kolom)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
PNS/TNI/POLRI	46	53,49	16,37	40	46,51	8,53	86
Pegawai swasta	50	58,14	17,79	36	41,86	7,68	86
Wiraswasta/usahawan	92	77,31	32,74	27	22,69	5,76	119
Pelajar/mahasiswa	23	38,33	8,19	37	61,67	7,89	60
Lainnya	70	17,54	24,91	329	82,46	70,15	399
Total	281	37,47	100,00	469	62,53	100,00	750

Sumber : Data Primer, 2013

5.2. IKM Puskesmas Lampulo

Sebanyak 150 orang responden diwawancarai pada unit pelayanan masyarakat Puskesmas Lampulo, mereka terdiri dari 40 orang laki-laki dan 110 orang perempuan. Mayoritas berusia lebih dari 20 tahun (97 persen) dan hanya sebagian kecil (3 persen) yang berusia kurang dari 21 tahun. Masyarakat usia 21-40 tahun paling banyak memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan ini, yakni hingga 56 persen dari total responden.

Sebagian besar (79 persen) dari mereka berpendidikan SMA kebawah, sementara 21 persen lainnya berpendidikan minimal diploma 4 atau sarjana. Enam puluh tiga persen pengguna jasa pelayanan kesehatan tersebut berstatus tidak bekerja/lainnya dan 95 persen diantara mereka adalah kaum perempuan. Ini mengindikasikan bahwa perempuan tersebut tidak aktif dalam kegiatan ekonomi atau berstatus mengurus rumahtangga saja. Sebaliknya, dari 28 orang pengguna jasa layanan puskesmas yang bekerja sebagai wiraswasta/usahawan, sebanyak 24 orang diantaranya adalah kaum laki-laki dan hanya 4 orang perempuan.

Tabel 5.5
Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Lampulo
Menurut Karakteristiknya

Karakteristik	Jenis Kelamin (orang)		Total (orang)
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
Kelompok Umur			
≤ 20	1	4	5
21-30	9	32	41
31-40	13	30	43
41-50	7	25	32
> 50	10	19	29
Jumlah	40	110	150
Tingkat Pendidikan			
≤ SD	5	20	25

SMP	7	21	28
SMA	17	47	64
D1-D4	1	10	11
S1	10	12	22
≥ S2	0	0	0
Jumlah	40	110	150
Pekerjaan			
PNS/TNI/POLRI	4	7	11
Pegawai swasta	6	6	12
Wiraswasta/usahawan	24	4	28
Pelajar/mahasiswa	1	4	5
Lainnya	5	89	94
Jumlah	40	110	150

Sumber : Data Primer, 2013

Sejumlah 150 responden pada Puskesmas Lampulo, mereka menjawab semua pertanyaan unsur pelayanan. Dengan demikian, masyarakat semakin sadar dan berani mengemukakan pendapatnya atas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Hal ini tentunya merupakan sinyal positif bagi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam upaya mengikutsertakan warga kota untuk menyerap aspirasi dan masukan yang konstruktif sebagai langkah untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebanyak 97,33 persen dari total 150 responden menyatakan cukup mudah akan prosedur pelayanan di unit pelayanan masyarakat Puskesmas Lampulo. Selebihnya, hanya 1,33 persen yang menyatakan kurang mudah dan sebesar 1,33 persen masyarakat juga berpandangan sangat mudah terhadap prosedur pelayanan yang diterapkan Puskesmas Lampulo. Kondisi tersebut harus dipertahankan, bahkan semestinya ditingkatkan karena tidak satupun warga kota sebagai pengguna

pelayanan yang menyatakan prosedur pelayanan di Puskesmas Lampulo kurang mudah.

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan turut menentukan kepuasan layanan yang diterima masyarakat. Petugas yang tidak disiplin dapat menyebabkan timbulnya persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pemerintah. Lebih lanjut, petugas yang tidak disiplin tersebut memiliki tanggung jawab dalam melayani masyarakat memanfaatkan pelayanan kesehatan yang seharusnya dilakukan pertolongan layanan secara cepat dan tepat. Berkaitan dengan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ternyata hampir 95,33 persen responden menyatakan petugas disiplin dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, unsur ini wajib ditingkatkan kualitasnya mengingat masih ada sekitar 4,67 persen responden yang memberikan opini atas kurangnya kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.

Unsur lain yang perlu mendapat perhatian besar adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari fakta bahwa 9,33 persen masyarakat menyatakan kurang cepatnya pelayanan petugas pada unit ini. Sementara 89,33 persen masyarakat memberikan pendapat cepat atas pelayanan pada masyarakat, serta sebagian kecil lainnya menyatakan sangat cepat (1,33 persen).

Tabel 5.6
Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan Publik
di Puskesmas Lampulo (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	1,33	97,33	1,33
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	0,67	99,33	0,00
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	0,00	4,00	95,33	0,67
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	4,67	95,33	0,00
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	2,67	96,00	1,33

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	2,00	96,67	1,33
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	0,00	9,33	89,33	1,33
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	0,00	100,00	0,00
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	2,67	96,67	0,67
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	0,00	0,00	98,00	2,00
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	0,00	2,67	14,00	83,33
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	0,67	3,33	4,67	91,33
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	0,00	3,33	94,67	2,00
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	0,00	0,67	98,67	0,67

Sumber : Data Primer, 2013

Semua masyarakat pengguna pelayanan Puskesmas Lampulo menyatakan adil dalam mendapatkan pelayanan di unit ini. Fakta ini menunjukkan bahwa petugas /aparat di unit ini telah bersikap adil, setara, dan tidak membeda-bedakan pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas ini.

Setidaknya ada 2 unsur pelayanan yang memperoleh penilaian sangat baik oleh masyarakat, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dan unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. Delapan puluh tiga persen lebih masyarakat menyatakan sangat sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, sebanyak 91,33 persen masyarakat menyatakan sangat tepat pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

Dari 14 unsur yang dinilai, unsur ke 12 memperoleh nilai tertinggi. Unsur pelayanan publik dalam hal 'ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan' memperoleh nilai 3,867. Unsur ke-11, yakni 'kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan' merupakan unsur dengan nilai tertinggi kedua (3,807).

Unsur pelayanan lainnya yang memperoleh nilai 3 poin atau lebih ada 4 unsur. Keempat unsur tersebut adalah unsur 1 (kemudahan prosedur), unsur ke-8 (keadilan untuk mendapatkan pelayanan), unsur ke-10 (Kewajaran biaya), serta unsur ke-14 (keamanan pelayanan).

Tabel 5.7
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Lampulo

Unsur Pelayanan	Jumlah Responden*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	3,000
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	2,993
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	2,967
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,953
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,987
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,993
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,920
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	3,000
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,980
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	150	3,020
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	150	3,807
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	3,867
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	2,987
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,000
Minimum		2,920
Maksimum		3,867
Nilai IKM = 77,63	Kinerja = Baik (B)	

Catatan: *Jumlah responden yang menjawab
Sumber : Data Primer, 2013

Terdapat delapan unsur pelayanan yang dinilai kurang oleh masyarakat, dengan nilai dibawah 3 poin. Meskipun demikian, semua unsur tersebut memperoleh nilai diatas 2,9.

Secara agregat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilaksanakan abdi kesehatan di Puskesmas Lampulo sebesar 77,63 atau

berpredikat B (baik). Meskipun mutu pelayanan unit ini telah berpredikat B (baik), masih ada 8 unsur (seperti telah disebutkan 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 Lampulo.

5.3 IKM Puskesmas Batoh

Pengguna jasa unit pelayanan Puskesmas Batoh 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, yaitu mencapai 98 persen.

Sebagian besar berpendidikan SMA kebawah (81 persen), separuh dari keseluruhan responden tidak bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta, wiraswasta/usahawan, ataupun pelajar/mahasiswa. Enam puluh dua persen responden perempuan berstatus lainnya/tidak bekerja atau mengurus rumah tangga. Sekitar 11 persen dari pengguna layanan Puskesmas Batoh adalah pelajar/mahasiswa dan sejumlah yang sama untuk pengguna yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI.

Tabel 5.8
Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Batoh
Menurut Karakteristiknya

Karakteristik	Jenis Kelamin (Orang)		Total (orang)
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
Kelompok Umur			
≤ 20	1	2	3
21-30	9	27	36
31-40	9	21	30
41-50	9	25	34
> 50	23	24	47
Jumlah	51	99	150

Tingkat Pendidikan			
≤ SD	6	17	23
SMP	12	14	26
SMA	23	51	74
D1-D4	0	8	8
S1	9	9	18
≥ S2	1	0	1
Jumlah	51	99	150
Pekerjaan			
PNS/TNI/POLRI	8	9	17
Pegawai swasta	8	11	19
Wiraswasta/usahawan	17	5	22
Pelajar/mahasiswa	5	12	17
Lainnya	13	62	75
Jumlah	51	99	150

Sumber : Data Primer, 2013

Dibandingkan dengan unit pelayanan Puskesmas Lampulo, pengguna pada unit pelayanan masyarakat Puskesmas Batoh terdapat perbedaan karakteristik penggunanya. Walaupun dalam hal proporsi jenis kelamin penggunanya tidak berbeda, yaitu sekitar sepertiga laki-laki dan dua per tiga lainnya perempuan, namun terdapat karakteristik yang tidak sama dalam umur dan pekerjaan.

Pengguna layanan Puskesmas Batoh cukup banyak yang berusia 50 tahun keatas daripada di Puskesmas Lampulo. Sementara itu, pekerjaan responden terlihat hampir 50 persen pengguna layanan Puskesmas Batoh berstatus kerja lainnya.

Hampir setengah responden pengguna layanan puskesmas tersebut berpendidikan SMA. Sekitar 32 persen hanya menamatkan SMP atau SD atau bahkan tidak tamat SD. Adapun masyarakat yang berpendidikan tinggi (S1/S2) yang memanfaatkan layanan Puskesmas Batoh sebesar 12,66 persen.

Tabel 5.9
Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan Publik
di Puskesmas Batoh (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	0,00	95,33	4,67
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	0,67	93,33	6,00
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	19,33	80,67	0,00
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	0,67	99,33	0,00
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	0,00	100,00	0,00
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	0,67	52,00	47,33	0,00
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	0,00	94,00	6,00
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	0,00	62,00	38,00
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	0,00	4,67	72,67	22,67
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	0,00	4,00	76,00	20,00
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	0,00	21,33	72,00	6,67
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	0,00	0,67	96,00	3,33
Minimum	0,00	0,00	47,33	0,00
Maksimum	0,67	52,0	100,0	38,0

Sumber : Data Primer, 2013

Opini kepuasan masyarakat atas pelayanan di Puskesmas Batoh memberikan gambaran yang cukup berbeda dengan pelayanan di Puskesmas Lampulo. Di sini, setidaknya ada 3 unsur pelayanan yang memperoleh penilaian kurang baik dari

sekitar 20 persen atau lebih pengguna layanan. Sementara 11 unsur pelayanan lainnya minimal 70 persen masyarakat berpendapat baik atau baik sekali.

Unsur kecepatan pelayanan di unit ini memperoleh penilaian terburuk, karena 52 persen masyarakat berpendapat kurang cepatnya pelayanan. Bahkan hampir 1 persen yang menyatakan tidak cepat lambatnya pelayanan di unit ini. Sedangkan 47,33 persen pengguna menyatakan pelayanan di puskesmas ini cepat.

Mengenai kenyamanan di lingkungan unit pelayanan Puskesmas Batoh, masyarakat mayoritas menyatakan nyaman atau sangat nyaman. Namun demikian sekitar 21,33 persen masyarakat pengguna layanan menyatakan kurang nyaman. Masyarakat yang menyatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang disiplin juga cukup banyak, yakni sekitar 19,33 persen. Sedangkan 80,67 persen masyarakat menyatakan petugas disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Apresiasi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Batoh paling baik diberikan kepada unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. Seratus persen pengguna layanan memberikan pendapat wajar, bahkan 38 persen diantaranya berpendapat sangat wajar.

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan merupakan dua unsur lainnya yang memperoleh penilaian terbaik lainnya dari masyarakat. Sekitar 95 persen masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Batoh menyatakan kepuasannya atas kedua unsur pelayanan tersebut, atau hanya sekitar 5 persen yang berpendapat kurang puas.

Tabel 5.10
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
pada Unit Pelayanan Puskesmas Batoh

Unsur Pelayanan	Jumlah Responden (orang)*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	3,047
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	3,047
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	3,053
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,807
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,993
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,000
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,467
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	3,060
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,993
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	150	3,380
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	150	3,180
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	3,160
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	2,853
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,027
Minimum		2,467
Maksimum		3,380
Nilai IKM = 75,12	Kinerja = Baik (B)	

*Catatan: *Jumlah responden yang menjawab*
Sumber : Data Primer, 2013

Kenyataan yang agak berbeda dari unit pelayanan Puskesmas Lampulo ditemukan dalam pelayanan masyarakat di Puskesmas Batoh. Penilaian responden terhadap 14 unsur pelayanan secara umum relatif lebih rendah daripada di Puskesmas Lampulo. Akan tetapi, penilaian setiap unsur lebih merata, kecuali unsur kecepatan pelayanan yang hanya memperoleh poin 2,467 dari 150 responden.

Dari 14 unsur pelayanan, hanya 5 unsur pelayanan yang memperoleh Nilai Unsur Pelayanan dibawah 3. Kelima unsur pelayanan tersebut adalah kedisiplinan

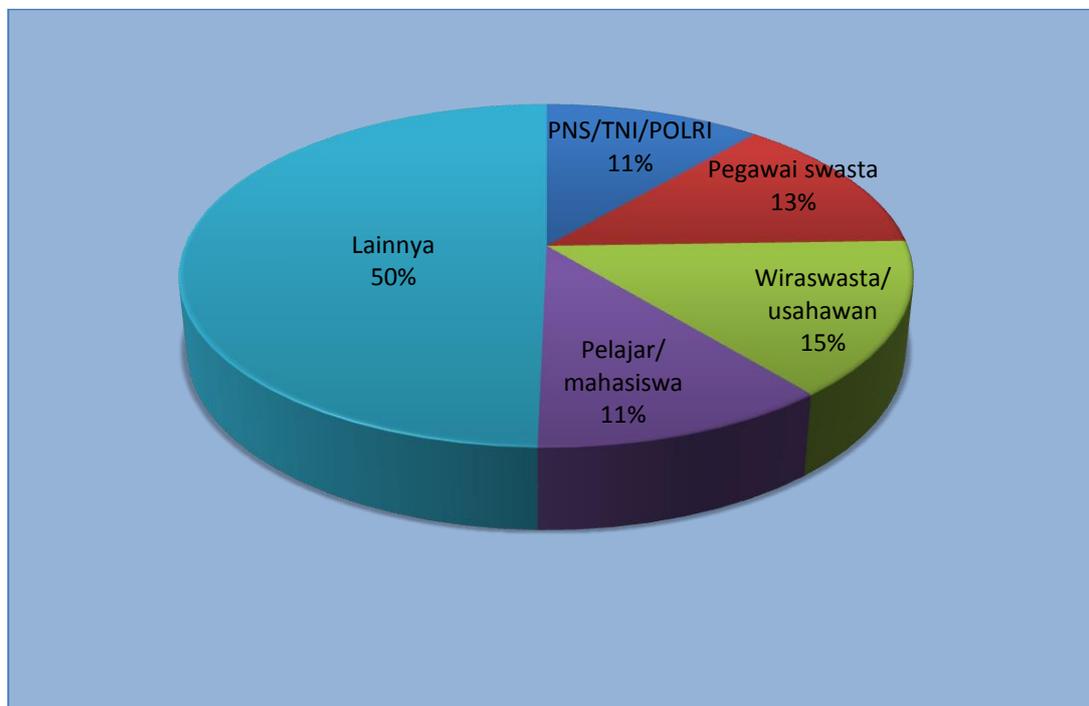
petugas, tanggung jawab petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

Terdapat sesuatu yang menarik pada unit pelayanan ini, yaitu unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan memperoleh nilai tertinggi (yakni 3,380) daripada ke-13 unsur lainnya. Kedua adalah unsur kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan pemerintah, yaitu sebesar 3,180.

Fakta lainnya adalah setidaknya ada dua unsur pelayanan yang dinilai rendah oleh masyarakat, yakni kecepatan pelayanan dan kedisiplinan petugas. Kedua unsur tersebut memperoleh nilai 2,467 dan 2,807. Sehingga mutu pelayanannya mendapat predikat C atau berkinerja kurang baik untuk unsur kecepatan pelayanan.

Secara agregat mutu pelayanan Puskesmas Batoh memperoleh predikat B dan berkinerja baik, sama seperti Puskesmas Lampulo. Akan tetapi, melihat angka IKM masing-masing yang diperoleh dari masyarakat pengguna layanan, Puskesmas Batoh dengan nilai IKM sebesar 75,12 sedikit dibawah Puskesmas Lampulo (77,63).

Grafik 5.2
Pekerjaan Pengguna Layanan Puskesmas Batoh

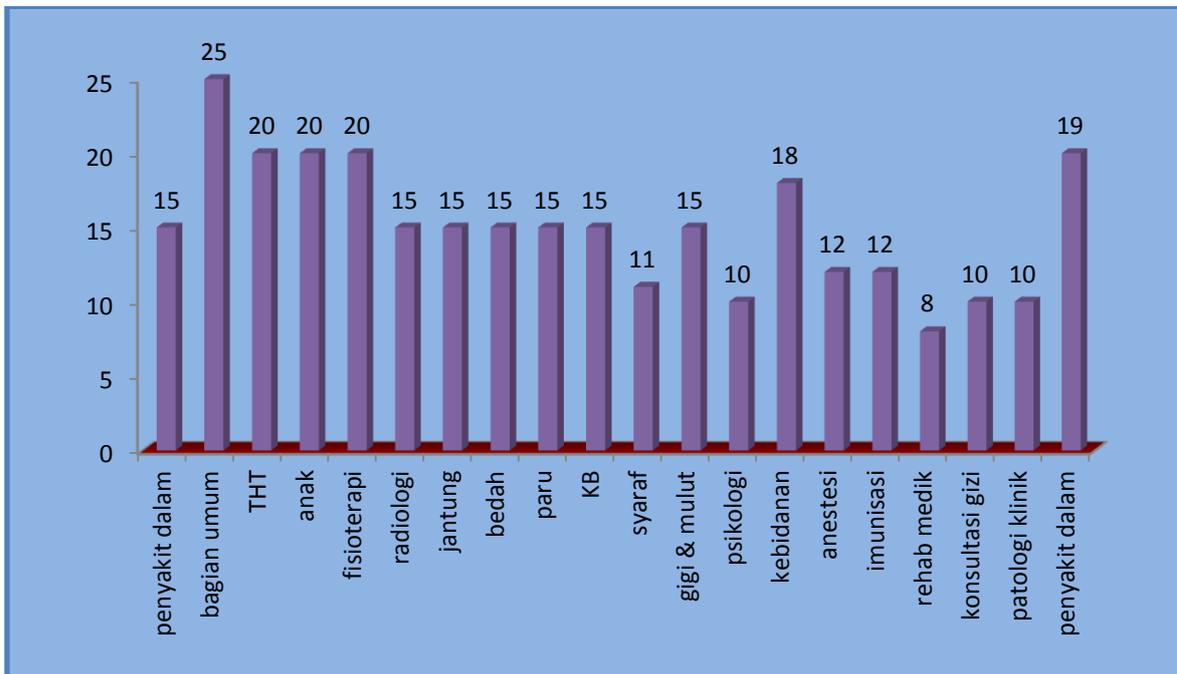


Sumber : Data Primer, 2013

5.4 IKM BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa

Sebanyak 300 orang pengguna layanan unit BLUD Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa menyatakan pendapat pada layanan rumah sakit yang diterimanya. Mereka terdiri atas 89 orang laki-laki dan 211 orang perempuan. Paling kurang 92 persen responden berusia 21 tahun keatas dan pada umumnya berpendidikan SMA sebanyak 55 persen. Profesi responden tersebar pada beberapa profesi seperti PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta, dan wiraswasta/usahawan, serta sebagian berstatus lainnya. Mereka memanfaatkan layanan jasa kesehatan pada 20 bidang seperti penyakit dalam, THT, anak, termasuk layanan pada bagian umum rumah sakit tersebut.

Grafik 5.3
Masyarakat Pengguna Layanan BLUD RSUD Meuraxa
Menurut Bagian/Bidang (orang)



Sumber : Data Primer, 2013

Tabel 5.11
Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan
BLUD RSUD Meuraxa Menurut Bagian

Bagian	Laki-laki		Perempuan		Total
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Penyakit dalam	4	26,67	11	73,33	15
Bagian umum	7	28,00	18	72,00	25
THT	5	25,00	15	75,00	20
Anak	7	35,00	13	65,00	20
Fisioterapi	6	30,00	14	70,00	20
Radiologi	7	46,67	8	53,33	15
Jantung	5	33,33	10	66,67	15
Bedah	4	26,67	11	73,33	15
Paru	4	26,67	11	73,33	15
KB	3	20,00	12	80,00	15
Syaraf	4	36,36	7	63,64	11
Gigi & mulut	3	20,00	12	80,00	15
Psikologi	6	60,00	4	40,00	10
Kebidanan	1	5,56	17	94,44	18
Anestesi	6	50,00	6	50,00	12
Imunisasi	3	25,00	9	75,00	12
Rehab medik	2	25,00	6	75,00	8
Konsultasi gizi	3	30,00	7	70,00	10
Patologi klinik	5	50,00	5	50,00	10
Penyakit dalam	4	21,05	15	78,95	19
Total	89	29,57	211	70,43	300

Sumber : Data Primer, 2013

Banyaknya bagian dalam penelitian ini yang disurvei pada unit layanan kesehatan BLUD RSUD Meuraxa dimaksudkan agar terpenuhi keterwakilan dalam setiap bagian pada unit layanan. Oleh karenanya, pada unit ini responden yang diambil mencapai 300 orang, sementara unit pelayanan yang telah dibahas sebelumnya sebanyak 150 orang.

Tabel 5.12
Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan BLUD RSUD Meuraxa
Menurut Karakteristiknya

Karakteristik	Jenis Kelamin (orang)		Total (orang)
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
Kelompok Umur			
≤ 20	5	19	24
21-30	21	50	71
31-40	20	54	74
41-50	22	52	74
> 50	21	36	57
Jumlah	89	211	300
Tingkat Pendidikan			
≤ SD	12	24	36
SMP	15	37	52
SMA	37	129	166
D1-D4	2	5	7
S1	23	16	39
≥ S2	0	0	0
Jumlah	89	211	300
Pekerjaan			
PNS/TNI/POLRI	15	20	35
Pegawai swasta	12	11	23
Wiraswasta/usahawan	27	12	39
Pelajar/mahasiswa	5	15	20
Lainnya	30	153	183
Jumlah	89	211	300

Sumber : Data Primer, 2013

Tidak berbeda jauh dengan dua unit layanan kesehatan sebelumnya (Puskesmas Lampulo dan Puskesmas Batoh), responden (penerima manfaat layanan) pada BLUD RSUD Meuraxa pun lebih banyak perempuan, yaitu 2/3 dari keseluruhan responden. Ditinjau dari tingkat pendidikan, sekitar 85 persen berpendidikan paling tinggi SMA. Sementara dari status pekerjaan sebagian besar (61 persen) berstatus bukan sebagai PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta, wiraswasta/usahawan, ataupun pelajar/mahasiswa. Bahkan untuk perempuan yang berstatus lainnya ini mencapai 73 persen, dari 212 perempuan yang diteliti.

Hasil wawancara dengan responden/masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Meuraxa terlihat bahwa unsur kecepatan pelayanan harus menjadi perhatian utama. Hampir 61 persen responden menyatakan kurang cepat dalam memberikan pelayanan. Demikian pula dengan unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan dan unsur keadilan dalam memanfaatkan pelayanan. Penilaian masyarakat terhadap unsur ketepatan tersebut adalah sebanyak 37,67 persen masih kurang. Dan, lebih kurang 35,57 persen masyarakat menilai masih kurang adil dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5.13
Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan Publik
di BLUD RSUD Meuraxa (persen)

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	7,33	27,00	62,33	3,33
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,33	20,33	78,00	1,33
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	1,00	40,00	58,33	0,67
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	20,33	78,67	1,00
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	18,00	80,33	1,67
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	19,67	79,33	1,00
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan	0,67	61,00	37,67	0,67

pelayanan di unit ini.				
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,67	35,67	61,00	2,67
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	14,67	77,33	8,00
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	0,00	0,33	50,33	49,33
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	0,00	1,00	49,33	49,67
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	0,00	37,67	54,33	8,00
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	0,00	6,00	71,67	22,33
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	0,00	0,33	70,00	29,67
Minimum	0,00	0,33	37,67	0,67
Maksimum	7,33	61,0	80,33	49,67

Sumber : Data Primer, 2013

Sebanyak 300 orang responden pada unit pelayanan BLUD RSUD Meuraxa menjawab dan menyatakan pendapatnya pada setiap unsur pelayanan. Nilai unsur pelayanan berkisar antara 2,383 (terendah, unsur kecepatan pelayanan) hingga 3,490 (tertinggi, unsur kewajaran biaya).

Setidaknya masih ada 1 unsur pelayanan yang memperoleh predikat kurang baik dari pengguna layanan/masyarakat. Unsur tersebut adalah unsur ketujuh, yakni kecepatan pelayanan (2,383). Unsur lainnya yang memperoleh nilai paling rendah adalah kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (2,587), kemudahan prosedur pelayanan (2,617), dan keadilan untuk mendapatkan pelayanan (2,657).

Kepuasan masyarakat atas layanan unit kesehatan ini lebih rendah dari pada dua unit kesehatan puskesmas. Faktanya, dari empat belas unsur pelayanan, hanya 4 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai diatas poin 3, yakni unsur kewajaran biaya (3,490), kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (4,487), kenyamanan lingkungan (3,163), dan keamanan pelayanan (3,293).

Secara agregat nilai IKM yang diperoleh BLUD RSUD Meuraxa bermutu B atau berkinerja baik. Akan tetapi, masih ada 1 unsur pelayanan yang bermutu C (berkinerja kurang baik). Sebanyak 13 unsur pelayanan berkinerja baik, dimana 4

unsur pelayanan bernilai diatas, poin 3 yaitu keamanan pelayanan. Oleh karenanya, nilai IKM unit pelayanan ini sebesar 72,45 atau bermutu B yang terletak diantara rentang nilai 62,51 – 81,25.

Tabel 5.14
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan BLUD RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

Unsur Pelayanan	Jumlah Responden (orang)*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	300	2,617
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	300	2,803
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	300	2,587
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	300	2,807
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	300	2,837
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	300	2,813
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	300	2,383
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	300	2,657
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	300	2,933
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	300	3,490
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	300	3,487
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	300	2,703
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	300	3,163
14. Keamanan pelayanan di unit ini	300	3,293
Minimum		2,383
Maksimum		3,490
Nilai IKM = 72,45	Kinerja = Baik (B)	

*Catatan: * Jumlah responden yang menjawab
Sumber : Data Primer, 2013*

5.5. IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Berbeda dengan unit pelayanan sebelumnya, responden pada unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh terdiri atas

komposisi yang jauh berbeda. Sebanyak 101 orang responden laki-laki dan 49 orang responden perempuan menilai kinerja unit pelayanan Disdukcapil Kota Banda Aceh. Pada umumnya mereka berusia antara 20-50 tahun dan berpendidikan minimal SMA.

Tabel 5.15
Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Menurut Karakteristiknya

Karakteristik	Jenis Kelamin (orang)		Total (orang)
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
Kelompok Umur			
≤ 20	2	6	8
21-30	35	26	61
31-40	39	15	54
41-50	23	2	25
> 50	2	0	2
Jumlah	101	49	150
Tingkat Pendidikan			
≤ SD	0	0	0
SMP	1	0	1
SMA	37	27	64
D1-D4	29	16	45
S1	31	6	37
≥ S2	3	0	3
Jumlah	101	49	150
Pekerjaan			
PNS/TNI/POLRI	19	4	23
Pegawai swasta	24	8	32
Wiraswasta/ usahawan	24	7	31
Pelajar/mahasiswa	12	5	17
Lainnya	22	25	47
Jumlah	101	49	150

Sumber : Data Primer, 2013

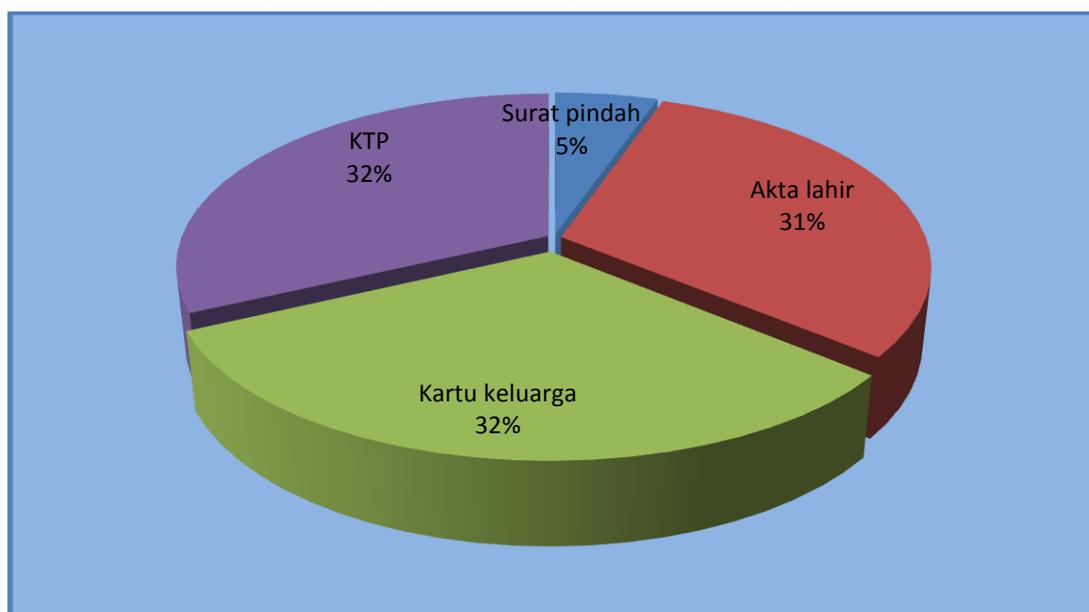
Jika diteliti lebih mendalam, ternyata tujuan pengguna pelayanan Disdukcapil adalah mengurus surat pindah, membuat akta kelahiran, membuat kartu keluarga, atau membuat KTP. Yang menarik bahwa ternyata 100 persen responden yang bertujuan untuk mengurus surat pindah adalah kaum lelaki. Tidak hanya itu, hampir 80 persen responden laki-laki mengurus kartu keluarga.

Tabel 5.16
Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Disdukcapil
Menurut Tujuan dan jenis Kelamin

Tujuan (mengurus, membuat)	Jenis Kelamin (orang)		Total (orang)
	Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)
Surat pindah	8	0	8
Akta lahir	25	21	46
Kartu keluarga	39	9	48
KTP	29	19	48
Total	101	49	150

Sumber : Data Primer, 2013

Grafik 5.4
Persentase Responden pada Unit Pelayanan Disdukcapil Menurut Tujuan



Sumber : Data Primer, 2013

Penilaian masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Banda Aceh terhadap 14 unsur pelayanan ternyata bernilai cukup. Tertinggi diperoleh untuk pelayanan keadilan yang mencapai 100 persen. Dan, terendah untuk unsur keamanan yang dijawab cukup oleh responden sebanyak 70,67 persen.

Tabel 5.17
Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Pelayanan Publik
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (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	98,67	0,67
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0,00	0,00	98,67	1,33
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	0,00	1,33	78,67	20,00
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	0,67	99,33	0,00
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	0,67	98,67	0,67
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	1,33	96,67	2,00
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	0,00	18,00	78,00	4,00
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	0,00	100,00	0,00
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	4,67	92,00	3,33
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	0,00	0,00	71,33	28,67
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	0,00	0,00	97,33	2,67
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	0,00	1,33	96,00	2,67
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	0,00	0,00	90,00	10,00
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	0,00	0,00	70,67	29,33
Minimum	0,00	0,00	70,67	0,67
Maksimum	0,00	18,00	100,0	29,33

Sumber : Data Primer, 2013

Semua responden menjawab pertanyaan setiap unsur pelayanan. Keempat belas nilai unsur pelayanan berpredikat baik, tidak ada yang bernilai kurang baik ataupun baik sekali. Oleh karenanya secara umum IKM unit pelayanan Disdukcapil Kota Banda Aceh memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 76,37.

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur keamanan pelayanan, yakni 3,293. Unsur pelayanan lainnya yang mendapatkan nilai teratas adalah unsur kewajaran biaya (3,287) dan unsur kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (3,187).

Sementara itu, tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terbawah dan ketiganya memperoleh poin dibawah 3 adalah unsur kedisiplinan petugas (2,993), unsur kecepatan pelayanan (2,860), dan unsur kesopanan dan keramahan petugas (2,987). Dengan demikian, masyarakat merasakan pelayanan pada ketiga unsur tersebut yang kinerjanya paling kurang serta memerlukan penanganan serius dan langkah konkrit perbaikan di masa mendatang.

Tabel 5.18
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
pada Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Unsur Pelayanan	Jumlah Responden (orang)*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	3,000
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	3,013
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	3,187
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,993
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,000
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,007
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,860
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	3,000
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,987
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	150	3,287
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	150	3,027
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	3,013

13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	3,100
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,293
Minimum		2,860
Maksimum		3.293
Nilai IKM = 76,37	Kinerja = Baik	

*Catatan: * Jumlah responden yang menjawab*

Sumber : Data Primer, 2013

5.6. IKM Unit Pelayanan Puskesmas (Lampulo dan Batoh)

Unit pelayanan Puskesmas Lampulo dan Puskesmas Batoh merupakan unit pelayanan masyarakat yang melayani kesehatan tingkat dasar. Terlepas dari perbedaan karakteristik pengguna layanan, jika dibandingkan diantara keduanya, terlihat bahwa IKM Puskesmas Lampulo lebih tinggi daripada IKM Puskesmas Batoh. IKM Puskesmas Lampulo sebesar 77,63 dan Puskesmas Batoh sebesar 75,12, yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan warga kota yang memanfaatkan pelayanan di kedua puskesmas tersebut.

Semua unsur pelayanan di Puskesmas Lampulo dinilai baik, bahkan semua unsur pelayanan minimal memperoleh poin 2,9 menurut pandangan dari masyarakat. Sementara, di Puskesmas Batoh masih terdapat 1 unsur pelayanan yang dinilai kurang oleh pengguna layanan, yakni kecepatan pelayanan. Karena itu, kecepatan pelayanan menjadi perhatian khusus bagi abdi pemerintah di Puskesmas Batoh sehingga diharapkan ke depan dapat lebih baik dibanding kondisi sebelumnya.

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

Tabel 5.19
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
pada Unit Pelayanan Puskesmas (Lampulo dan Batoh)

Unsur Pelayanan	Jumlah Responden (orang)*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	300	3,023
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	300	3,020
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	300	3,010
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	300	2,880
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	300	2,990
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	300	2,997
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	300	2,693
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	300	3,030
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	300	2,987
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	300	3,200
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	300	3,493
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	300	3,513
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	300	2,920
14. Keamanan pelayanan di unit ini	300	3,013
Minimum		2,693
Maksimum		3,493
Nilai IKM = 76,38	Kinerja = Baik (B)	

*Catatan: * Jumlah responden yang menjawab*
Sumber : Data Primer, 2013

Semua unsur pelayanan bernilai B atau baik, namun ada unsur yang memperoleh nilai kepuasan masyarakat terendah yakni unsur kecepatan pelayanan (2,693). Unsur kedisiplinan petugas juga masih membutuhkan perbaikan mendasar (2,880).

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai kepuasan terbaik dari kedua unit pelayanan kesehatan ini adalah ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan dan kewajaran biaya dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Keduanya memperoleh nilai 3,513 dan 3,493 yang berarti bermutu A atau berkinerja sangat baik.

Secara agregat penilaian kepuasan pelayanan masyarakat atas kedua unit pelayanan tersebut bermutu B atau berkinerja baik, dengan nilai IKM gabungan sebesar 76,38.

5.7. IKM Unit Layanan Kesehatan (Puskesmas dan Rumah Sakit)

Tiga unit pelayanan publik yang diteliti bergerak di bidang kesehatan, yaitu Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, dan BLUD RSUD Meuraxa. Dua unit layanan pertama telah dibicarakan sebelumnya dan pada bagian ini akan diuraikan ketiga unit layanan tersebut.

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

Pelayanan Puskesmas terhadap masyarakat dinilai lebih baik daripada Rumah Sakit. Pelayanan yang telah dilaksanakan petugas di Puskesmas Lampulo ataupun Puskesmas Batoh memperoleh nilai lebih tinggi dibandingkan dari BLUD RSUD Meuraxa.

Setidaknya terdapat dua karakteristik layanan yang sama antara ketiga unit pelayanan tersebut. Pertama, unsur paling baik menurut penilaian masyarakat atas kepuasan terhadap unsur kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Kedua, unsur paling rendah nilai kepuasan masyarakat adalah pada unsur kecepatan layanan. Karena itu, ke depan unsur pelayanan ini harus dibenahi segera dan terus mengupayakan memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan, baik di puskesmas maupun di rumah sakit.

5.8. Perbandingan Antar Unit Pelayanan

Setelah dilakukan survei atas kinerja pelayanan pada 4 unit pelayanan pemerintah, terlihat fakta penilaian masyarakat atas kepuasan pelayanannya. Dilihat dari nilai IKM, maka pelayanan pada keempat unit pelayanan masyarakat yaitu Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, BLUD RSUD Meuraxa, dan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil bermutu B atau berkinerja baik. Namun, secara empiris keempat unit pelayanan itu memiliki nilai yang berbeda.

Secara berurutan dari yang tertinggi nilai IKM adalah Puskesmas Lampulo (77,63), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (76,37), Puskesmas Batoh (75,12), dan BLUD RSUD Meuraxa (72,45). Andaikan penilaian kepuasan masyarakat pada keempat unit pelayanan tersebut digabung, maka akan terlihat seperti pada tabel berikut.

Tabel 5.20
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Empat Unit Pelayanan (Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, BLUD RSUD Meuraxa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Unsur Pelayanan	Jumlah Responden (orang)*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	750	2,856
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	750	2,932
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	750	2,876
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	750	2,873
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	750	2,931
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	750	2,925
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	750	2,603
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	750	2,875
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	750	2,965
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	750	3,333
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	750	3,397
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	750	3,089
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	750	3,053
14. Keamanan pelayanan di unit ini	750	3,181
Minimum		2,603
Maksimum		3,397
Nilai IKM = 74,80	Kinerja = Baik (B)	

Catatan: *Jumlah responden yang menjawab
Sumber : Data Primer, 2013

Tabel diatas menunjukkan bahwa unsur pelayanan kesebelas, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan memperoleh nilai tertinggi (3,397). Unsur pelayanan ini bermutu A atau berkinerja sangat baik, sejalan dengan unsur ke-10 yaitu kewajaran biaya yang memperoleh poin 3,333.

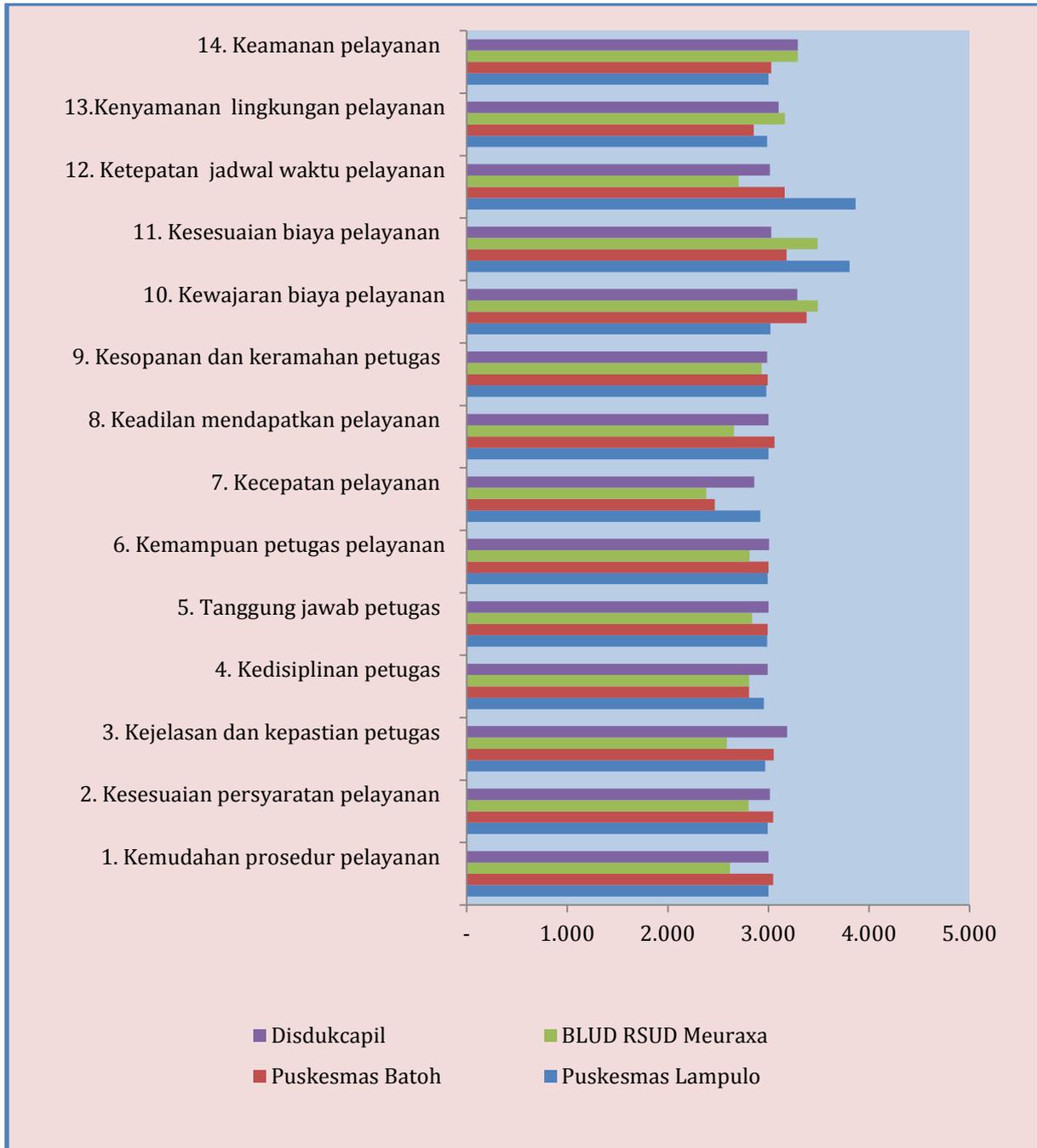
Unsur-unsur lainnya bermutu B atau berkinerja baik, namun setidaknya ada satu unsur yang nilainya paling rendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya. Unsur pelayanan tersebut adalah kecepatan pelayanan yang bernilai 2,603. Unsur pelayanan lain yang perlu mendapat perhatian adalah unsur pertama, yaitu kemudahan pelayanan. Unsur pelayanan ini memperoleh nilai 2,856 menurut pandangan masyarakat yang dilayani.

Secara umum agregat nilai IKM untuk gabungan keempat unit pelayanan adalah sebesar 74,80. 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 83,33 dan 84,93.

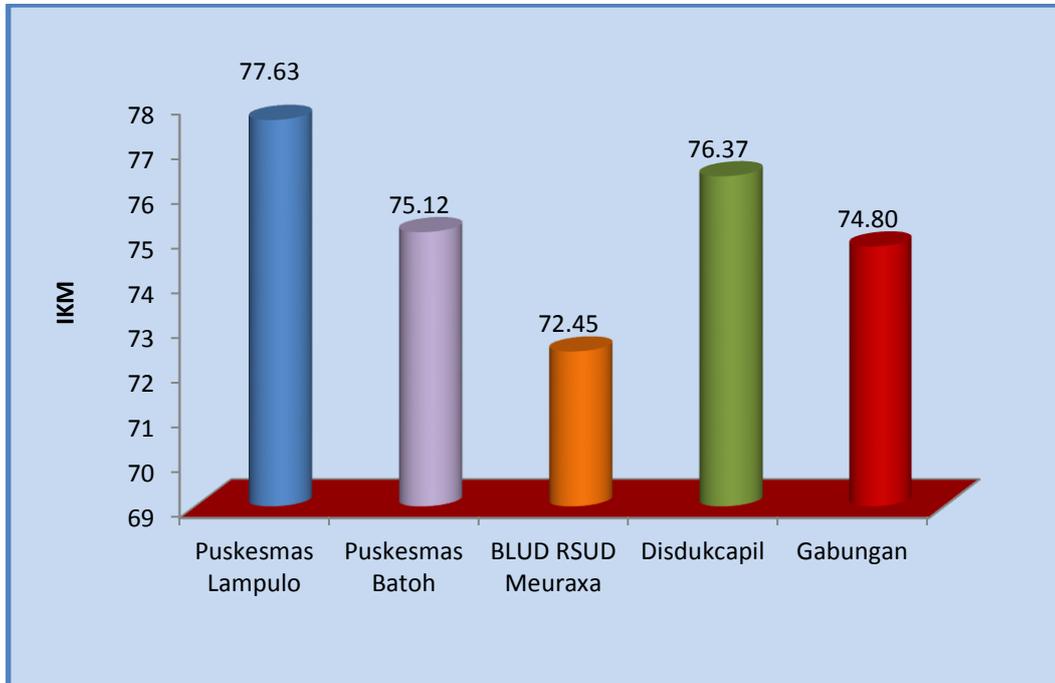
Dengan demikian pelayanan prima yang ingin dicapai setiap unit layanan masyarakat bukan tidak mungkin untuk digapai, walaupun bukan hal mudah untuk mencapainya. Oleh karenanya, pelayanan prima merupakan tujuan yang wajib diwujudkan oleh setiap unit layanan masyarakat.

Grafik 5.5
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Empat Unit
Pelayanan (Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh,
BLUD RSUD Meuraxa, Disdukcapil)



Sumber : Data Primer, 2013

Gambar 5.6
Nilai IKM pada Empat Unit Pelayanan
(Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh,
BLUD RSUD Meuraxa, Disdukcapil)



Sumber : Data Primer, 2013

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berpijak pada uraian dan pembahasan bab-bab sebelumnya, dapat dirangkum beberapa kesimpulan penting antara lain sebagai berikut :

1. Hasil wawancara dengan warga kota (responden) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampulo diperoleh nilai IKM sebesar 77,63. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, angka tersebut termasuk dalam nilai mutu pelayanan kategori B, atau berpredikat B (baik). Unsur pelayanan tertinggi diperoleh dari ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan dengan nilai 3,867. Disusul unsur kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dengan nilai 3,807. Kendati demikian, masih terdapat 8 unsur pelayanan masih dibawah dari nilai 3 poin, walaupun semua unsur tersebut memperoleh nilai diatas 2,9. Dengan demikian, 8 unsur pelayanan tersebut diupayakan ditingkatkan sehingga tercapainya mutu pelayanan predikat A (sangat baik) di masa mendatang.
2. IKM unit pelayanan Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 75,12. Unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,380. Unsur pelayanan lainnya bernilai 3 keatas mencakup unsur kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, keamanan pelayanan, kemudahan prosedur, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan keadilan untuk mendapatkan pelayanan. Terdapat 2 unsur pelayanan yang harus

ditingkatkan kualitasnya, meliputi kecepatan pelayanan dan kedisiplinan petugas. Kedua unsur tersebut bernilai 2,467 dan 2,807 sehingga mutu pelayanannya predikat C (berkinerja kurang baik).

3. Untuk BLUD RSUD Meuraxa, nilai IKM yang diperoleh berkategori B (berkinerja baik) atau dengan nilai sebesar 72,45 yang berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25. Namun, tingkat kepuasan masyarakat atas layanan unit kesehatan ini lebih rendah dari pelayanan puskesmas. Hanya 4 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai diatas poin 3, yakni unsur kewajaran biaya (3,490), kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (3,487), kenyamanan lingkungan (3,163), dan keamanan pelayanan (3,293). Unsur pelayanan yang masih dibawah nilai rata-rata dan harus ditingkatkan kualitasnya, meliputi kecepatan pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, kemudahan prosedur pelayanan, dan keadilan untuk mendapatkan pelayanan.
4. IKM unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 76,37. Nilai unsur pelayanan tertinggi adalah keamanan pelayanan, yakni 3,293. Tiga unsur pelayanan memperoleh nilai terbawah atau dibawah poin 3 adalah kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, dan kesopanan dan keramahan petugas. Ketiga unsur tersebut kinerjanya paling kurang serta memerlukan penanganan serius dan langkah konkrit perbaikan di masa mendatang.
5. Dilihat dari 4 nilai IKM unit pelayanan, yaitu Puskesmas Lampulo, Puskesmas Batoh, BLUD RSUD Meuraxa, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bermutu B atau berkinerja baik. Gabungan dari unit pelayanan tersebut akan diperoleh nilai IKM sebesar sebesar 74,80 atau berkinerja baik.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 4 unit pelayanan tersebut, direkomendasikan beberapa langkah ke depan untuk menjadi pertimbangan dalam upaya secara bertahap meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Banda Aceh, yaitu sebagai berikut :

1. Unsur-unsur pelayanan yang sudah berkinerja baik agar terus dipertahankan, dan secara berkala terus dievaluasi sehingga terwujudnya penilaian yang sangat memuaskan dari warga kota;
2. Mengingat peran dan fungsi Puskesmas sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi warga kota, beberapa hal yang menjadi perhatian khusus dan perbaikan ke depan di Puskesmas Lampulo, meliputi : kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas, kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas, serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Pelatihan yang terkait empati dan simpati untuk petugas pelayanan dapat dipertimbangkan untuk dilakukan sehingga terciptanya petugas yang profesional dalam menjalankan tugasnya dengan baik;
3. Di Puskesmas Batoh, beberapa unsur pelayanan yang harus dibenahi dan ditingkatkan kualitasnya di masa mendatang mencakup : kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas, dan kenyamanan di lingkungan Puskesmas Batoh. Selain itu, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan serta kesopanan dan keramahan petugas juga harus menjadi perbaikan ke depan di Puskesmas Batoh;
4. Unsur pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya di BLUD RSUD Meuraxa, meliputi unsur kecepatan pelayanan, kejelasan, dan kepastian petugas yang melayani, kemudahan prosedur pelayanan, keadilan untuk mendapatkan pelayanan serta ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan;

5. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, beberapa unsur pelayanan yang harus diperbaiki mencakup kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas, dan kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani.
6. Terkait dengan unsur kecepatan pelayanan, dapat dipertimbangkan untuk menambah petugas yang memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan permintaan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, ke depan ada baiknya dipertimbangkan penyederhanaan alur birokrasi pengurusan layanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem pengurusan secara online sampai di tingkat gampong;
7. Sejalan dengan penerapan e-kinerja di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh, diharapkan petugas dapat memanfaatkan layanan tersebut dalam upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan yang diemban sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;
8. Perlunya diberikan penghargaan khusus bagi petugas berprestasi yang melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya memberikan pelayanan kepada warga kota yang turut melibatkan peran serta masyarakat;
9. Untuk terus mengikutsertakan dan menggugah kesadaran warga kota berperan positif dalam pembangunan di Kota Banda Aceh, maka sosialisasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai salah satu ukuran keberhasilan pemerintah kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar terus ditingkatkan;
10. Mengingat masih banyaknya SKPK atau unit pelayanan yang belum dievaluasi berdasarkan ukuran IKM, maka dapat dipertimbangkan dan dilakukan secara general untuk menilai posisi IKM Kota Banda Aceh. Selain itu, dapat pula memacu persaingan positif antar SKPK atau unit pelayanan untuk memberikan yang terbaik serta dapat memuaskan warga kota dalam menerima pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik, 2010, **Banda Aceh Dalam Angka 2010**, Banda Aceh.
-, 2011, **Banda Aceh Dalam Angka 2011**, Banda Aceh.
-, 2012, **Banda Aceh Dalam Angka 2012**, Banda Aceh.
-, 2012, **Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Banda Aceh Menurut Lapangan Usaha Tahun 2008-2011**, Banda Aceh.
- Gaspersz (eds.) Indonesia, 1997, **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Governance and Decentralization Survey (GDS). 2002. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Partnership for Government Reform, USAID, dan Bank Dunia.
- Hossein, Bhenyamin, 1995. **Otonomi Daerah: Menuju Kepemerintahan yang Baik Guna Pemberdayaan Sosial-Ekonomi Masyarakat**. Makalah yang diajukan dalam Seminar Nasional yang diajukan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jakarta, pada tanggal 17 Juni 2000 di Century Park, Senayan.
- Islamy, M. Irfan, 2004, **Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**.
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Indeks
- Osborn, D and Ted Gabler, 1995, **Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Publik Sector**.
- Sedarmayanti. 2009. **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**. Bandung :
- Selnes, Fred, 1993, "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty," European Journal of Marketing, Vol.27, No 9.

- Siagian, Sondang P. 2001. **Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya**. Jakarta: Bumi Aksara
- Skelcher, C. 1992. **Managing for Service Quality**. London: Longman.
- Soeprihanto, John, 2001, **Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan**, BPFE, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Suprpto, Suryo. 1998. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MURJANI". **Tesis**, Universitas Gajah Mada.
- Tjiptono, Fandy, 2006, **Manajemen Jasa**, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, **Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)**, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah, 1995, **Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi**, Pd. Batang Gadis, Jakarta.

Lampiran : Kuesioner IKM

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <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)

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

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