

SURVEY INDEKS/ TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (TKM)

TERHADAP BIDANG PERIZINAN DAN NON PERIZINAN, ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN AIR MINUM DI KOTA BANDA ACEH



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**

2015

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan ridha-Nya sehingga kegiatan Penyusunan Buku Survey Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Administrasi Kependudukan dan Air Minum dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Pemerintah Kota Banda Aceh dengan visinya **Banda Aceh Model Kota Madani** terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik bagi warganya. Pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan rakyat. Oleh karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat memiliki peranan strategis yang menentukan pemerintah mampu memberikan pelayanan prima bagi rakyatnya.

Berbagai kemajuan dan keberhasilan telah diraih Pemerintah Kota Banda Aceh dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Dalam pelayanan publik, prestasi yang berhasil diraih Pemerintah Kota Banda Aceh, antara lain Piagam Citra Pelayanan Prima, Piala Citra Abdi Negara, Piagam Pelayanan Publik terbaik dari Pemerintah Aceh, *Innovative Government Award*, Anugerah Piala Adipura, Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik Terbaik, Inovasi Manajemen Perkotaan Pengelolaan Tata Ruang tingkat nasional. Penghargaan Top Eksekutif Muslimah Kategori Tokoh Pemerintahan dan prestasi lainnya. Keberhasilan dan prestasi tersebut tentu merupakan kerja keras dan kerja cerdas seluruh komponen masyarakat Kota Banda Aceh, pihak swasta, dunia usaha dan penyelenggara pelayanan publik.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Banda Aceh mengambil peran aktif dalam mewujudkan pencapaian pelayanan publik yang berkualitas dalam mewujudkan visi Banda Aceh Model Kota Madani. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda kesadaran baru pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Sistem



pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik.

Survey Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2015 ini dilaksanakan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Laporan ini memuat materi penting Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Administrasi Kependudukan dan Air Minum di Kota Banda Aceh.

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan penelitian ini dicapai berkat dukungan berbagai pihak, terutama jajaran *Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP)*, Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy, Bappeda dan Masyarakat Kota Banda Aceh. Atas dukungan dan partisipasinya dalam survey TKM ini diucapkan terima kasih. Semoga bermanfaat dan berguna bagi pemangku kepentingan Pemerintah Kota Banda Aceh di masa mendatang.

Banda Aceh, 15 Desember 2015
KEPALA BAPPEDA
KOTA BANDA ACEH,

ISKANDAR, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680913 199103 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
RINGKASAN EKSEKUTIF	1
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Landasan Hukum	6
1.3 Maksud dan Tujuan	7
1.4 Pengertian Umum	8
1.5 Sasaran Studi	10
1.6 Manfaat Studi	10
1.7 Output (keluaran)	11
1.8 Sistematika Penulisan	11
1.9 Kerangka Teoritis	12
1.9.1 Pelayanan Publik	12
1.9.2 Pengukuran Kinerja Layanan Publik	15
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	23
2.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Studi.....	23
2.2 Pengumpulan Data	23
2.3 Desain Kuesioner	24
2.4 Penentuan Responden	26
2.5 Pengolahan dan Metode Analisis Data	27
2.6 Diskusi dan Seminar Hasil	29

BAB III KONDISI UMUM KOTA BANDA ACEH DAN PROFIL UNIT

PELAYANAN	30
3.1 Kondisi Umum Kota Banda Aceh	30
3.1.1 Luas Wilayah	30
3.1.2 Pemerintahan	31
3.1.3 Demografi	33
3.2 Profil Unit Pelayanan	34
3.2.1 Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	34
3.2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	39
3.2.3 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy	42

BAB IV ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA

BANDA ACEH	45
4.1 Profil Responden	45
4.1.1 Gender	45
4.1.2 Tingkat Pendidikan	46
4.1.3 Kelompok Usia	47
4.1.4 Pekerjaan	48
4.2 Persepsi Penerima Jasa Pelayanan terhadap 9 (Sembilan) Unsur Penilaian	51
4.2.1 Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	51
4.2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	58
4.2.3 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy	66
4.3 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	73
4.3.1 Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	73
4.3.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil	75
4.3.3 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy	77
4.4 Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat	78

BAB V	PENUTUP	80
	5.1 Kesimpulan	80
	5.2 Rekomendasi	82

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jumlah Responden Sasaran Studi	26
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	28
Tabel 3.1	Luas Wilayah Kecamatan Kota Banda Aceh	30
Tabel 3.2	Jumlah Gampong dan Mukim Kota Banda Aceh	31
Tabel 3.3	Jenis dan Waktu Penyelesaian Proses Perizinan di KPPTSP	36
Tabel 3.4	Jenis Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal dan Waktu Proses Penyelesaiannya	38
Tabel 3.5	Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga Tahun 2014	41
Tabel 3.6	Jumlah Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Tahun 2013	41
Tabel 3.7	Jumlah Realisasi Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Banda Aceh Sampai Dengan Tahun 2014	42
Tabel 4.1	Tabulasi Nilai Indeks Masing-masing Unsur Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	74
Tabel 4.2	Daftar Unsur Pelayanan yang Masih Perlu Perbaikan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	75
Tabel 4.3	Tabulasi Nilai Indeks Masing-masing Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	75
Tabel 4.4	Daftar Unsur Pelayanan yang Masih Perlu Perbaikan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	76
Tabel 4.5	Tabulasi Nilai Indeks Masing-masing Unsur Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy	77
Tabel 4.6	Daftar Unsur Pelayanan yang Masih Perlu Perbaikan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy	78
Tabel 5.1	Nilai IKM Per Unit Pelayanan	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Indikator Kualitas Pelayanan	16
Gambar 1.2	<i>Flower of Services</i>	18
Gambar 1.3	<i>Operational Concept</i>	20
Gambar 3.1	Persentase Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2014	32
Gambar 3.2	Persentase Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh Menurut Jenjang Kepangkatan	32
Gambar 3.3	Kepadatan Penduduk Kota Banda Aceh Tahun 2014 (Per Km ²)	33
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Gender di Ketiga Unit Penyelenggara Pelayanan	45
Gambar 4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Gambar 4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Perbedaan Kelompok Usia	47
Gambar 4.4	Komposisi Usia Berdasarkan Jenis Kelamin yang Memanfaatkan Jasa Pelayanan KPPTSP	48
Gambar 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	49
Gambar 4.6	Distribusi responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	50
Gambar 4.7	Distribusi responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy	50
Gambar 4.8	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Persyaratan Jenis Layanan pada KPPTSP	51
Gambar 4.9	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Prosedur Pelayanan pada KPPTSP	52

Gambar 4.10	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Ketepatan Waktu Pelayanan pada KPPTSP	53
Gambar 4.11	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kesesuaian Biaya Pelayanan pada KPPTSP	54
Gambar 4.12	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Spesifikasi Jenis Pelayanan pada KPPTSP	55
Gambar 4.13	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kompetensi Petugas pada KPPTSP	56
Gambar 4.14	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Perilaku Petugas pada KPPTSP	56
Gambar 4.15	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kesanggupan terhadap Maklumat Pelayanan pada KPPTSP	57
Gambar 4.16	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan pada KPPTSP	58
Gambar 4.17	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Persyaratan Jenis Layanan pada Disdukcapil	59
Gambar 4.18	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Prosedur Pelayanan pada Disdukcapil	60
Gambar 4.19	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Ketepatan Waktu Pelayanan pada Disdukcapil	60
Gambar 4.20	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kesesuaian Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Disdukcapil	62
Gambar 4.21	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kompetensi Petugas pada Disdukcapil	63
Gambar 4.22	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Perilaku Petugas pada Disdukcapil	64
Gambar 4.23	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kesanggupan terhadap Maklumat Pelayanan pada Disdukcapil	64

Gambar 4.24	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan pada Disdukcapil	65
Gambar 4.25	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Persyaratan Jenis Layanan pada PDAM Tirta Daroy	66
Gambar 4.26	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Prosedur Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy	67
Gambar 4.27	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Ketepatan Waktu Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy	68
Gambar 4.28	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kesesuaian Biaya Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy	69
Gambar 4.29	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Spesifikasi Jenis Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy	69
Gambar 4.30	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kompetensi Petugas pada PDAM Tirta Daroy	70
Gambar 4.31	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Perilaku Petugas pada PDAM Tirta Daroy	71
Gambar 4.32	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kesanggupan terhadap Maklumat Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy	72
Gambar 4.33	Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan pada PDAM Tirta Daroy	72
Gambar 4.34	Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy	79

RINGKASAN EKSEKUTIF

Perubahan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa perubahan dalam mekanisme pengelolaan pemerintahan khususnya ditingkat Pemerintah Daerah. Dalam mekanisme yang baru, daerah dituntut dapat mengelola pemerintahannya secara mandiri, dengan kata lain Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu mengelola dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kemampuannya sendiri. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam *framework* otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan sipil masyarakat selaku warga negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang tersebut, ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Pemerintah Daerah selaku penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk melakukan monitoring sekaligus evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan pemerintahannya secara berkala dan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur. Indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik diukur dengan kriteria yang dirumuskan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun

2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam rangka melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah melakukan Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) pada 3 (tiga) unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Survei dilaksanakan pada bulan Nopember sampai dengan Desember 2015.

Berdasarkan hasil survei tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum seluruh unit pelayanan yang menjadi sampel survei mempunyai capaian kinerja yang baik dengan nilai IKM antara **58,49 – 93,47**. Adapun nilai **terendah** pada masing-unit penyelenggara pelayanan, yaitu **penanganan pengaduan, saran dan masukan** pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), **prosedur pelayanan** pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan **spesifikasi jenis layanan** pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy.

Berbagai alternatif solusi yang dapat ditawarkan dalam rangka melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik, antara lain meningkatkan perhatian masing-masing unit pelayanan terhadap masalah yang dihadapi, komitmen pemerintah dalam hal pengalokasian anggaran, peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus menerus, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kepastian sistem dan prosedur pelayanan serta monitoring dan evaluasi pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh menjadi lebih paripurna di masa yang akan datang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Euforia pelaksanaan otonomi daerah dalam format baru berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah telah memberikan warna baru dalam manajemen pemerintahan. Kewenangan tersebut khususnya diberikan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, dimana daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah. Kewenangan yang dimiliki daerah antara lain kewenangan dalam membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Perluasan kewenangan ini memungkinkan daerah untuk mengembangkan berbagai inovasi, baik dalam penyelenggaraan fungsi regulasi, pemberdayaan masyarakat, maupun pelayanan publik.

Perubahan regulasi otonomi daerah mempengaruhi paradigma manajemen pemerintahan di daerah. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sedianya menjadi indikator utama keberhasilan otonomi daerah dianggap tidak memadai lagi. Peningkatan PAD harus diikuti dengan manajemen pengelolaan keuangan daerah yang baik dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas sebagai penyedia pelayanan serta pemahaman masyarakat tentang pelayanan itu sendiri sehingga salah satu tujuan utama pelaksanaan otonomi daerah, yaitu terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima sebagai prasyarat dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang merupakan misi otonomi daerah dapat tercapai.

Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum, sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik, sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana termaktub dalam Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;

- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik di pusat maupun di daerah, maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi

pedoman untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat, baik pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Struktur birokrasi terbawah merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Pemerintah Kota Banda Aceh telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada instansi pemerintah ini. Upaya tersebut antara lain dengan melaksanakan Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM).

1.2 Landasan Hukum

Landasan hukum yang digunakan pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada bidang perizinan dan non perizinan, administrasi kependudukan dan air minum di Kota Banda Aceh, sebagai berikut:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang

Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan Studi

Maksud pelaksanaan Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan tujuan umum survei ini untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan bagi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi terkait, khususnya dalam pelayanan dasar dan administratif.

Adapun tujuan pelaksanaan Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) ini, sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan, administrasi kependudukan dan air minum;
- b. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan, administrasi kependudukan dan air minum;
- c. Mengetahui kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan, administrasi kependudukan dan air minum;
- d. Memberikan rekomendasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan, administrasi kependudukan dan air minum;
- e. Sebagai acuan atau bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

1.4 Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

- 1) **Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM)** 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;
- 2) **Penyelenggara pelayanan publik** yang menjadi target survei, yaitu: (1) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP); (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil); dan (3) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy;
- 3) **Instansi pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Kota Banda Aceh,

termasuk di dalamnya Perusahaan Daerah;

- 4) **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
- 6) **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 7) **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga atau instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 8) **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 9) **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 10) **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
- 11) **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.5 Sasaran Studi

Sasaran utama dilakukan Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM), sebagai berikut:

- 1) Tingkat pencapaian kinerja penyelenggara pelayanan publik perizinan dan non perizinan, administrasi kependudukan dan air minum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh;
- 2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai aspek, berdayaguna dan berhasil guna;
- 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kota Banda Aceh.

1.6 Manfaat Studi

Dengan tersedianya data Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas/mutu pelayanan;
- 4) Diketahui Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada Pemerintah Kota Banda Aceh;
- 5) Memacu persaingan positif antar penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kota Banda Aceh dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan

- 6) Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7 Output (Keluaran)

Output (keluaran) utama dari studi ini adalah berbentuk buku/dokumen Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Administrasi Kependudukan, dan Air Minum di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh pada Anggaran Perubahan Tahun 2015. Dokumen tersebut memuat materi penting, antara lain gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketiga unit pelayanan tersebut beserta unit pendukungnya, kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan, dan rekomendasi dalam upaya perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan di Kota Banda Aceh.

1.8 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, landasan hukum, maksud dan tujuan studi, sasaran studi, manfaat studi, *output* (keluaran), sistematika penulisan dan kerangka teoritis.

BAB II METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan ruang lingkup dan lokasi studi, pengumpulan data, desain kuesioner, penentuan responden, pengolahan dan metode analisis data, serta diskusi atau seminar hasil.

BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BANDA ACEH DAN PROFIL UNIT PELAYANAN

Bagian ini menjelaskan dan menguraikan gambaran umum Kota Banda Aceh dan profil unit pelaksana pelayanan, yaitu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy;

BAB IV ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH

Bab ini menyajikan dan menguraikan karakteristik responden dan hasil Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) dari masing-masing unit pelayanan di Kota Banda Aceh.

BAB V PENUTUP

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

1.9 Kerangka Teoritis

1.9.1 Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (*Osborn dan Gaebler, 1999*). 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. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang

terdepan untuk masyarakatnya.

Dalam konteks ini, pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu, pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*), yang merupakan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government*.

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

Merujuk SK MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik atau pelayanan umum, pada dasarnya merupakan “segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dengan demikian, pengertian pelayanan publik sebagaimana dimaksud SK tersebut mempunyai arti yang sangat luas.

Melalui diterapkannya kebijakan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dilihat dari sisi pelayanan publik, diharapkan *point of delivery* menjadi lebih pendek, dalam arti titik antaran pelayanan menjadi lebih dekat ke masyarakat. Konsekuensi logisnya adalah perlu pelimpahan kewenangan menyangkut pelayanan publik pada tingkatan pemerintahan di

bawahnya, terutama pemerintah kecamatan.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan (*Hoesein, 1995*), sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan. *Pertama, environmental services*. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, jembatan dan sebagainya. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah *personal services* antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya. *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 administrative yang bersifat legalitas. Misalnya, melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan perizinan, Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta 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 dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. **Pelayanan administratif**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta 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.

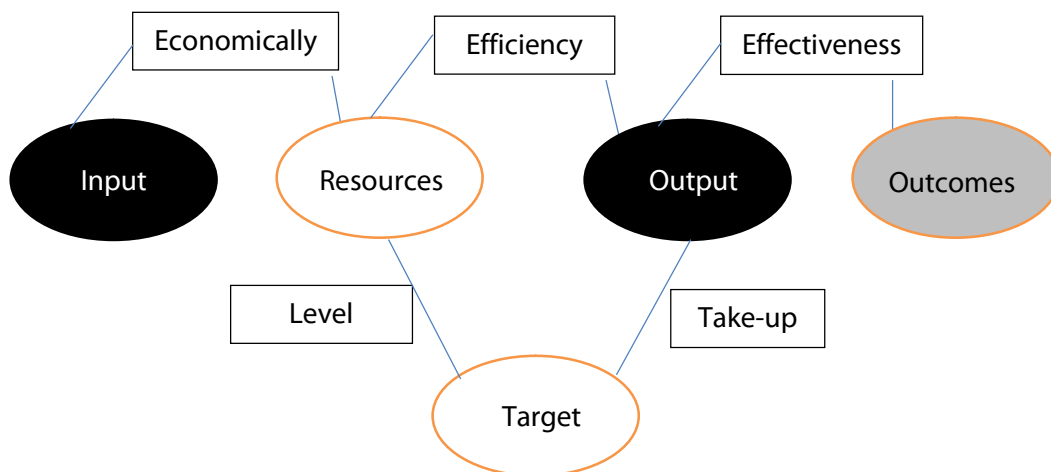
1.9.2 Pengukuran Kinerja Layanan Publik

Dalam berbagai literatur tentang reformasi pelayanan publik, terdapat ragam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kinerja pelayanan publik tersebut. Salim & Woodward (1992) misalnya, menggunakan 4 (empat) tolok ukur utama untuk menentukan kinerja pelayanan umum yang terdiri dari *economy*, *efficiency*, *effectiveness*, dan *persamaan pelayanan*. Aspek ekonomis dilihat sebagai strategi dalam menggunakan sumber daya dengan seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Aspek efisiensi menekankan pada suatu kondisi tercapainya perbandingan yang proporsional antara *input* pelayanan dengan *output* pelayanan. Aspek efektivitas adalah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target yang telah ditetapkan dan aspek persamaan pelayanan (keadilan) dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuka akses yang sama bagi publik untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan Rogers (1990:61) mengenalkan model "*Three E's*" yang terdiri dari ekonomi (*economically*), efisiensi (*efficiency*), dan efektivitas (*effectiveness*).

Pertama, ekonomi yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan *resources* yang dibutuhkan. **Kedua, efisiensi** adalah perbandingan antara *output* dengan *input* yang dibutuhkan. Sedangkan yang **ketiga, efektivitas** adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan *output*nya. Dan yang dimaksud *outcomes* adalah nilai tertinggi atau

keuntungan pelayanan bagi pengguna sebagai perpaduan kebutuhan pengguna dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan *tingkat pelayanan* adalah volume pelayanan kaitannya dengan target populasi yang dapat dijangkau. *Take-up* (proporsi target populasi menggunakan pelayanan) di sini adalah perhitungan yang didasarkan atas indikator kegunaan paling tinggi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Secara ringkas dapat digambarkan dalam bagan berikut:

Gambar 1.1
Diagram Indikator Kualitas Pelayanan

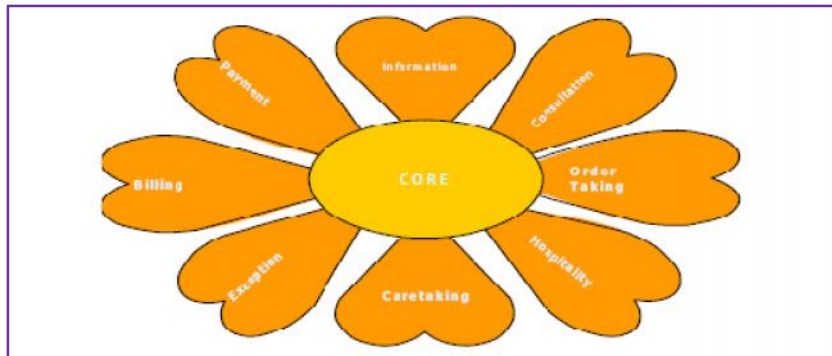


Lebih lanjut menurut Rogers (1990) dalam menilai Kinerja Pemerintah harus dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada empat dimensi, yakni: (1) tingkat komitmen sumber daya manusia terhadap organisasinya; (2) tingkat orientasi pemerintahan kepada masyarakat; (3) tingkat keaktifan sebagai produsen pelayanan; dan (4) tingkat keteraturan birokrasi. Keempat dimensi tolok ukur tersebut secara rinci terbagi menjadi 14 tolok ukur yang sebelumnya dilakukan perincian atas 8 (delapan) kriteria dasar, yaitu *dimensi I* yang terbagi menjadi dua (tingkat keterlibatan pegawai dan pengembangannya; *dimensi II* (tingkat penyesuaian dan daya tanggap); *dimensi III* (tujuan dan hasil); dan *dimensi IV* (stabilitas dan pengawasan).

Namun demikian, dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan perspektif publik sebagai pengguna layanan masih terbilang jarang, padahal penilaian kinerja tersebut selain menggunakan pendekatan dari perspektif penyedia layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) juga harus memperhatikan perspektif publik yang berkepentingan. Asumsi ini berangkat dari satu kenyataan bahwa secara umum pelayanan yang disediakan belum mencapai suatu tingkat pemenuhan kebutuhan seperti yang diharapkan oleh masyarakat lokal. Dalam kerangka demokrasi lokal, masyarakat sebagai konsumen dan konstituen memiliki hak untuk menyatakan puas atau tidak puas terhadap setiap pelayanan publik yang dirasakan.

Dengan berkembangnya tuntutan publik akan kinerja pelayanan publik yang baik, maka telah mendorong pula perkembangan penerapan penilaian kinerja pelayanan publik dengan melandaskan pada pendekatan *service quality* (*servqual*), bahkan di negara-negara maju isu tentang kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi perhatian penting dalam setiap pemilihan umum, pasalnya publik selain sebagai pengguna layanan juga merupakan konstituen dari partai-partai politik yang memperebutkan suara untuk menduduki kursi eksekutif dan parlemen. Menurut Lovelock (1980), pelayanan yang diberikan akan memberikan nilai tambah dari suatu produk yang dihasilkan, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan dari suatu perusahaan/organisasi yang memproduksinya. Perbedaan produk yang dihasilkan tersebut pada dasarnya memiliki suplemen pelayanan yang sama, oleh Lovelock digambarkan sebagai diagram bunga dengan delapan kelopaknya yang menganalogikan delapan suplemen pelayanan.

Gambar 1.2
Flower of Services



Sumber: Lovelock, 1980

Diagram bunga ini disebutnya dengan *the Flower of Services* yang meliputi, **pertama**, *information*. Suplemen informasi yang berkenaan dengan produk barang dan jasa merupakan titik awal dari suatu proses pelayanan yang berkualitas. **Kedua**, *Consultation*. Informasi yang diperoleh menjadi acuan bagi para pengguna dalam menentukan pilihannya, yaitu membeli atau tidak. Dan dalam tahapan ini seringkali pengguna melakukan konsultasi untuk menguatkan pilihannya tersebut, misalnya tentang masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya. **Ketiga**, *Ordertaking*. Hasil dari konsultasi tersebut mendorong pengguna untuk menggunakan produk yang telah dipilihnya tersebut. **Keempat**, *Hospitality*. Keramahan dan sopan santun dari para karyawan, suasana dan ruang tunggu yang nyaman, kios untuk membeli makanan dan minuman hingga WC/Toilet yang bersih dan tidak bau menjadi etalase yang akan dirasakan langsung oleh pengguna. **Kelima**, *Caretaking*. Variasi latar belakang pengguna yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. **Keenam**, *Exceptions*. Dalam hal tertentu pengecualian kualitas pelayanan diharapkan oleh pengguna layanan, misalnya restitusi akibat produk tidak bisa dipakai, layanan untuk orangtua dan sebagainya. **Ketujuh**, *Billing*. Keputusan pengguna layanan untuk membeli atau tidak juga terletak pada titik krusial ketika tahap administrasi pembayaran. **Kedelapan**, *Payment*. Penyedia

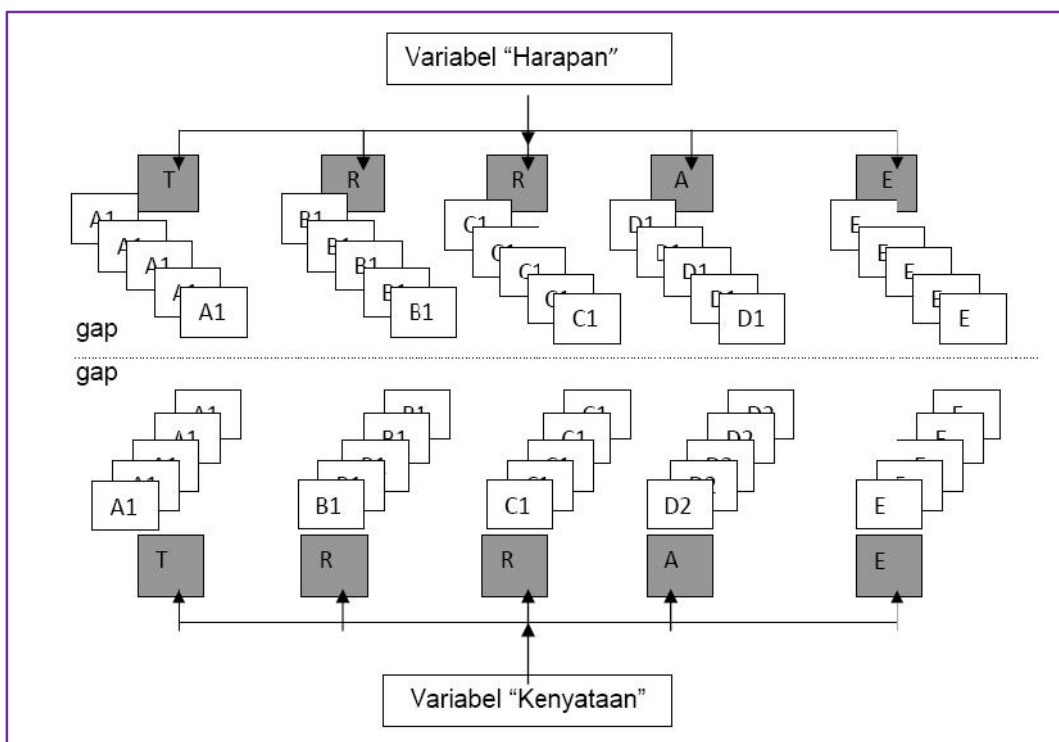
layanan hendaknya memberikan alternatif layanan pembayaran sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan, misalnya *self service payment* seperti transfer bank, melalui *credit card*, debit langsung pada rekening pelanggan di bank, hingga tagihan di rumah.

Lebih jauh Hogwood menekankan bahwa agenda yang berkaitan dengan efisiensi melalui otonomi pada manajemen sektor publik menggunakan indikator-indikator tanggung jawab politik dan keuangan serta tanggung jawab pada *customer/consumer* sektor publik (Hogwood dalam Eliassen Kooiman). Sejalan dengan penjelasan tersebut, paradigma baru dalam melakukan reformasi birokrasi pemerintahan melalui *reinventing government* menekankan ke arah pelayanan yang *customer driven*, yaitu suatu pelayanan publik yang dikendalikan oleh kebutuhan dan harapan publik (Osborne, Gaebler, 1995). Secara singkat dinyatakan bahwa *customer* atau *consumer* (publik pengguna layanan) atau *user* adalah bagian dari lingkungan eksternal yang melingkupi organisasi publik yang dapat menghasilkan *demand* dan *support* dalam setiap produk kebijakan dan program yang dihasilkan. Dengan demikian, memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepuasan publik dalam menggunakan layanan yang disediakan menjadi titik perhatian penting bagi kelangsungan Pemerintah, baik Pusat maupun Daerah (Hughes, 1994, p.214-216).

Dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna layanan tersebut, Parasuraman *et al.* (1988) mengajukan beberapa indikator kepuasan publik. **Pertama, *tangible***, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya. **Kedua, *reliability***, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Ketiga, *responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Keempat, *assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Kelima, *empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen. Berikut ini secara sederhana dipaparkan operasionalisasi konsep kelima indikator pada masing-masing variabel tersebut dalam bagan pada Gambar 1.3 di bawah ini.

Gambar 1.3
Operational Concept



Namun demikian penerapan pendekatan *servqual* tersebut hendaknya memperhatikan pula pengukurannya terhadap dua dimensi yang terkait, yaitu disatu sisi penilaian *servqual* dilakukan pada dimensi konsumen (*consumer*), sedangkan disisi lain penilaian juga dilakukan pada dimensi *provider* (penyedia layanan) atau secara lebih operasional terhadap kemampuan kualitas layanan

dari mereka yang ada tingkat *frontline service*. Dengan melakukan penilaian terhadap dua dimensi tersebut, maka akan terlihat kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh para pengguna layanan tersebut. Perbedaan ini terjadi antara persepsi manajemen (hingga *frontline service*) terhadap harapan-harapan konsumen tersebut.

Dalam menjelaskan perbedaan antara persepsi dan harapan tersebut, Zeithaml-Parasuraman-Berry memaparkan terdapat lima kesenjangan dalam *service quality*, yaitu ***pertama, kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen***. Terjadi antara dimensi konsumen dengan dimensi manajemen pada tingkat atas. Faktor-faktor utama yang menjadi penyebab adalah *pertama*, perusahaan atau organisasi kurang berorientasi pada riset pasar. *Kedua*, ketidakcukupan komunikasi ke atas secara hirarkis dan *ketiga*, jenjang struktur organisasi yang terlalu bertingkat sehingga menimbulkan jarak yang jauh antara para pembuat kebijakan dengan *frontline*.

Kedua, kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Terdapat dua faktor utama yang menjadi penyebab *gap* ini, yaitu *pertama*, komitmen manajemen terhadap kualitas layanan yang rendah; dan *kedua*, standarisasi tugas belum tersedia.

Ketiga, kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan delivery service di tingkat bawah. Gap ini terjadi karena suatu perusahaan atau organisasi belum memiliki spesifikasi atau suatu citra pelayanannya yang khas. Faktor-faktor penyebabnya adalah *Pertama, role ambiguity*, atau kecenderungan yang menimpa *frontline service* terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian atau standarisasi dari tugas mereka. *Kedua, role conflict*, yaitu

kecenderungan dimana para pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan. *Ketiga*, tidak ada kesesuaian antara *skill* pegawai bidang tugas yang sesuai. *Keempat*, kurangnya teknologi yang sesuai. *Kelima*, tidak ada kesesuaian antara sistem kontrol/evaluasi dengan sistem imbalan bagi pegawai. *Keenam*, kurang *teamwork*.

Keempat, kesenjangan antara kenyataan delivery service quality dengan komunikasi terhadap pelanggan. Faktor-faktor penyebabnya adalah *pertama*, ketidakpastian komunikasi *horizontal*/antara level operasional, antara bagian penjual-bagian operasional, dan antaracabang-cabang dengan induk organisasi. *Kedua*, kecenderungan menjanjikan sesuatu pada konsumen secara berlebihan.

Kelima, kesenjangan yang terjadi pada "harapan" konsumen dengan "persepsi" tentang pelayanan. Secara keseluruhan gap atau kesenjangan pada kedua dimensi (*customer dan provider*) digambarkan dalam Gambar 1.3.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Studi

Ruang lingkup studi berupaya menggambarkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan unit pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy berdasarkan ukuran Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM). Selain itu, ruang lingkup studi juga mencakup tentang kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan berdasarkan TKM yang diselenggarakan oleh 3 (tiga) unit pelayanan tersebut serta memberikan rekomendasi terhadap peningkatan kualitas pelayanannya.

Unsur pelayanan yang dievaluasi IKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri tersebut menggantikan aturan lama, yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Survei TKM Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Administrasi Kependudukan dan Air Minum secara umum dilaksanakan di lokasi objek survei, dalam hal ini KPPTSP, Disdukcapil, dan PDAM Tirta Daroy yang berada pada 3 (tiga) titik.

2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif menggunakan cara tatap muka melalui wawancara antara enumerator dan responden yang menggunakan

bantuan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Sedangkan pendekatan kualitatif menggunakan metode wawancara mendalam, baik terhadap responden yang dipilih maupun dengan cara Diskusi Kelompok Terbatas (FGD). Wawancara mendalam dan pertanyaan-pertanyaan khusus yang ditanyakan kepada responden dilakukan bila dalam pendekatan kuantitatif ditemukan jawaban-jawaban yang agak unik dan dianggap memiliki implikasi yang lebih baik dalam rangka menjangkau masukan bagi perbaikan kualitas layanan di kemudian hari. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Nopember-Desember 2015.

Jenis data yang dikumpulkan pada survei ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari pengisian kuesioner, wawancara mendalam dan FGD. Data sekunder merupakan data penunjang untuk memperkaya hasil temuan survei TKM. Data sekunder yang dikumpulkan, yaitu profil pada masing-masing objek studi, laporan atau dokumen terkait TKM yang telah dilaksanakan pada tahun sebelumnya, peraturan-peraturan yang mendukung TKM, dan situs-situs resmi Pemerintah Kota Banda Aceh yang terkait dengan informasi pelayanan publik.

2.3 Desain Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur-unsur pelayanan pada survei IKM mencakup:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi

dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Adapun bentuk pertanyaan dalam kuesioner terlampir pada bagian akhir laporan ini. Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut, kuesioner juga berisi pertanyaan tentang identitas responden dan pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Penambahan pertanyaan di luar yang diwajibkan PermenPAN-RB No. 16 Tahun 2014 bertujuan untuk menguji konsistensi jawaban responden serta mengkonfirmasi beberapa pertanyaan wajib ke dalam beberapa pertanyaan tambahan. Dengan pola ini diharapkan akan diperoleh hasil pengukuran yang lebih valid. Uji validitas instrumen (kuesioner) juga dilakukan terkait dengan validitas isi kuesioner yang didasarkan pada *rational judgement*.

2.4 Penentuan Responden

Responden (masyarakat Kota Banda Aceh) dipilih secara acak atau menggunakan teknik *random sampling* yang ditentukan sesuai cakupan masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden pada 3 (tiga) unit pelayanan sebanyak 750 orang dengan rincian, yaitu KPPTSP dan Disdukcapil masing-masing 150 responden dan PDAM Tirta Daroy 450 responden.

Tabel 2.1
Jumlah Responden Sasaran Studi

SKPK/Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Jenis Pelayanan
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP)	150	Perizinan dan Non Perizinan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)	150	Administrasi Kependudukan
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy	450	Air Minum
Jumlah	750	

Jumlah responden PDAM Tirta Daroy diambil lebih banyak dengan pertimbangan bahwa konsumen (pelanggan) PDAM jumlahnya hampir setara dengan jumlah rumah warga Kota Banda Aceh. Selain itu, PDAM Tirta Daroy dalam beberapa tahun belakangan banyak mendapat sorotan warga kota terkait kualitas pelayanan.

2.5 Pengolahan dan Metode Analisis Data

Penyusunan IKM dengan prosedur perhitungan sesuai dengan pedoman umum IKM yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Data yang ditampilkan sebagai hasil analisis terdiri atas 4 (empat) bagian, yaitu:

1. Profil responden, yang menampilkan aspek gender, tingkat pendidikan dan kelompok usia responden;
2. Persepsi responden terhadap 9 (sembilan) pertanyaan wajib sesuai dengan PermenPAN-RB No. 16 Tahun 2014;
3. Validasi capaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang menggunakan variabel gender, kelompok usia dan tingkat pendidikan untuk memastikan apakah capaian yang diperoleh layak dari ketiga aspek tersebut; dan
4. Nilai IKM secara umum dan nilai IKM untuk setiap aspek yang dijadikan sebagai variabel untuk validasi.

Pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat skoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3, ‘d’ diberi nilai 4, dan ‘e’ diberi nilai 5.

- b. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

- c. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total nilai yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

- d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai 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	Cukup 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 : Modifikasi dari KEPMENPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004

2.6 Diskusi dan Seminar Hasil

Sebagaimana yang disebutkan pada bagian sebelumnya, bahwa pengumpulan data dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu metode kuantitatif dan kualitatif. Untuk metode kualitatif dilakukan dalam bentuk diskusi kelompok terbatas (*Focussed Group Discussion*) dengan topik diskusi adalah temuan-temuan menarik dan penting selama proses pengumpulan data secara kuantitatif.

Setelah pengolahan data dilakukan, sebelum disusun laporan final dari survei IKM, terlebih dahulu dilakukan diseminasi hasil dari studi ini yang menghadirkan pihak stakeholder pelayanan perizinan dan non perizinan (Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Diskusi dan pemaparan hasil studi ini difasilitasi oleh Bappeda Kota Banda Aceh.

BAB III**KONDISI UMUM KOTA BANDA ACEH DAN PROFIL UNIT PELAYANAN****3.1 Gambaran Umum Kota Banda Aceh****3.1.1 Luas wilayah**

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh tahun 2014, secara geografis Kota Banda Aceh terletak pada posisi antara 05°16'15"- 05°36'16" Lintang Utara dan 95°16'15"-95°22'35" Bujur Timur. Kota Banda Aceh berbatasan dengan Selat Malaka pada arah utara, batas selatan dengan Kabupaten Aceh Besar (Kecamatan Darul Imarah dan Ingin Jaya), batas timur dengan Kabupaten Aceh Besar (Kecamatan Barona Jaya dan Darussalam), dan batas barat dengan Kabupaten Aceh Besar (Kecamatan Peukan Bada). Luas wilayah Kota Banda Aceh sebesar 61,359 Km². Kecamatan Syiah Kuala memiliki luas wilayah terbesar dan wilayah terkecil berada pada Kecamatan Jaya Baru.

Tabel 3.1
Luas Wilayah Kecamatan Kota Banda Aceh

No.	Kecamatan	Luas (Km ²)
1.	Baiturrahman	4,539
2.	Kuta Alam	10,047
3.	Meuraxa	7,258
4.	Syiah Kuala	14,244
5.	Lueng Bata	5,341
6.	Kuta Raja	5,211
7.	Banda Raya	4,789
8.	Jaya Baru	3,780
9.	Ulee Kareng	6,150
	Total	61,359

Sumber: Statistik Kota Banda Aceh, 2015

Secara administratif, Kota Banda Aceh terdiri dari 9 kecamatan, 90 gampong, dan 17 mukim. Gampong terbanyak berada di Kecamatan Meuraxa (16

gampong) dan gampong tersedikit berada di Kecamatan Kuta Raja (6 gampong). Jumlah mukim terbanyak berada di Kecamatan Syiah Kuala (3 mukim).

Tabel 3.2
Jumlah Gampong dan Mukim Kota Banda Aceh

No.	Kecamatan	Jumlah Gampong	Jumlah Mukim
1.	Baiturrahman	10	2
2.	Kuta Alam	11	2
3.	Meuraxa	16	2
4.	Syiah Kuala	10	3
5.	Lueng Bata	9	1
6.	Kuta Raja	6	1
7.	Banda Raya	10	2
8.	Jaya Baru	9	2
9.	Ulee Kareng	9	2
	Total	90	17

Sumber: Statistik Kota Banda Aceh, 2015

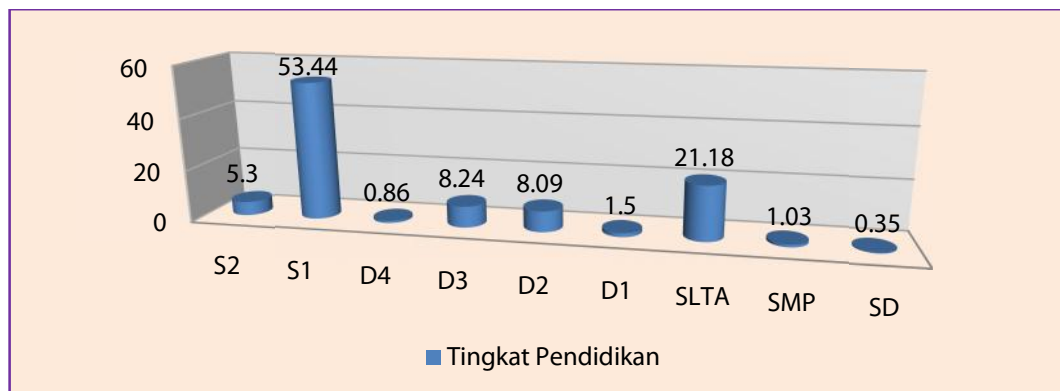
3.1.2 Pemerintahan

Satuan Kerja Perangkat Kota (SKPK) Banda Aceh terdiri atas 12 Dinas, 7 Badan dan 16 Kantor, termasuk 9 Kantor Kecamatan. Pada tahun 2014, sumberdaya aparatur Kota Banda Aceh dalam melaksanakan pelayanan pemerintahan yang optimal dan berkualitas sebanyak 5.922 orang yang terdiri dari aparatur perempuan berjumlah 3.936 orang (66,5%) dan aparatur laki-laki berjumlah 1.986 orang (33,5%).

Dalam menjaga kualitas pelayanan, maka ketersediaan sumberdaya aparatur yang memiliki kompetensi menjadi keharusan. Tahun 2014, tingkat pendidikan sumberdaya aparatur terbanyak adalah sarjana (S1) dan tamatan SD menjadi tingkat pendidikan tersedikit pada sumberdaya aparatur Kota Banda Aceh. Selain itu, aparatur yang berijazah strata dua (S2) sebesar 5,30%. Persentase

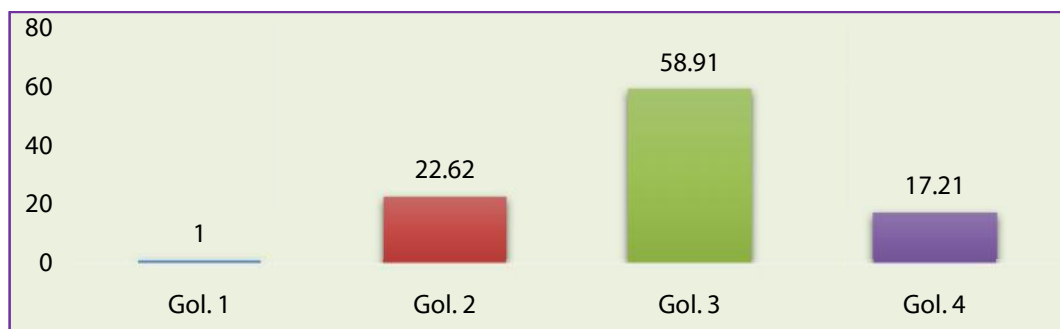
aparatur yang tamatan D4, D3, D2, dan D1 masing-masing sebesar 0,86%, 8,24%, 8,09%, dan 1,50% (Gambar 3.1).

Gambar 3.1
Persentase Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh
Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2014



Sumber: Statistik Kota Banda Aceh, 2015

Gambar 3.2
Persentase Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh
Menurut Jenjang Kepangkatan Tahun 2014



Sumber: Statistik Kota Banda Aceh, 2015

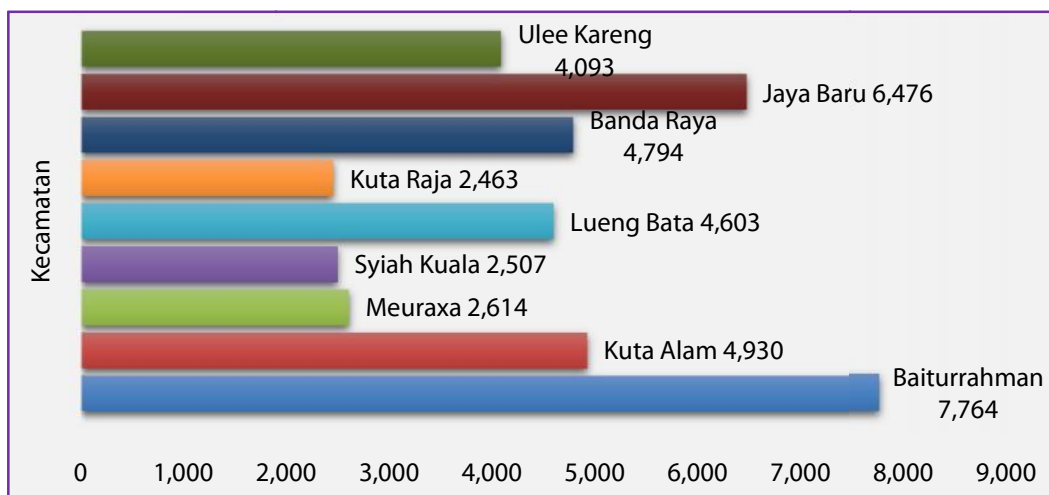
Gambar 3.2 menunjukkan bahwa tahun 2014, hampir 60% aparatur bergolongan III dan paling kurang 17,21% aparatur bergolongan IV. Aparatur yang bergolongan II sebesar 22,62% dan aparatur bergolongan I berkisar 1,0%. Kaum perempuan lebih baik dibanding laki-laki dalam jenjang kepangkatan.

Dari total 5.922 aparatur Pemerintah Kota Banda Aceh, 27,57% perempuan sudah bergolongan IV. Angka tersebut jauh lebih baik dibanding laki-laki yang hanya 8,32% bergolongan IV. Hal ini juga terjadi pada golongan II dan III.

3.1.3 Demografi

Jumlah penduduk Kota Banda Aceh tahun 2014 sebanyak 249.499 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 128.487 orang dan perempuan berjumlah 121.012 orang. Pertumbuhan penduduk tahun 2010-2013 rata-rata 4,4% setiap tahunnya dan pada tahun 2014 pertumbuhannya hanya 0,09%. Jumlah penduduk yang terus meningkat harus diimbangi dengan berbagai fasilitas publik yang dibutuhkan warga kota secara memadai. Karena itu, Pemerintah Kota Banda Aceh terus berupaya meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bentuk tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan warganya. 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.

Gambar 3.3
Kepadatan Penduduk Kota Banda Aceh Tahun 2014 (per Km²)



Sumber: Statistik Kota Banda Aceh, 2015

Penyebaran penduduk Kota Penduduk yang ditunjukkan oleh Gambar 3.3, hampir merata pada setiap kecamatan. Kepadatan penduduk tertinggi berada di Kecamatan Baiturrahman, yaitu 7.764 jiwa/km². Disusul kemudian Kecamatan Jaya Baru, Kecamatan Kuta Alam, dan Kecamatan Banda Raya. Adapun yang relatif kecil tingkat kepadatan penduduknya berada di Kecamatan Kuta Raja dan Kecamatan Syiah Kuala dengan jumlah masing-masing sebesar 2.463 jiwa/km² dan 2.507 jiwa/km².

3.2 Profil Unit Pelayanan

Dalam survei ini difokuskan pada 3 (tiga) unit pelayanan di Kota Banda Aceh, yakni Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy.

3.2.1 Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kota Banda Aceh dibentuk dengan Peraturan Walikota Nomor 378 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Kemudian dikuatkan dengan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh dan Qanun Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan. Struktur Organisasi KPPTSP Kota Banda Aceh terdiri dari: 1) Kepala Kantor, 2) Kepala Bagian Tata Usaha, 3) Kepala Seksi Pelayanan Perizinan, 4) Kepala Seksi Pelayanan Non Perizinan, 5) Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan, dan 6) Kepala Seksi Program dan Pelaporan.

Visi KPPTSP Kota Banda Aceh adalah terwujudnya pelayanan publik yang menjunjung kesederhanaan, transparansi, ketepatan waktu dan berkualitas.

Misi KPPTSP dalam mendukung visinya, yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 2) Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan publik;
- 3) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik;
- 4) Meningkatkan citra aparatur negara menjadi semakin positif.

Tugas pokok dan fungsi KPPTSP Kota Banda Aceh melaksanakan sebagian kewenangan Walikota dibidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Untuk penyelenggaraan tugas dimaksud, KPPTSP mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan Rencana Kerja (Renja) dan kebutuhan anggaran KPPTSP;
2. Perumusan Kebijakan dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu;
3. Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan kewenangannya;
4. Pengelolaan sistem informasi dan pelayanan pengaduan perizinan dan non perizinan.
5. Pengkoordinasian kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas dibidang perizinan dan non perizinan dengan satuan kerja perangkat daerah dibidang perizinan dan instansi terkait lainnya;
6. Pengevaluasian dan penyusunan laporan keuangan dan kinerja.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kota Banda Aceh melayani 57 (lima puluh tujuh) jenis perizinan serta waktu penyelesaian proses untuk setiap perizinan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Jenis dan Waktu Penyelesaian Proses Perizinan di KPPTSP

No.	Jenis Perizinan	Waktu
1.	Izin Gangguan (HO)	1 s/d 7 hari kerja
2.	Izin Trayek	3 jam s/d 1 hari kerja
3.	Izin Usaha Angkutan Umum	3 jam s/d 1 hari kerja
4.	Izin Usaha Angkutan Barang	3 jam s/d 1 hari kerja
5.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	6 hari kerja
6.	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	3 jam s/d 1 hari kerja
7.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3 jam s/d 1 hari kerja
8.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 jam s/d 1 hari kerja
9.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	3 jam s/d 1 hari kerja
10.	Izin Pariwisata	2 jam s/d 1 hari kerja
11.	Tanda Daftar Industri (TDI)	3 jam s/d 1 hari kerja
12.	Izin Usaha Industri (IUI)	3 jam s/d 1 hari kerja
13.	Izin Reklame - Izin Reklame (Billboard) - Izin Reklame (Spanduk)	1 s/d 7 hari kerja 1 s/d 3 hari kerja
14.	Izin Galian Jalan	1 s/d 7 hari kerja
15.	Izin Pemanfaatan Air Bawah Tanah	7 hari kerja
16.	Izin Penyelenggaraan Kegiatan Seni Budaya	2 jam s/d 1 hari kerja
17.	Tanda Wajib Lapor Ketenagakerjaan	2 jam s/d 1 hari kerja
18.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	3 jam s/d 1 hari kerja
19.	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	3 jam s/d 1 hari kerja
20.	Izin Usaha Rumah Makan / Restoran	3 jam s/d 1 hari kerja
21.	Izin Usaha Warung Kopi / Cafe	3 jam s/d 1 hari kerja
22.	Izin Usaha Rumah Kecantikan / Rumah Pangkas	3 jam s/d 1 hari kerja
23.	Izin Usaha Tempat Kebugaran dan Olah Raga	3 jam s/d 1 hari kerja
24.	Izin Usaha Hotel / Wisma	3 jam s/d 1 hari kerja
25.	Izin Usaha Warnet / Game Online / Play Station	3 jam s/d 1 hari kerja
26.	Izin Usaha Hypermarket / Supermarket / Mini Market	3 jam s/d 1 hari kerja
27.	Izin Usaha Alat – Alat Bangunan	3 jam s/d 1 hari kerja

28.	Izin Usaha Panglong Kayu	3 jam s/d 1 hari kerja
29.	Izin Usaha Perbengkelan	3 jam s/d 1 hari kerja
30.	Izin Usaha Laundry dan Dry Clean	3 jam s/d 1 hari kerja
31.	Izin Usaha SPBU	3 jam s/d 1 hari kerja
32.	Izin Usaha Biro Perjalanan Wisata	3 jam s/d 1 hari kerja
33.	Izin Usaha Agen Perjalanan Wisata	3 jam s/d 1 hari kerja
34.	Izin Praktek Dokter Umum	3 jam s/d 1 hari kerja
35.	Izin Praktek Dokter Gigi	3 jam s/d 1 hari kerja
36.	Izin Praktek Dokter Spesialis	3 jam s/d 1 hari kerja
37.	Izin Praktek Dokter Bersama	3 jam s/d 1 hari kerja
38.	Izin Usaha Rumah Sakit Bersalin / Klinik Bersalin	3 jam s/d 1 hari kerja
39.	Izin Usaha Rumah Sakit Swasta	3 jam s/d 1 hari kerja
40.	Izin Usaha Klinik / Balai Pengobatan	3 jam s/d 1 hari kerja
41.	Izin Usaha Apotik	3 jam s/d 1 hari kerja
42.	Izin Usaha Toko Obat	3 jam s/d 1 hari kerja
43.	Izin Pengobatan Tradisional	3 jam s/d 1 hari kerja
44.	Izin Refleksi	3 jam s/d 1 hari kerja
45.	Izin Produksi Makanan dan Minuman	3 jam s/d 1 hari kerja
46.	Izin Usaha Depot Air Minum Isi Ulang	3 jam s/d 1 hari kerja
47.	Izin Usaha Laboratorium Kesehatan	3 jam s/d 1 hari kerja
48.	Izin Pest Control	3 jam s/d 1 hari kerja
49.	Izin Penyalur Alat Kesehatan	3 jam s/d 1 hari kerja
50.	Izin Klinik Kecantikan	3 jam s/d 1 hari kerja
51.	Izin Usaha Pendirian Optik	3 jam s/d 1 hari kerja
52.	Kartu Pengawasan	1 hari kerja
53.	Izin Insidentil	1 hari kerja
54.	Kartu Pengawasan Operasional	1 hari kerja
55.	Tanda Daftar Produsen Penyalur Benih	1 hari kerja
56.	Izin Praktek Dokter Hewan	1 hari kerja
57.	Izin Lembaga Pelatihan Kerja	7 hari kerja

Sumber: KPPTSP Kota Banda Aceh, 2015

Sedangkan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal yang dilayani Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dan waktu penyelesaian proses untuk setiap perizinan, seperti tabel dibawah ini :

Tabel 3.4
Jenis Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal dan Waktu Proses Penyelesaiannya

No.	Jenis Perizinan	Waktu
1.	Izin Prinsip Penanaman Modal	3 hari kerja
2.	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	3 hari kerja
3.	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	3 hari kerja
4.	Izin Usaha Penanaman Modal	7 hari kerja
5.	Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal	7 hari kerja
6.	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	5 hari kerja
7.	Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger)	10 hari kerja
No.	Jenis Non Perizinan	Waktu
1.	Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) untuk perpanjangan	3 hari kerja
2.	Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA) untuk perpanjangan	3 hari kerja

Sumber : KPPTSP Kota Banda Aceh, 2015

Pada Bulan Januari 2015, KPPTSP telah meluncurkan sistem perizinan online untuk memudahkan masyarakat Banda Aceh dalam pengajuan dan pembuatan segala bentuk perizinan. Untuk sementara baru 10 (sepuluh) jenis perizinan online yang dilayani, yakni:

1. Izin Gangguan (HO);
2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU);
3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
4. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
5. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
6. Tanda Daftar Industri (TDI);
7. Izin Trayek;
8. Izin Angkutan Barang;
9. Izin Angkutan Umum; dan
10. Izin Pariwisata.

3.2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Hal inilah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh.

Visi Disdukcapil Kota Banda Aceh adalah terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang handal, efisien, transparan dan terpercaya bagi masyarakat. Sedangkan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai berikut:

- (1) Meningkatkan pelayanan aparatur secara optimal;
- (2) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui administrasi kependudukan dan penertiban akta pencatatan sipil.

Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sebagai berikut:

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan.
2. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang.
3. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Penyelenggaraan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil termasuk perizinan dan pelayanan umum.
5. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Pelayanan informasi kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil yang berskala Kota.
8. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

9. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk menyelenggarakan fungsi sebagaimana tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewenangan:

1. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Menyusun petunjuk teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Membina dan melakukan sosialisasi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Melimpahkan sebagian tugas kepada kecamatan dan gampong untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas tugas pembantuan.
5. Menerbitkan dokumen atau akta dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh terdiri atas 2 (dua) bagian, yaitu:

a. Layanan kependudukan

Layanan kependudukan yang diberikan kepada masyarakat ada 4 (empat) jenis, meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah (SKP), dan Surat Keterangan Tinggal Terbatas.

b. Layanan catatan sipil

Catatan sipil yang dilayani oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh sebanyak 12 jenis, meliputi Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak, Akta Pembatalan Perkawinan, Akta Pembatalan Perceraian, Akta Perubahan Nama, Akta Perubahan Status Kewarganegaraan, dan Akta pencatatan peristiwa penting lainnya.

Tabel 3.5
Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga Tahun 2014

No.	Kecamatan	Jumlah KK
1.	Baiturrahman	10.768
2.	Kuta Alam	15.365
3.	Meuraxa	6.487
4.	Syiah Kuala	11.231
5.	Lueng Bata	7.373
6.	Kuta Raja	4.261
7.	Banda Raya	6.741
8.	Jaya Baru	7.358
9.	Ulee Kareng	7.404
	Total	76.988

Sumber: Disdukcapil Kota Banda Aceh, 2014

Pada tahun 2014, penduduk Kota Banda Aceh yang telah memiliki KK sebanyak 76.988. Kecamatan yang penduduknya memiliki jumlah KK tertinggi berada di Kuta Alam, sedangkan Kecamatan Kuta Raja merupakan kecamatan dengan jumlah kepemilikan KK yang terendah, yakni sebanyak 4.261.

Tabel 3.6
Jumlah Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Tahun 2013

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Baiturrahman	13.369	12.696	26.065
2.	Kuta Alam	19.742	17.816	37.558
3.	Meuraxa	7.117	6.336	13.453
4.	Syiah Kuala	14.253	13.576	27.828
5.	Lueng Bata	9.493	8.961	18.455
6.	Kuta Raja	4.848	4.088	8.936
7.	Banda Raya	8.358	8.317	16.675
8.	Jaya Baru	9.198	8.610	17.808
9.	Ulee Kareng	9.555	9.068	18.623
	Total	95.933	89.469	185.402

Sumber: Disdukcapil Kota Banda Aceh, 2014

Jumlah penduduk Kota Banda Aceh yang telah memiliki KTP pada tahun 2013 sebanyak 185.402 jiwa. Jenis kelamin laki-laki lebih banyak yang telah memiliki KTP dibandingkan dengan perempuan. Kecamatan yang penduduknya tertinggi telah memiliki KTP, yaitu Kuta Alam, sedangkan Kecamatan Kuta Raja merupakan kecamatan dengan penduduk terendah yang telah memiliki KTP.

Tabel 3.7
Jumlah Realisasi Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Banda Aceh
sampai dengan Tahun 2014

No.	Kecamatan	Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran
1.	Baiturrahman	16.833
2.	Kuta Alam	22.929
3.	Meuraxa	10.242
4.	Syiah Kuala	17.531
5.	Lueng Bata	13.289
6.	Kuta Raja	5.971
7.	Banda Raya	12.341
8.	Jaya Baru	12.126
9.	Ulee Kareng	13.400
	Total	124.662

Sumber: Disdukcapil Kota Banda Aceh, 2014

Akta kelahiran merupakan bukti legal hubungan keperdataan seorang anak dengan ayah dan ibunya. Kepemilikan Akta kelahiran merupakan hal penting untuk memperoleh pelayanan publik, seperti: pendidikan, hak waris, mengurus paspor dan dokumen lainnya. Kepemilikan akta kelahiran penduduk Kota Banda Aceh sampai dengan Tahun 2014 sebanyak 124.662 jiwa.

3.2.3 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1975 tanggal 24 Februari 1975. Selama 38 tahun, PDAM Tirta Daroy telah menjadi satu-satunya perusahaan

penyedia air bersih untuk masyarakat Kota Banda Aceh. Selain itu juga menyuplai kebutuhan air bersih bagi industri pariwisata, rumah sakit, perdagangan dan jasa, pesantren/sekolah, dan lainnya.

Visi PDAM Tirta Daroy, yakni menjadi PDAM dengan pelayanan yang handal, melalui SDM yang profesional dan berakhlakul karimah. Misi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh untuk menunjang visinya, sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan yang prima bagi pelanggan;
2. Meningkatkan kepedulian masyarakat dalam pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM);
3. Meningkatkan efisiensi perusahaan;
4. Meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik; dan
5. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan.

Sumber air yang digunakan oleh PDAM Tirta Daroy adalah sungai Krueng Aceh. Untuk menjaga adanya intrusi air laut ke dalam sungai Krueng Aceh telah terpasang unit bendung karet. Penyaluran air bersih kepada masyarakat menggunakan sistem air perpipaan yang dilakukan secara pompanisasi dari instalasi pengolahan air minum ke wilayah pelayanan administrasi Kota Banda Aceh. Pipa jaringan distribusi utama yang dipakai dalam sistem penyediaan air minum PDAM Kota Banda Aceh untuk mengalirkan air baku maupun air bersih bervariasi antara diameter 150 mm sampai diameter 600 mm dengan panjang pipa sekitar 150 km. Kapasitas air yang didistribusikan pada sistem perpipaan air minum PDAM Kota Banda Aceh pada tahun 2012 dari 2 unit produksi yang ada adalah sekitar 720 Liter/detik dengan kapasitas air yang terjual sekitar 374 Liter/detik dengan tingkat kehilangan air sekitar 48%.

Saat ini, PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh melayani 3 (tiga) cabang pelayanan, yakni:

1. Cabang 1 (Kecamatan Kuta Alam, Syiah Kuala, Ulee Kareng);

2. Cabang 2 (Kecamatan Kuta Raja, Meuraxa, Baiturrahman); dan
3. Cabang 3 (Kecamatan Lueng Bata, Banda Raya, Jaya Baru).

Ketiga cabang pelayanan ini belum seluruhnya memiliki kualitas yang optimal, baik dari aspek kualitas air, kuantitas maupun kontinuitasnya.

Jumlah sambungan pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sampai dengan akhir tahun 2012 sebanyak 39.837 sambungan pelanggan. Saat ini, aspek pelayanan yang belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan adalah aspek kuantitas dan kontinuitas air. Hal ini dikarenakan jaringan perpipaan yang ada masih belum ideal terhadap kebutuhan masyarakat.

BAB IV

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH

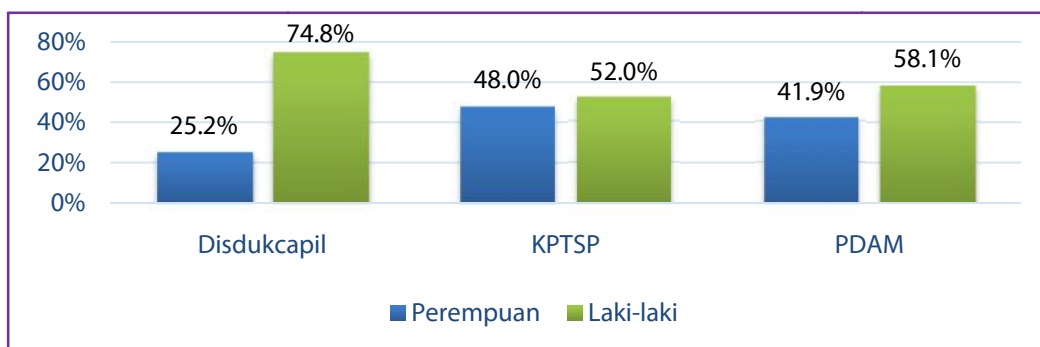
4.1 Profil Responden

Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) pada Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2015 dilaksanakan pada 3 (tiga) Unit Pelayanan Publik, yaitu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy. Responden diambil secara acak tanpa melihat strata jenis kelamin, pendidikan, usia, dan pekerjaan. Namun dari responden yang ditemui, dapat dilihat profil dalam berbagai kategori di atas.

4.1.1 Gender

Dari tiga unit penyelenggara pelayanan yang diukur tingkat kepuasan masyarakat, dapat dilihat profil berdasarkan aspek gender pada masing-masing unit sebagaimana terlihat pada gambar 4.1 di bawah ini.

Gambar 4.1
Profil Responden Berdasarkan Gender di
Tiga Unit Penyelenggara Pelayanan



Sumber: Data Primer, 2015

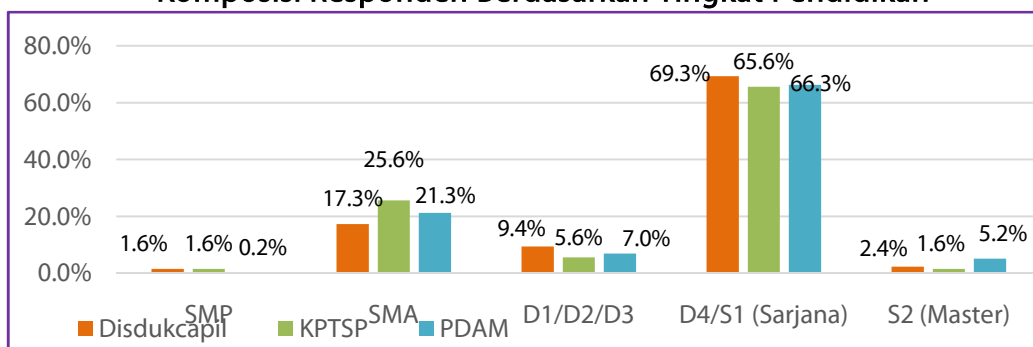
Dari gambar 4.1 terlihat bahwa dari 150 orang responden yang terpilih di Disdukcapil, 25,2% berasal dari kalangan perempuan dan 74,8% dari kalangan

laki-laki. Komposisi responden KPPTSP dari 150 orang responden, ditemukan 48% dari kalangan perempuan dan 52% dari kalangan laki-laki. Sedangkan untuk PDAM, dari 450 responden yang terpilih, 41,9% berasal dari kalangan perempuan, dan 58,1% dari kalangan laki-laki. Terlihat disini bahwa warga kota yang mengurus perizinan di KPPTSP memiliki rasio yang hampir berimbang antara kalangan perempuan dan laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum kalangan perempuan cukup aktif sebagai pelaku usaha di Kota Banda Aceh. Kemungkinan lain adalah bahwa sebagian besar pemilik badan usaha berasal dari kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS), tapi karena peraturan perundangan melarang PNS menjadi pendiri badan usaha, maka mereka menjadikan istri sebagai pemimpin badan usaha tersebut.

4.1.2 Tingkat Pendidikan

Secara umum, tingkat pendidikan di Kota Banda Aceh sudah cukup baik, dimana wajib belajar 9 tahun sebagaimana diamanahkan oleh peraturan perundangan yang berlaku telah terpenuhi. Terbukti dalam hal ini, seluruh responden yang terpilih di ketiga unit penyelenggara pelayanan ditemukan berpendidikan paling rendah tingkat SMP/MTs. Secara lebih rinci, distribusi responden pada berbagai tingkat pendidikan di ketiga unit penyelenggara pelayanan terlihat pada Gambar 4.2 di bawah ini.

Gambar 4.2
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



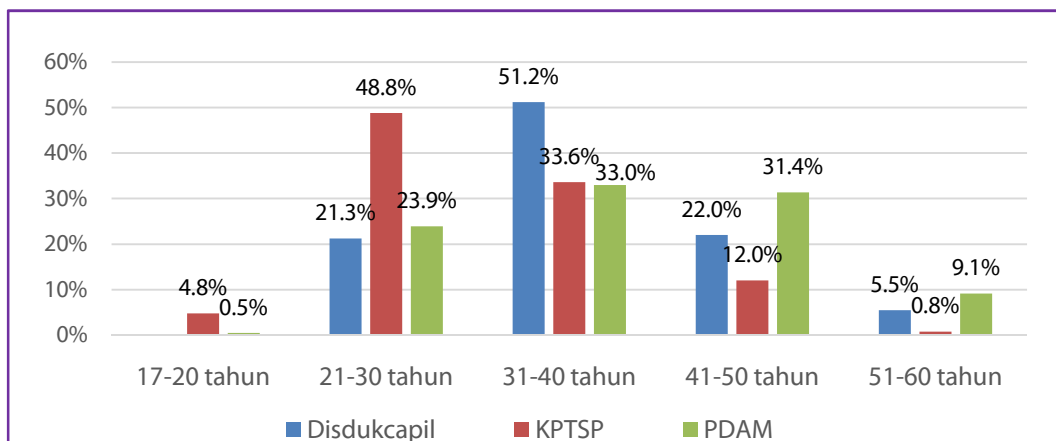
Sumber: Data Primer, 2015

Pada gambar juga terlihat bahwa mayoritas responden di ketiga unit pelayanan sudah memiliki tingkat pendidikan D4/S1 (hampir mendekati 70%), dan diikuti oleh tingkat SMA/MA (secara rata-rata sebesar 20%). Dari gambar juga terlihat bahwa yang memiliki tingkat pendidikan terendah memiliki jumlah yang sangat kecil (hanya berada di bawah 5%). Terkait dengan penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat, tingkat pendidikan yang relatif baik ini secara logis dapat memberikan penilaian yang lebih rasional terhadap masing-masing unsur pelayanan yang dinilai.

4.1.3 Kelompok Usia

Keyakinan yang berkembang dalam masyarakat Indonesia percaya bahwa usia yang lebih matang akan memiliki korelasi yang tinggi dengan objektivitas penilaian atau dengan kata lain mampu melihat secara lebih jernih terhadap permasalahan yang dihadapi. Terkait dengan penilaian kualitas pelayanan di ketiga unit pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh, maka perlu dilihat tingkat usia dari penerima jasa pelayanan yang secara kebetulan menjadi responden pada Pengukuran Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kota Banda Aceh. Berdasarkan hasil survei terhadap 3 (tiga) unit pelayanan, terlihat komposisi kelompok usia pada gambar 4.3.

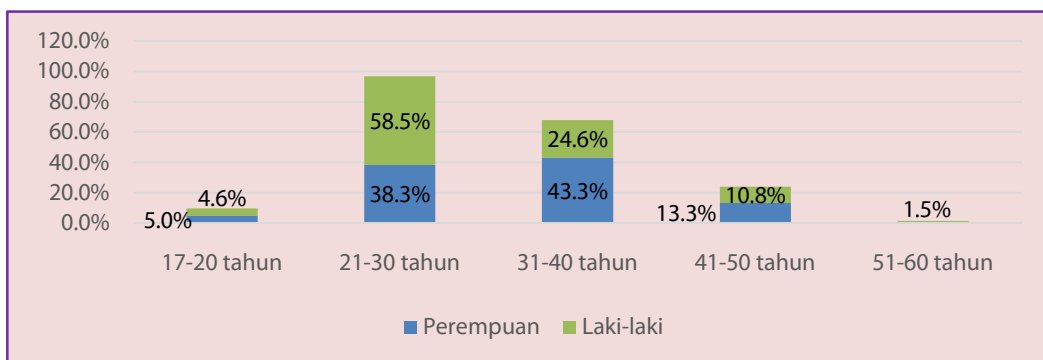
Gambar 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Perbedaan Kelompok Usia



Sumber: Data Primer, 2015

Distribusi tertinggi yang menjadi penerima layanan berada pada usia 31-40 tahun (diatas 30%), disusul usia 21-30 tahun (di atas 20%), dan yang ketiga usia 41-50 tahun (rata-rata sekitar 18%). Hal yang menarik terlihat pada kelompok usia yang menjadi penerima layanan pada KPPTSP. Persentase tertinggi yang menggunakan jasa KPPTSP adalah kelompok usia 21-30 tahun (kelompok usia sangat muda) dan telah memiliki inisiatif untuk mengurus perizinan yang berorientasi bisnis. Dalam hal ini, ditemukan adanya trend perubahan untuk menjadi wirausaha dari kelompok generasi muda. Bila dilihat secara lebih dalam, ternyata yang penerima jasa layanan di KPPTSP yang berusia muda, juga memiliki rasio yang berimbang antara laki-laki dan perempuan. Memang pada kelompok usia 21-30 tahun, persentase laki-laki lebih besar (58,5%) dibandingkan perempuan (38,3%), tapi pada kelompok usia 31-40 tahun perempuan memiliki persentase yang lebih besar (43,3%) dibandingkan laki-laki (24,7%) seperti terlihat pada Gambar 4.4.

Gambar 4.4
Komposisi Usia Berdasarkan Jenis Kelamin yang Memanfaatkan
Jasa Pelayanan KPPTSP



Sumber: Data Primer, 2015

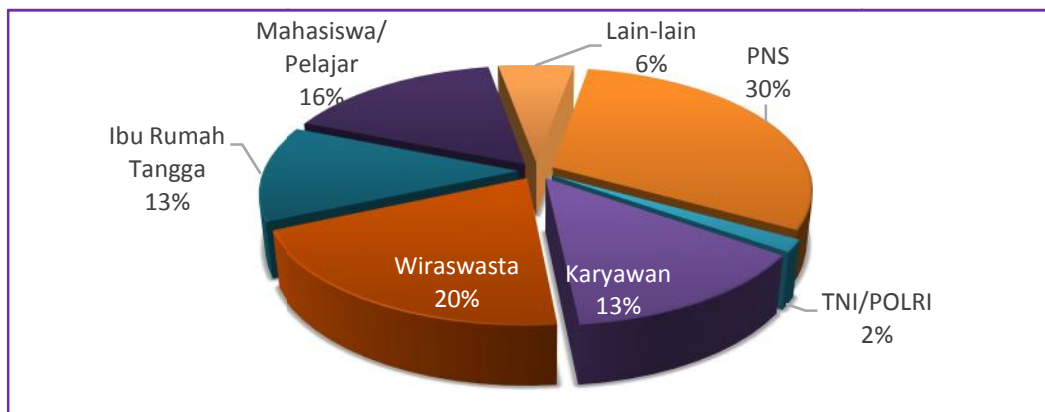
4.1.4 Pekerjaan

Salah satu profil responden yang juga ingin diamati dari survei ini adalah jenis pekerjaan responden. Pertimbangannya adalah ingin dilihat juga apakah keragaman jenis pekerjaan akan memberikan hasil yang berbeda terhadap

pengukuran Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat. Temuan ini menjadi menarik manakala penerima jasa terbesar untuk layanan KPPTSP berasal dari kalangan PNS, padahal hampir 100% perizinan yang diurus di KPPTSP terkait dengan pendirian usaha dan badan usaha (non-pemerintah).

Disisi lain terdapat regulasi pemerintah yang membatasi keterlibatan PNS dalam perusahaan swasta (Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1974 tentang Pembatasan Kegiatan Pegawai Negeri dalam Usaha Swasta) sebagaimana terlihat pada Gambar 4.5. Dari data terlihat bahwa bahwa 30% pengunjung berasal dari kalangan PNS, 20% berasal dari kalangan wiraswasta, 16% dari pelajar/mahasiswa dan 13% dari kalangan karyawan dan ibu rumah tangga. Fenomena ini menjadi catatan penting buat pengambil kebijakan di Kota Banda Aceh, bagaimana menyusun mekanisme dan aturan yang membatasi keterlibatan PNS dalam bisnis dan perusahaan.

Gambar 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada KPPTSP

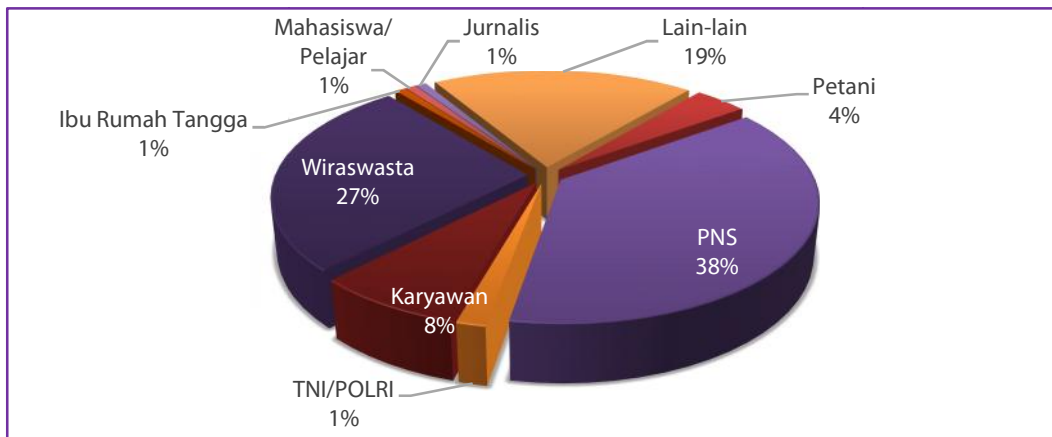


Sumber: Data Primer, 2015

Berdasarkan studi yang dilakukan terhadap unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) ditemukan bahwa rasio terbesar yang menjadi penerima jasa layanan Disdukcapil Kota Banda Aceh mayoritas berasal dari kalangan PNS sebesar 38%, disusul Wiraswasta 27%,

selanjutnya lain-lain 19%, dan karyawan 8%. Sedangkan jenis pekerjaan lain masih di bawah 5%.

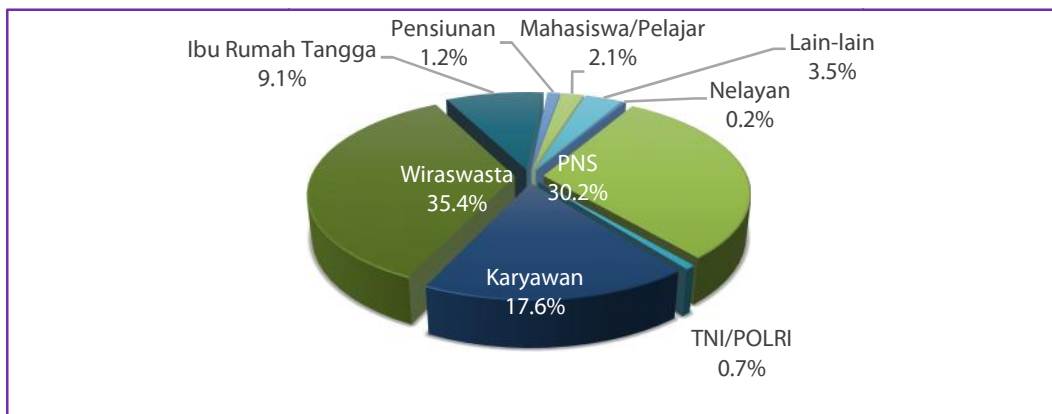
Gambar 4.6
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Disdukcapil



Sumber: Data Primer, 2015

Pada unit pelayanan PDAM, komposisi responden didominasi oleh Wiraswasta, PNS, dan Karyawan dengan komposisi masing-masing sebesar 35,4%, 30,2% dan 17,6%. Informasi ini sangat rasional dan logis karena sebagian besar mata pencaharian warga Kota Banda Aceh juga berasal dari tiga kalangan ini, sebagaimana terlihat pada Gambar 4.7.

Gambar 4.7
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada PDAM



Sumber: Data Primer, 2015

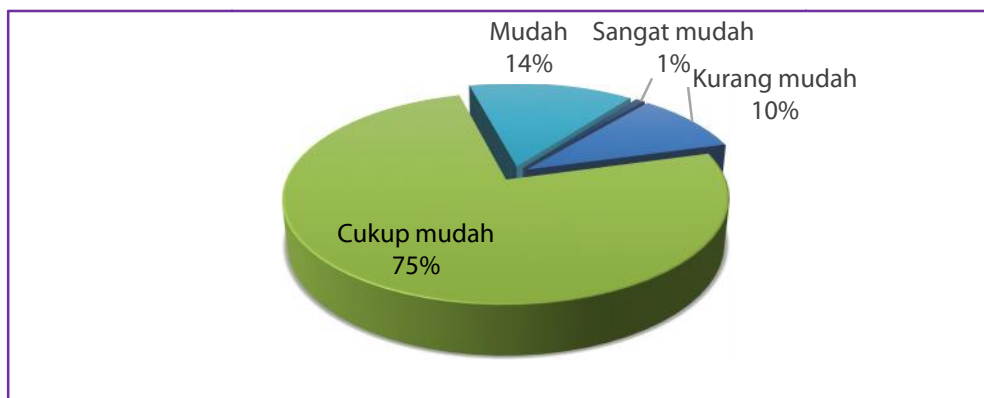
4.2 Persepsi Penerima Jasa Pelayanan Terhadap 9 (Sembilan) Unsur Penilaian

4.2.1 Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), dari 150 responden yang menjadi narasumber survei menyatakan secara umum pelayanan di KPPTSP berkategori baik, terbukti dari keseluruhan unsur yang dinilai, mayoritas jawaban responden terdistribusi ke jawaban mulai dari cukup ke sangat baik. Untuk melihat secara lebih detil masing-masing nilai dari 9 (Sembilan) unsur tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.8 hingga Gambar 4.16 di bawah ini.

- a. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pada KPPTSP, unsur ini dipersepsi oleh responden secara dominan mengatakan cukup mudah (75%), diikuti dengan mudah (14%), kurang mudah (10%) dan sangat mudah (1%) lihat Gambar 4.8.

Gambar 4.8
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Persyaratan Jenis Layanan pada KPPTSP

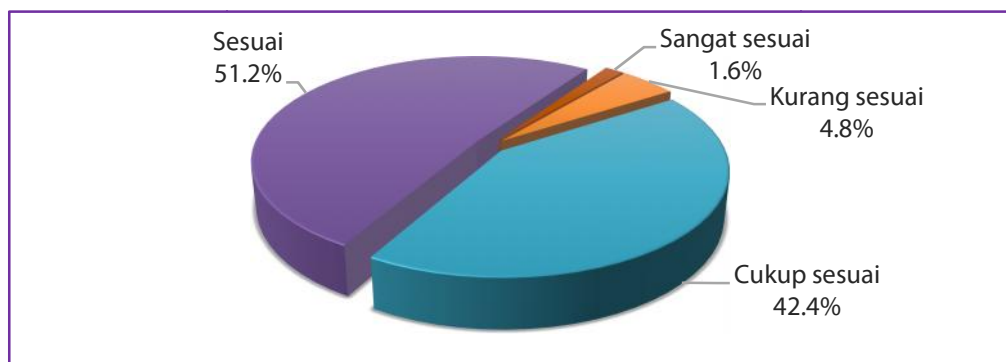


Sumber: Data Primer, 2015

Menurut hasil wawancara dengan staf KPPTSP, faktor yang menyebabkan responden lebih banyak mengambil posisi netral atau menjawab cukup mudah karena sebagian besar perizinan yang dikeluarkan memerlukan persyaratan yang panjang. Inilah perbedaan utama dengan unit layanan Disdukcapil, yang mana dokumen yang menjadi persyaratan tidak terlalu banyak. Walaupun semua persyaratan sudah menjadi ketentuan yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), tapi pihak pengguna menganggap hal ini sebagai sesuatu yang menyulitkan.

- b. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 150 orang responden di KPPTSP diperoleh bahwa 51,2% responden menyatakan sesuai, 42,4% responden menyatakan cukup sesuai, 4,8% menyatakan kurang sesuai dan hanya 1,6% yang menyatakan sangat sesuai.

Gambar 4.9
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Prosedur Pelayanan pada KPPTSP



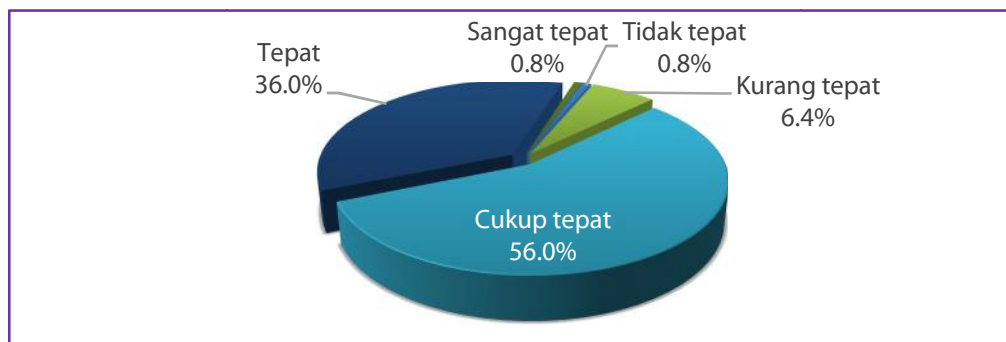
Sumber: Data Primer, 2015

Gambar 4.9 memberikan informasi tentang gambaran bahwa setengah pengguna jasa layanan menjustifikasi bahwa prosedur pelayanan yang telah baku sesuai dengan yang dijalankan oleh staf layanan. Namun masih

banyak pengguna jasa layanan menganggap cukup sesuai. Artinya penerapan prosedur pelayanan belum maksimal dilakukan. Tentu saja hasil ini memberikan gambaran bahwa kesesuaian implementasi prosedur pelayanan terhadap publik masih harus ditingkatkan, karena poin ini termasuk belum dijalankan dengan sempurna. Peningkatan dedikasi staf terhadap pekerjaan juga masih sangat dibutuhkan untuk menunjang terjadinya peningkatan kesesuaian implementasi prosedur pelayanan.

- c. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil survei diperoleh bahwa 56,0% responden mengatakan waktu pelayanan berlangsung dengan cukup tepat, 36,0% tepat, ada 6,4% yang menyatakan kurang tepat. Sedangkan yang menyatakan sangat tepat dan sangat tidak tepat memiliki persentase yang sama, masing-masing 0,8%. Terkait dengan hal ini, waktu pelayanan merupakan unsur yang masih sangat rendah. Oleh karena itu, unsur ini harus terus dilakukan perbaikan di masa yang akan datang, karena biasanya pihak penerima jasa sangat memberikan perhatian serius terkait dengan masalah waktu pelayanan.

Gambar 4.10
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Ketepatan Waktu Pelayanan pada KPPTSP

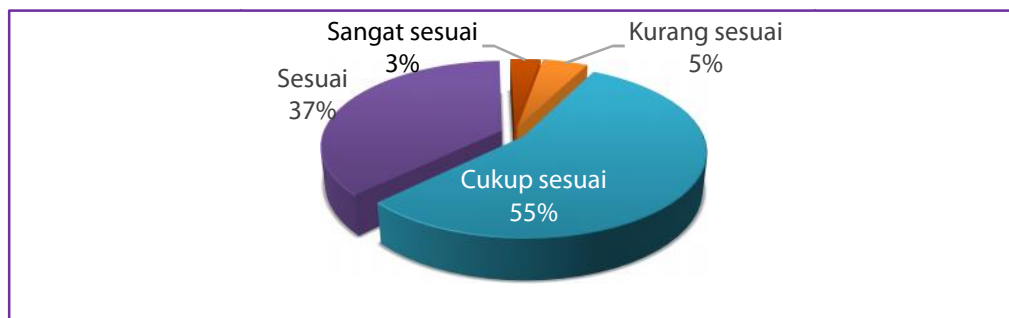


Sumber: Data Primer, 2015

- d. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan hasil survei diperoleh bahwa mayoritas responden (55%) menyatakan bahwa biaya cukup sesuai, 37% menyatakan sesuai, 5% menyatakan kurang sesuai dan hanya 3% yang menyatakan sangat sesuai. Tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai. Di satu sisi terlihat bahwa ada hal positif yang terlihat ketika tidak ada responden yang menyatakan biaya atau tarif tidak sesuai, tapi tingkat kepuasan publik dalam hal kesesuaian biaya juga belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya persentase responden yang menyatakan sangat sesuai.

Gambar 4.11
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Kesesuaian Biaya Pelayanan pada KPPTSP



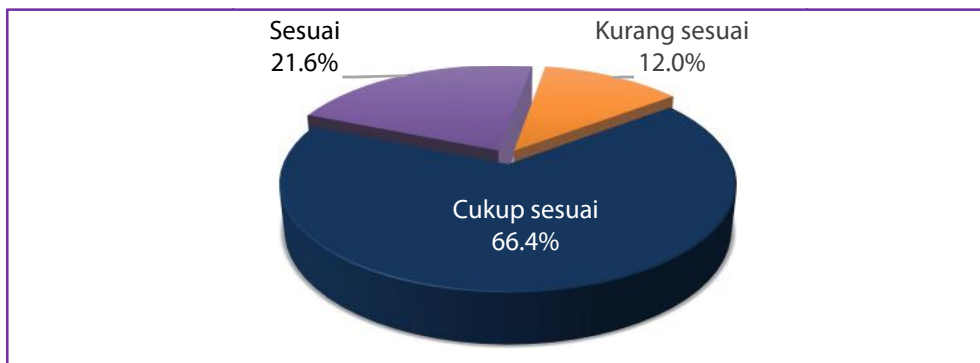
Sumber: Data Primer, 2015

- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Berdasarkan hasil survei diperoleh bahwa jawaban responden hanya terdistribusi kepada tiga pilihan, yaitu responden menjawab cukup sesuai

66,4%, yang menjawab sesuai 21,6%, dan yang menjawab kurang sesuai 12,0%. Tidak ada satupun responden yang menjawab sangat sesuai dan sangat tidak sesuai. Pertanyaan tentang spesifikasi pelayanan ini membutuhkan banyak penjelasan dari enumerator lapangan, karena banyak responden yang belum memahami apa yang dimaksud dengan spesifikasi pelayanan. Setelah dijelaskan responden bisa menentukan pilihan dengan mantap. Namun demikian ketika ditanyakan kenapa responden meyakini bahwa cenderung memilih cukup sesuai (jawaban netral), responden menjawab bahwa belum melihat dengan jelas selama ini kepatuhan yang maksimal terhadap SOP pelayanan.

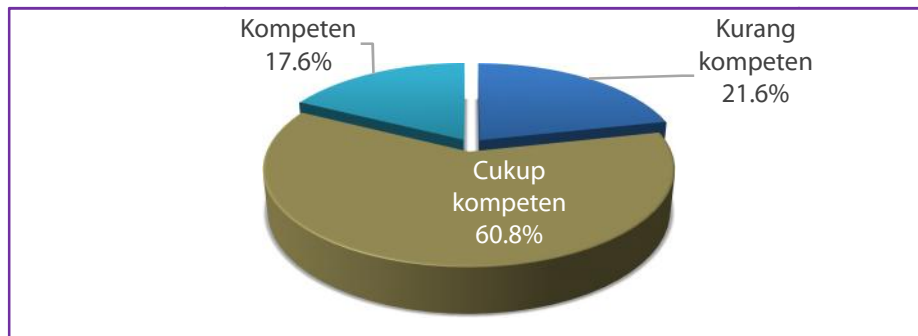
Gambar 4.12
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Spesifikasi Jenis Pelayanan pada KPPTSP



Sumber: Data Primer, 2015

- f. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Hasil survei menemukan 60,8% responden menyatakan cukup kompeten, 21,6% menyatakan kurang kompeten, dan hanya 17,6,0% menyatakan kompeten. Pada unsur ini responden yang memilih kompeten masih rendah, tidak satupun responden yang menyatakan sangat kompeten. Penilaian ini didasarkan kepada kecakapan petugas pelayanan dianggap belum maksimal. Temuan ini perlu mendapat perhatian serius ke depan bagaimana meningkatkan kompetensi petugas dalam berbagai aspek.

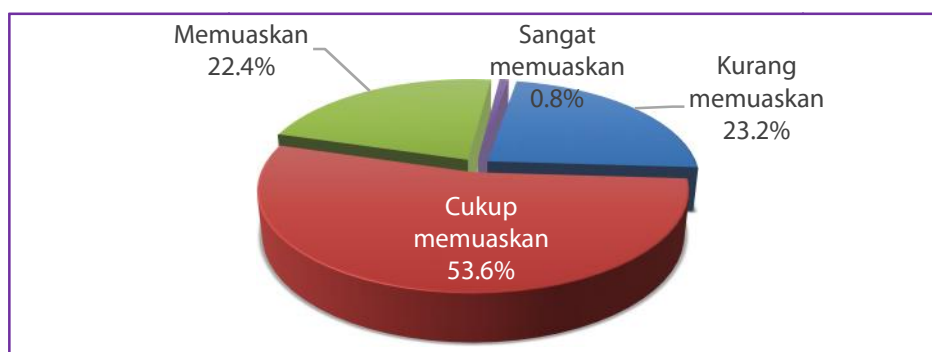
Gambar 4.13
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Kompetensi Petugas pada KPPTSP



Sumber: Data Primer, 2015

- g. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur ini merupakan variabel penilaian yang berhubungan dengan nilai-nilai yang harusnya ditanamkan bagi setiap staf ketika berinteraksi dengan pihak penerima jasa. Berdasarkan hasil temuan di lapangan didapatkan bahwa 53,6% responden memberikan jawaban cukup memuaskan, 23,2 % responden menyatakan kurang memuaskan, 22,4% responden menyatakan memuaskan, dan hanya 0,8% yang menyatakan sangat memuaskan.

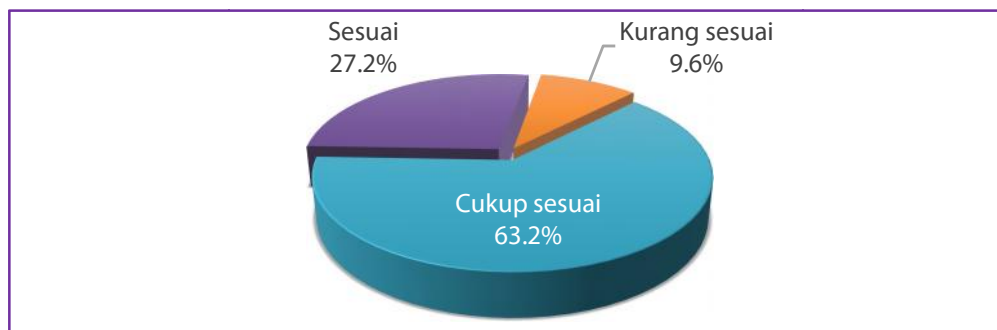
Gambar 4.14
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Perilaku Petugas pada KPPTSP



Sumber: Data Primer, 2015

- h. **Maklumat Pelayanan**, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Hasil Survei menemukan bahwa 63,2% responden menyatakan cukup sesuai dalam hal kesanggupan melaksanakan maklumat pelayanan, 27,2% menyatakan sesuai, dan 9,66% menyatakan kurang sesuai. Hasil ini cukup memprihatinkan bila dilihat pada distribusi jawaban responden hanya berada pada tiga jawab tengah. Tidak ada satupun yang menjawab sangat sesuai dan tidak sesuai. Fakta ini memberikan gambaran bahwa belum semua staf dianggap konsisten menjalankan maklumat pelayanan yang telah dikeluarkan. Hal ini terlihat dari persepsi publik yang menganggap hanya sepertiga responden yang menyatakan staf pelayanan yang telah menjalankan maklumat dengan sesuai.

Gambar 4.15
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kesanggupan terhadap Maklumat Pelayanan pada KPTSP

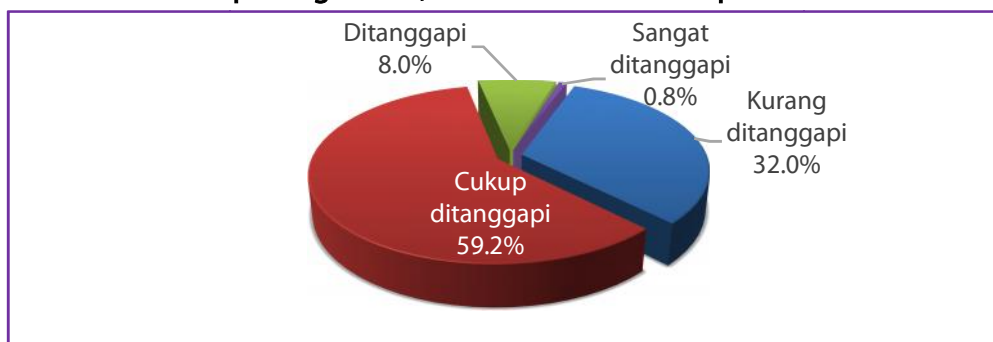


Sumber: Data Primer, 2015

- i. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Survei yang dilaksanakan di KPPTSP diperoleh hasil bahwa menurut responden, 59,2% menyatakan bahwa pengaduan mereka telah cukup ditanggapi, 32,0% menyatakan kurang ditanggapi, 8,0% menyatakan ditanggapi, dan hanya 0,8% yang menyatakan bahwa pengaduan sangat ditanggapi. Hasil ini agak mengkuatirkan tentang integritas staf pelayanan dalam menanggapi

keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari persentase yang menyatakan sangat ditanggapi dan ditanggapi sangat rendah (total keduanya masih dibawah 9%). Namun temuan ini masih dapat diperbaiki asalkan pimpinan dan seluruh staf KPPTSP memiliki komitmen yang kuat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik di masa yang akan datang.

Gambar 4.16
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan pada KPPTSP



Sumber: Data Primer, 2015

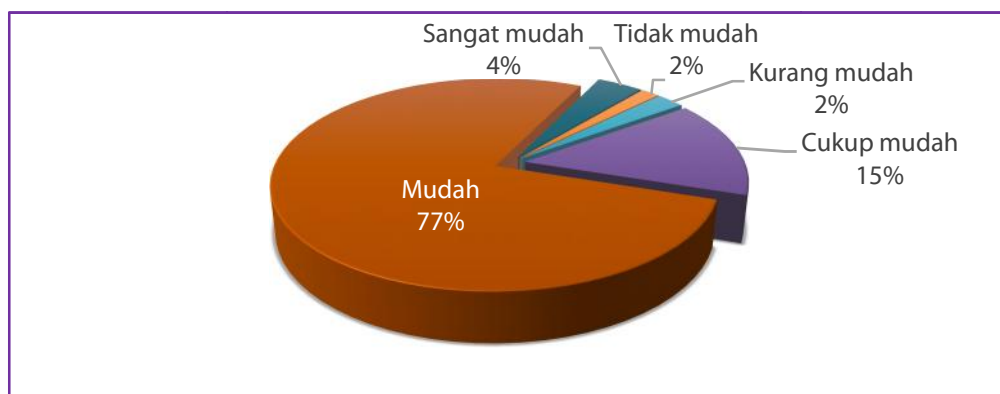
4.2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), dari 150 responden yang menjadi narasumber survei menyatakan secara umum pelayanan di unit layanan Disdukcapil berkategori baik sekali. Terbukti bahwa dari keseluruhan unsur yang dinilai, mayoritas jawaban responden terdistribusi ke jawaban mulai dari cukup ke sangat baik. Untuk melihat secara lebih detil masing-masing nilai dari 9 (Sembilan) unsur tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.17 hingga Gambar 4.24 di bawah ini.

- a. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Untuk Disdukcapil pada unsur ini, persepsi responden secara dominan

mengatakan cukup mudah (77%) dalam persyaratan jenis layanan, diikuti dengan cukup mudah (15%), sangat mudah (4%), kurang mudah (2%) dan yang mengatakan tidak mudah 2% (Gambar 4.17). Kondisi ini merupakan gambaran baik dan harus dipertahankan, bahkan ke depan terus ditingkatkan. Titik lemah yang biasanya menjadi sumber terjadinya penurunan kinerja pelayanan adalah adanya rotasi antar karyawan di lingkungan yang sama ataupun ke luar dari unit pelayanan ini. Apalagi persyaratan jenis layanan memerlukan faktor pendorong yang berasal dari luar unit Disdukcapil.

Gambar 4.17
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Persyaratan Jenis Layanan pada Disdukcapil

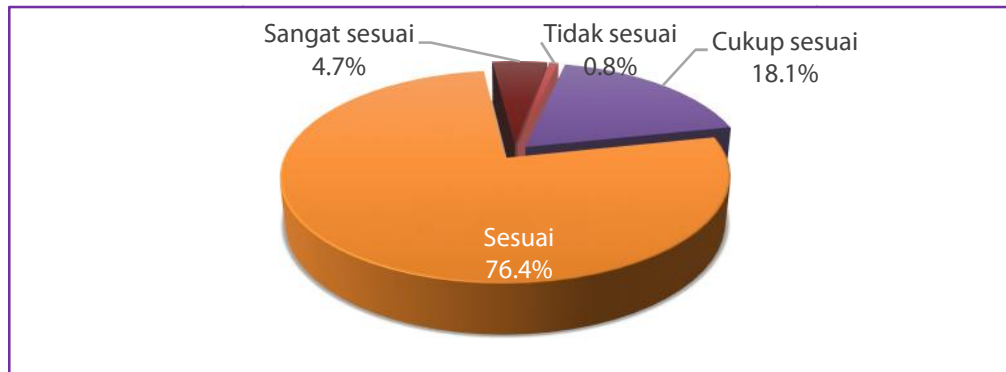


Sumber: Data Primer, 2015

Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 150 orang responden di Disdukcapil diperoleh bahwa 76,4% responden menyatakan sesuai, 18,1% responden menyatakan cukup sesuai, 4,7% menyatakan sangat sesuai dan hanya 0,8% yang menyatakan tidak sesuai. Informasi ini memberikan gambaran bahwa mayoritas pengguna jasa layanan menjustifikasi bahwa prosedur pelayanan yang telah baku sesuai dengan yang dijalankan oleh staf layanan. Selain itu, sebagian besar pengguna jasa layanan memiliki penilaian yang baik dalam

hal penerapan prosedur pelayanan.

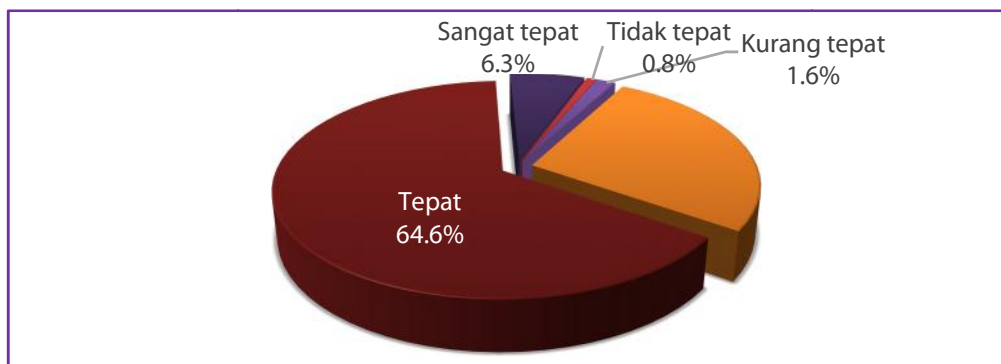
Gambar 4.18
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Prosedur Pelayanan pada Disdukcapil



Sumber: Data Primer, 2015

- b. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil survei diperoleh bahwa 64,6% responden mengatakan waktu pelayanan berlangsung dengan tepat, 26,8% cukup tepat, dan ada 6,3% yang menyatakan sangat tepat, hanya berada dibawah 5% yang menyatakan kurang tepat dan tidak tepat. Ketepatan waktu pelayanan merupakan unsur yang juga menjadi perhatian bagi masyarakat.

Gambar 4.19
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Ketepatan Waktu Pelayanan pada Disdukcapil



Sumber: Data Primer, 2015

Gambar 4.19 memberikan gambaran bahwa banyak masyarakat yang merasakan ketepatan waktu pelayanan pada unit layanan Disdukcapil. Hal ini harus tetap menjadi perhatian serius bagi penyelenggara pelayanan publik dan jika perlu harus ada peningkatan pada masa yang akan datang.

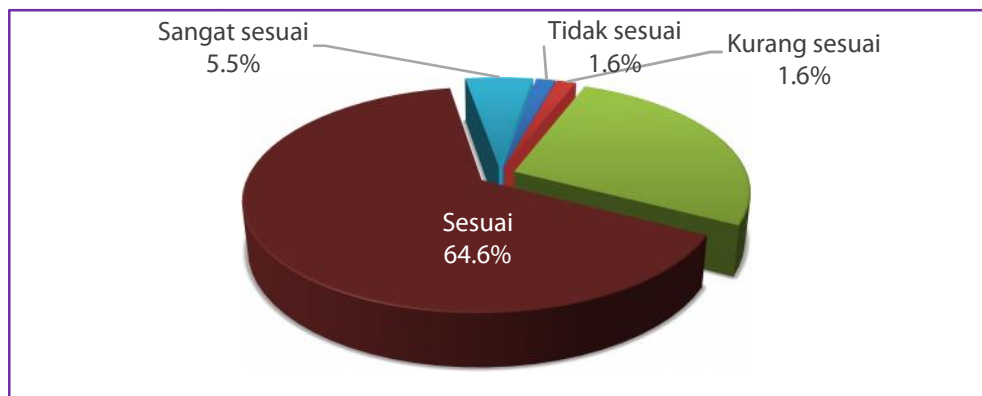
- c. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Khusus untuk unit layanan Disdukcapil, secara nasional saat ini semua dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh pemerintah tidak lagi dikenakan biaya sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dengan demikian khusus untuk Disdukcapil, unsur ini tidak lagi menjadi komponen yang dinilai, baik oleh publik maupun oleh pihak evaluator lainnya.

- d. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh bahwa menurut persepsi publik mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, responden yang menyatakan sesuai 64,6%, cukup sesuai 26,8%, sangat sesuai 5,5%, kurang sesuai dan tidak sesuai masing-masing 1,6%. Hasil ini cukup menarik karena responden yang memilih sangat sesuai, persentasenya masih sangat rendah (dibawah 10%). Pemahaman responden terhadap unsur ini bisa jadi berpengaruh, karena tidak semua orang memahami makna dari spesifikasi pelayanan. Selain itu dari hasil wawancara mendalam ditemukan

pernyataan responden yang menganggap kadangkala ditemukan inkonsistensi persyaratan untuk pengurusan dokumen (produk layanan) yang sama pada waktu yang berbeda. Mungkin ini bisa menjadi catatan bagi pengambil kebijakan di masa yang akan datang bahwa konsistensi persyaratan yang dibutuhkan terhadap satu jenis dokumen yang dilayani dari waktu ke waktu.

Gambar 4.20
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Disdukcapil

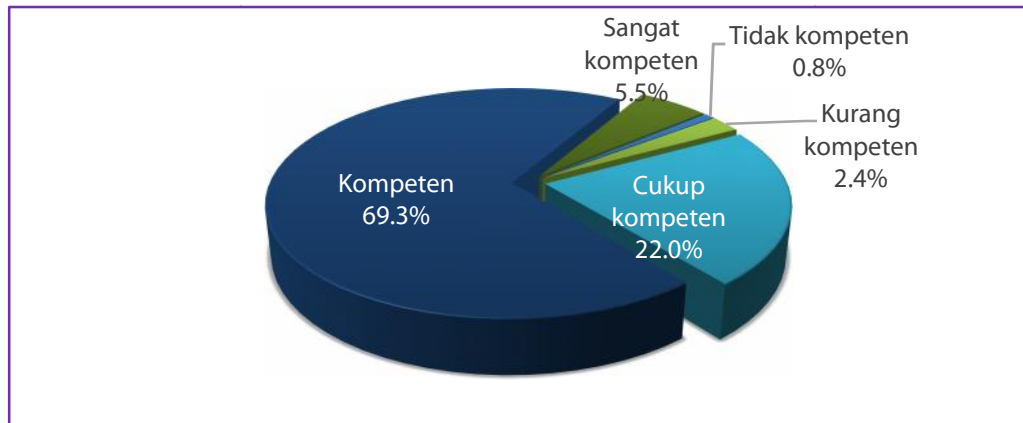


Sumber: Data Primer, 2015

- e. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa 69,3% responden menyatakan berkompeten, 22,0% menyatakan cukup kompeten, 5,5% menyatakan sangat kompeten dan sekitar 3% yang menyatakan kurang kompeten dan tidak kompeten. Pada unsur ini juga responden yang memilih sangat kompeten memang masih rendah (dibawah 10%). Penilaian ini didasarkan kepada kecakapan petugas pelayanan, dianggap sudah baik, tetapi belum maksimal. Hal ini juga perlu mendapat perhatian serius ke depan bagaimana meningkatkan kompetensi petugas dalam berbagai aspek. Selain itu, masih ditemukan responden yang memilih opsi kurang kompeten dan tidak kompeten sebesar 3,2%. Peningkatan kualitas staf

pelayanan ke depannya masih dibutuhkan untuk memaksimalkan kinerja pelayanan.

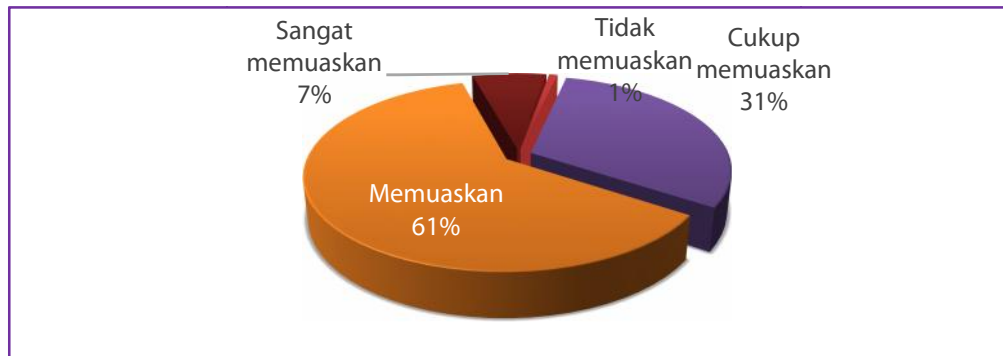
Gambar 4.21
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kompetensi Petugas pada Disdukcapil



Sumber: Data Primer, 2015

- f. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur ini merupakan variabel penilaian yang berhubungan dengan nilai-nilai yang harusnya ditanamkan bagi setiap staf ketika berinteraksi dengan pihak penerima jasa. Hasil survei yang dilakukan di Disdukcapil menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat memuaskan masih berada pada angka 7% dan yang menyatakan sudah memuaskan ditemukan sebanyak 61%. Selain itu, diperoleh 31% responden yang menyatakan cukup memuaskan, tidak ada responden yang menyatakan kurang memuaskan dan hanya 1% yang menyatakan tidak memuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa ada kecenderungan publik menerima secara umum pelayanan yang telah diberikan oleh staf, walaupun masih cukup besar yang bersikap netral, karena ada 31% masih menyatakan cukup. Hasil ini juga masih perlu diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari staf.

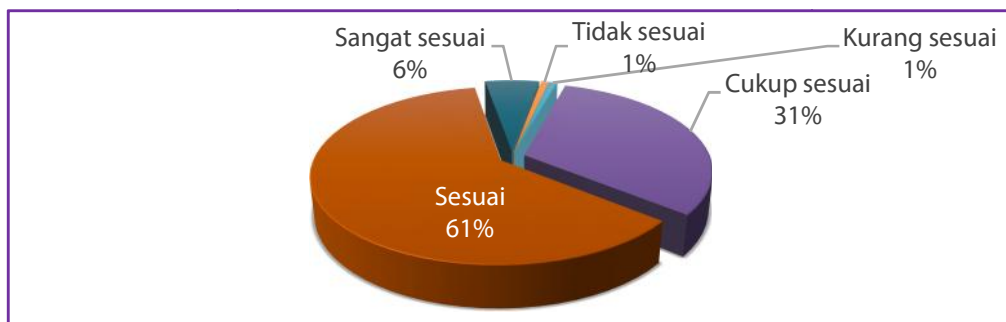
Gambar 4.22
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Perilaku Petugas pada Disdukcapil



Sumber: Data Primer, 2015

- g. **Maklumat Pelayanan**, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa 61% responden menyatakan sesuai dalam hal kesanggupan melaksanakan maklumat pelayanan, 31% menyatakan cukup sesuai, 6% menyatakan sangat sesuai dan yang menyatakan kurang sesuai dan tidak sesuai masing-masing 1%.

Gambar 4.23
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Kesanggupan terhadap Maklumat Pelayanan pada Disdukcapil



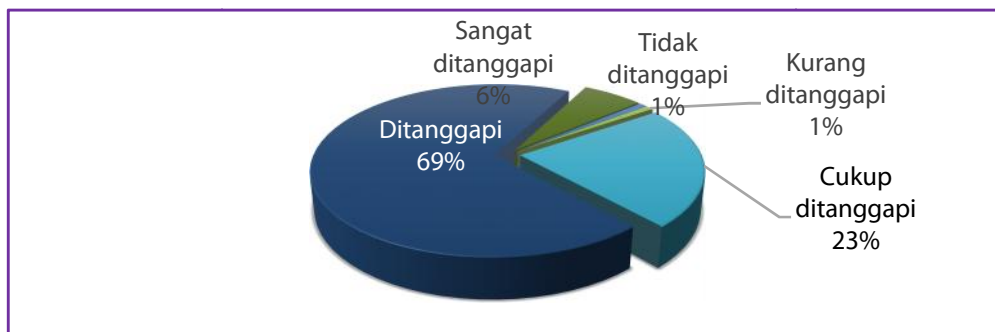
Sumber: Data Primer, 2015

Fenomena ini memberikan gambaran bahwa belum semua staf dianggap sinkron dengan maklumat pelayanan yang telah dikeluarkan. Hal ini terlihat

dari persepsi publik yang menganggap masih sedikit staf pelayanan yang telah menjalankan maklumat secara sangat sesuai. Dalam hal ini, walaupun hasil ini tidak terlalu jelek, tapi juga belum mencapai kondisi yang maksimal untuk menjalankan maklumat pelayanan dengan sesuai.

- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Survei yang dilaksanakan di Disdukcapil mendapatkan informasi bahwa menurut responden, 69% menyatakan bahwa pengaduan mereka telah ditanggapi, 23% menyatakan cukup ditanggapi, 6% menyatakan sangat ditanggapi dan hanya masing-masing 1% yang menyatakan bahwa pengaduan kurang ditanggapi dan tidak ditanggapi.

Gambar 4.24
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan pada Disdukcapil



Sumber: Data Primer, 2015

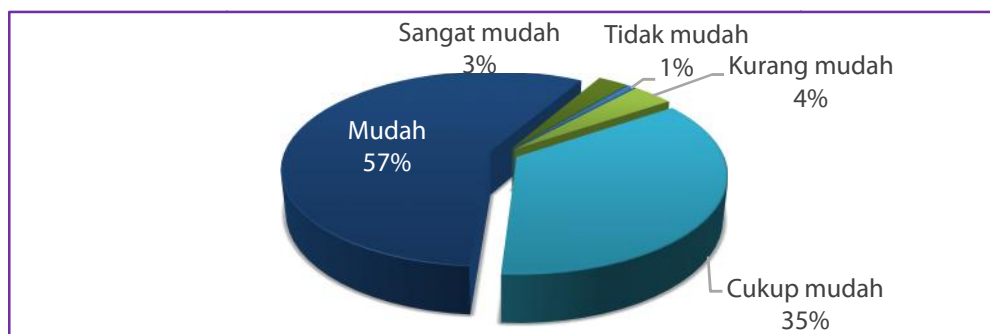
Hasil ini memberikan harapan yang cukup menggembirakan tentang integritas staf pelayanan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan. Memang bila dilihat secara objektif, persentase yang menyatakan sangat ditanggapi masih rendah (6%), tapi hal ini dapat menjadi awal yang baik untuk peningkatan kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan di masa yang akan datang.

4.2.3 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan di PDAM, dari 450 masyarakat yang menjadi responden secara umum menyatakan pelayanan di PDAM masih perlu perbaikan. Terbukti bahwa dari keseluruhan unsur yang dinilai, secara dominan jawaban responden terdistribusi dari cukup ke baik. Untuk melihat secara lebih rinci masing-masing nilai dari 9 (Sembilan) unsur tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.25 sampai dengan 4.33 di bawah ini.

- a. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Gambar 4.25
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Persyaratan Jenis Layanan pada PDAM Tirta Daroy

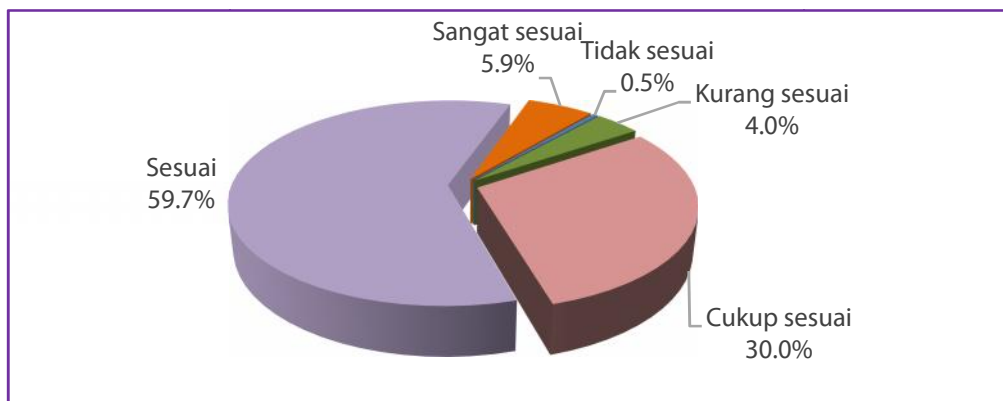


Sumber: Data Primer, 2015

Untuk PDAM Tirta Daroy, pada unsur ini dari 450 orang responden, persepsi responden terlihat bahwa ada 57% responden yang menyatakan mudah, 35% menyatakan cukup mudah, 4% menyatakan kurang mudah, dan sangat sedikit (3%) menyatakan sangat mudah, selanjutnya 1% responden menyatakan tidak mudah. Faktor yang menyebabkan responden lebih banyak menganggap mudah adalah karena persyaratan yang diinginkan untuk mendapatkan pelayanan sebagai pelanggan PDAM Tirta Daroy memang tidak terlalu rumit dan mudah dipenuhi oleh calon pelanggan.

- b. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 450 orang responden di PDAM Tirta Daroy diperoleh bahwa 59,7% responden menyatakan sesuai, 30,0% responden menyatakan cukup sesuai, 5,9% menyatakan sangat sesuai, 4,0% menyatakan kurang sesuai dan hanya 0,5% yang menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.26
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Prosedur Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy

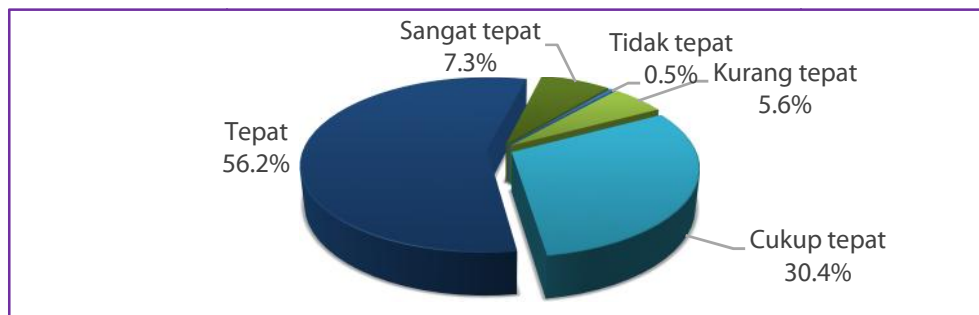


Sumber: Data Primer, 2015

Informasi pada Gambar 4.26 memberikan gambaran bahwa setengah pengguna jasa layanan menilai bahwa prosedur pelayanan yang telah baku sesuai dengan yang dijalankan oleh staf layanan, tapi sangat sedikit yang menyatakan sangat sesuai. Artinya penerapan prosedur pelayanan belum maksimal dilakukan. Tentu saja hasil ini memberikan gambaran bahwa kesesuaian implementasi prosedur pelayanan terhadap publik masih harus ditingkatkan, karena poin ini termasuk belum dijalankan dengan sempurna. Selain itu, dalam sebuah birokrasi pelayanan, prosedur pelayanan dapat dibuat secara lebih inovatif untuk menyederhanakan mekanisme pelayanan yang diberikan tanpa harus mengurangi substansi kebutuhan dari tujuan pelayanan itu sendiri.

- c. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil survei diperoleh bahwa 56,20% responden mengatakan waktu pelayanan berlangsung dengan tepat, 30,4% cukup tepat, ada 7,3% yang menyatakan sangat tepat, 5,6% menyatakan kurang tepat dan 0,5% menyatakan tidak tepat. Terkait dengan hal ini waktu pelayanan merupakan masih unsur yang sangat rendah, sehingga ketepatan waktu merupakan unsur yang harus terus dilakukan perbaikan di masa yang akan datang, karena biasanya pihak penerima jasa sangat memberikan perhatian yang serius terkait dengan masalah waktu pelayanan.

Gambar 4.27
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Ketepatan Waktu Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy

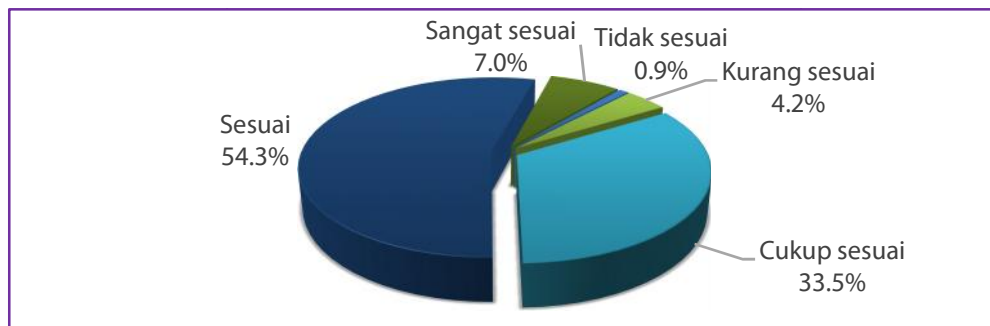


Sumber: Data Primer, 2015

- d. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berdasarkan hasil survei diperoleh bahwa mayoritas responden (54,3%) menyatakan bahwa biaya sesuai, 33,5% menyatakan cukup sesuai, 7,0% menyatakan sangat sesuai, 4,2% menyatakan kurang sesuai dan hanya 0,9% yang menyatakan tidak sesuai. Di satu sisi terlihat bahwa ada hal yang menggembirakan ketika dibawah 1% responden yang menyatakan biaya atau tarif tidak sesuai, tapi tingkat kepuasan publik

dalam hal kesesuaian biaya juga belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya persentase responden yang menyatakan sangat sesuai (Gambar 4.28).

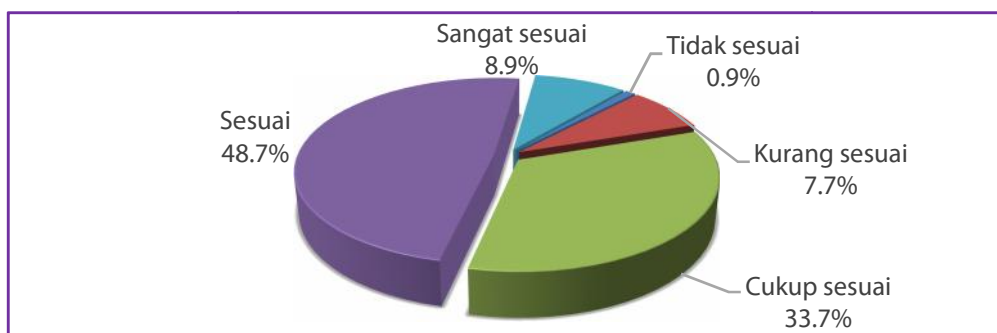
Gambar 4.28
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Kesesuaian Biaya Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy



Sumber: Data Primer, 2015

- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Gambar 4.29
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Spesifikasi Jenis Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy



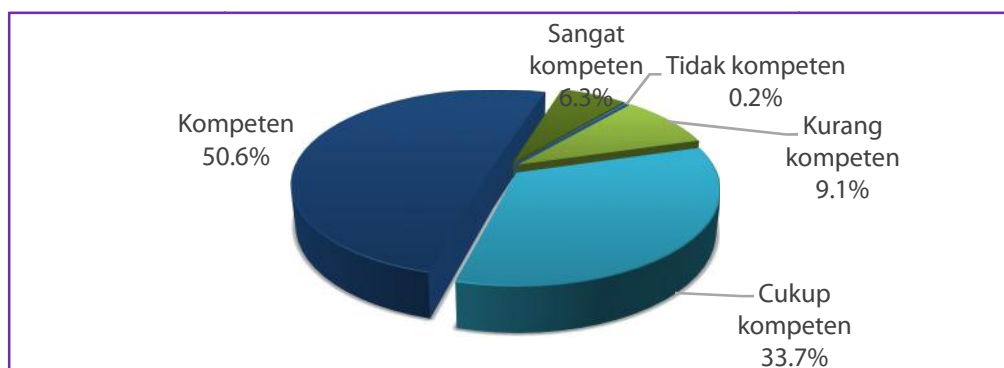
Sumber: Data Primer, 2015

Berdasarkan hasil survei diperoleh bahwa jawaban responden terdistribusi kepada lima pilihan dengan komposisi sebagai berikut: responden

menjawab sesuai (48,7%), yang menjawab cukup sesuai (33,7%), yang menjawab sangat sesuai (8,9%), yang menjawab kurang sesuai (7,7%), dan responden yang menjawab tidak sesuai (0,9%). Pertanyaan tentang spesifikasi pelayanan ini membutuhkan banyak penjelasan dari enumerator lapangan, karena banyak responden yang belum memahami apa yang dimaksud dengan spesifikasi pelayanan. Setelah dijelaskan responden bisa menentukan pilihan dengan penuh keyakinan.

- f. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa 50,6% responden menyatakan kompeten, 33,7% menyatakan cukup kompeten, 9,1% responden menyatakan kurang kompeten, 6,3% menyatakan sangat kompeten, dan hanya 0,2% responden yang menyatakan tidak kompeten. Pada unsur ini, responden yang memilih sangat kompeten masih rendah (dibawah 7%). Penilaian ini didasarkan kepada kecakapan petugas pelayanan dianggap belum maksimal. Temuan ini perlu mendapat perhatian serius ke depan bagaimana meningkatkan kompetensi petugas dalam berbagai aspek.

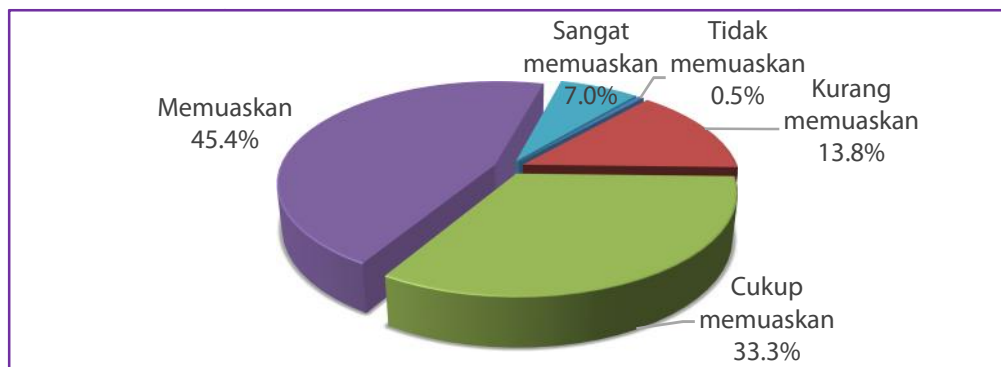
Gambar 4.30
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Kompetensi Petugas pada PDAM Tirta Daroy



Sumber: Data Primer, 2015

- g. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur ini merupakan variabel penilaian yang berhubungan dengan nilai-nilai yang harusnya ditanamkan bagi setiap staf ketika berinteraksi dengan pihak penerima jasa. Berdasarkan hasil temuan di lapangan didapatkan bahwa 45,4% responden memberikan jawaban memuaskan, 33,3% responden menyatakan cukup memuaskan, 13,8% responden menyatakan kurang memuaskan, 7,0% responden menyatakan sangat memuaskan dan hanya 0,5% yang menyatakan tidak memuaskan.

Gambar 4.31
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Perilaku Petugas pada PDAM Tirta Daroy

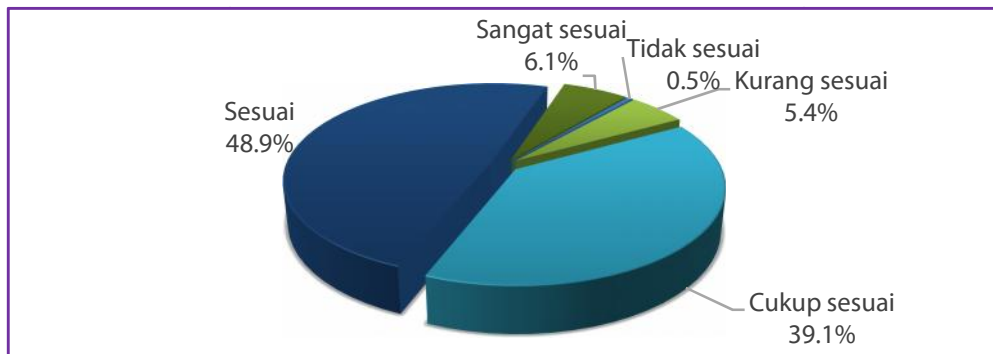


Sumber: Data Primer, 2015

- h. **Maklumat Pelayanan**, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan bahwa 48,9% responden menyatakan sesuai dalam hal kesanggupan melaksanakan maklumat pelayanan, 39,1% menyatakan cukup sesuai, 6,1% menyatakan sangat sesuai, 5,4% menyatakan kurang sesuai, dan 0,5% menyatakan tidak sesuai. Hasil ini cukup menguatirkan bila dilihat jawaban responden yang menjawab sangat sesuai dibawah 7%. Fakta ini memberikan gambaran bahwa semua staf dianggap belum konsisten menjalankan maklumat pelayanan yang telah dikeluarkan. Hal ini terlihat dari persepsi publik yang

menganggap hanya sepertiga responden yang menyatakan staf pelayanan yang telah menjalankan maklumat dengan sesuai.

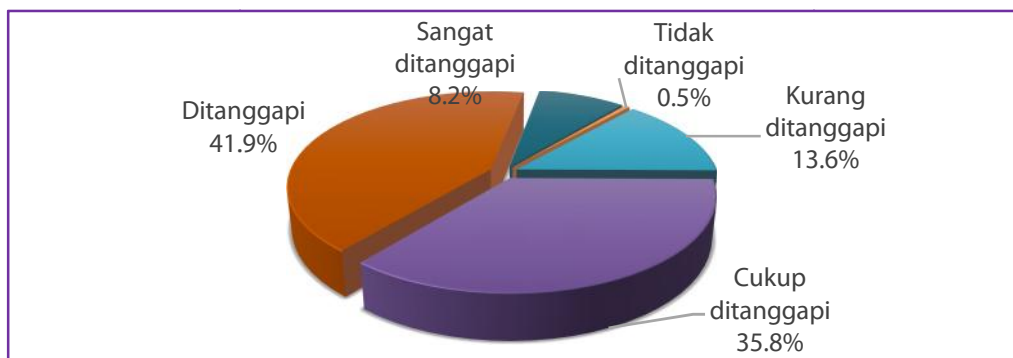
Gambar 4.32
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang
Kesanggupan terhadap Maklumat Pelayanan pada PDAM Tirta Daroy



Sumber: Data Primer, 2015

- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Gambar 4.33
Distribusi Responden yang Memberi Tanggapan tentang Penanganan
terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan pada PDAM Tirta Daroy



Sumber: Data Primer, 2015

Survei yang dilaksanakan di PDAM Tirta Daroy diperoleh hasil bahwa menurut responden, 41,8% menyatakan bahwa pengaduan mereka telah ditanggapi, 35,8% menyatakan cukup ditanggapi, 13,6% menyatakan

kurang ditanggapi, 8,2% menyatakan sangat ditanggapi dan hanya 0,5% yang menyatakan bahwa pengaduan tidak ditanggapi. Temuan ini cukup memprihatinkan tentang integritas staf pelayanan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari persentase yang menyatakan sangat ditanggapi masih rendah (dibawah 10%). Namun temuan ini masih dapat diperbaiki asalkan pimpinan dan seluruh staf PDAM Tirta Daroy memiliki tekad yang kuat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik di masa yang akan datang.

4.3 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan PerMenPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014, maka setiap unit dinilai melalui 9 (Sembilan) unsur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) untuk masing-masing unit pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut:

4.3.1 Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan hasil survei TKM menunjukkan bahwa dari keseluruhan unsur pelayanan yang dinilai, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kota Banda Aceh mendapatkan nilai B berdasarkan perhitungan di bawah ini.

Nilai indeks yang dihasilkan pada setiap unsur pelayanan lebih bervariasi. Terbukti dari nilai standar deviasi sebesar 0,22 yang mengindikasikan bahwa rentang perbedaan indeks berada pada rentang yang agak jauh, dimana nilai terendah adalah 2,78 dan nilai tertinggi adalah sebesar 3,50. Selain itu, kesembilan unsur penilaian tetap digunakan, sehingga bobot penimbang yang digunakan adalah $(1/9)$ atau sama dengan 0,111. Untuk mendapatkan nilai IKM bagi KPPTSP, nilai akumulasi indeks dikali dengan 0,111 sehingga diperoleh

nilai 3,136. Nilai ini dikali dengan 25 dan diperoleh Nilai IKM total sebesar **78,42** atau termasuk kategori **B** dengan mutu kinerja pelayanan **"Baik"**.

Tabel 4.1
Tabulasi Nilai Indeks Masing-masing Unsur Pelayanan pada
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
1	Persyaratan jenis layanan	3,06
2	Prosedur pelayanan	3,50
3	Ketepatan waktu pelayanan	3,30
4	Kesesuaian biaya	3,384
5	Spesifikasi jenis layanan	3,10
6	Kompetensi petugas	2,96
7	Perilaku petugas	3,01
8	Kesanggupan terhadap maklumat pelayanan	3,18
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,78
Total		28,26
Nilai IKM		78,42
Standar deviasi		0,22

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 4.1 menunjukkan ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya, yaitu unsur prosedur pelayanan dengan nilai indeks 3,50, unsur kesesuaian biaya dengan nilai indeks 3,384, dan unsur ketepatan waktu pelayanan dengan nilai indeks 3,30. Selain itu, ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang masih butuh perbaikan signifikan berdasarkan persepsi publik, sebagaimana terlihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Daftar Unsur Pelayanan yang Masih Perlu Perbaikan pada
Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,78
2	Kompetensi petugas	2,96
3	Perilaku petugas	3,01

Sumber: Data Primer, 2015

4.3.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Hasil survei TKM menunjukkan bahwa dari keseluruhan unsur pelayanan yang dinilai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh mendapatkan nilai A berdasarkan perhitungan di bawah ini.

Tabel 4.3
Tabulasi Nilai Indeks Masing-masing Unsur Pelayanan pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
1	Persyaratan jenis layanan	3,80
2	Prosedur pelayanan	3,66
3	Ketepatan waktu pelayanan	3,74
4	Kesesuaian biaya*	
5	Spesifikasi jenis layanan	3,71
6	Kompetensi petugas	3,76
7	Perilaku petugas	3,74
8	Kesanggupan terhadap maklumat pelayanan	3,70
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,80
Total		29,91
Nilai IKM		93,47
Standar deviasi		0,04

Sumber: Data Primer, 2015

Nilai indeks yang dihasilkan pada setiap unsur pelayanan cukup bervariasi, tapi bila dilihat dari standar deviasi sebesar 0,04 maka rentang perbedaan indeks tidak terlalu jauh. Khusus untuk Disdukcapil kesesuaian biaya tidak dimasukkan ke dalam unsur penilaian kualitas layanan, karena secara nasional untuk pengurusan dokumen kependudukan, publik tidak lagi dikenakan biaya apapun, sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dengan demikian bobot penimbang yang digunakan adalah (1/8) atau sama dengan 0,125. Untuk mendapatkan nilai IKM bagi Disdukcapil, nilai akumulasi indeks dikali dengan 0,125 sehingga diperoleh nilai 3,738. Nilai ini dikali dengan 25, dan diperoleh Nilai IKM total sebesar **93,47** atau termasuk kategori **A** dengan mutu kinerja pelayanan **"Sangat Baik"**.

Berdasarkan Tabel 4.3, ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya, yaitu unsur persyaratan jenis layanan dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang masing-masing memiliki nilai indeks 3,80, dan unsur kompetensi petugas dengan nilai indeks 3,76. Namun, dari 8 (delapan) unsur pelayanan yang dinilai, masih ditemukan 3 (tiga) unsur yang paling rendah di antara semua unsur tersebut, terlihat pada Tabel 4.4. Tentunya ketiga unsur pelayanan ini diharapkan tetap menjadi perhatian yang serius dari unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, walaupun nilai IKMnya pada kategori A.

Tabel 4.4
Daftar Unsur Pelayanan yang Masih Perlu Perbaikan pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
1	Prosedur pelayanan	3,66
2	Kesanggupan terhadap maklumat pelayanan	3,70
3	Spesifikasi jenis layanan	3,71

Sumber: Data Primer, 2015

4.3.3 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy

Hasil survei TKM menunjukkan bahwa dari keseluruhan unsur pelayanan yang dinilai, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh mendapatkan nilai C berdasarkan perhitungan di Tabel 4.5.

Nilai indeks yang dihasilkan pada setiap unsur pelayanan lebih bervariasi. Terbukti dari nilai standar deviasi sebesar 0,22 yang mengindikasikan bahwa rentang perbedaan indeks berada pada rentang yang agak jauh, dimana nilai terendah adalah 1,58 dan nilai tertinggi sebesar 2,67. Selain itu, kesembilan unsur penilaian tetap digunakan, sehingga bobot penimbang yang digunakan adalah (1/9) atau sama dengan 0,111. Untuk mendapatkan nilai IKM bagi PDAM Tirta Daroy, nilai akumulasi indeks dikali dengan 0,111 sehingga diperoleh nilai 2,33. Nilai ini dikali dengan 25, dan diperoleh Nilai IKM total sebesar 58,49 atau termasuk kategori C dengan mutu kinerja pelayanan **“Cukup”**.

Tabel 4.5
Tabulasi Nilai Indeks Masing-masing Unsur Pelayanan pada
Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
1	Persyaratan jenis layanan	2,58
2	Prosedur pelayanan	2,67
3	Ketepatan waktu pelayanan	1,65
4	Kesesuaian biaya	2,62
5	Spesifikasi jenis layanan	1,58
6	Kompetensi petugas	2,54
7	Perilaku petugas	2,45
8	Kesanggupan terhadap maklumat pelayanan	2,55
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,44
Total		21,06
Nilai IKM		58,49
Standar deviasi		0,22

Sumber: Data Primer, 2015

Pada Tabel 4.5 terlihat bahwa semua unsur masih butuh perbaikan yang signifikan berdasarkan persepsi publik karena nilai indeks pada masing-masing unsur pelayanan masih bernilai di bawah 3,0. Namun, ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu dijadikan perhatian dan ditindaklanjuti (Tabel 4.6).

Tabel 4.6
Daftar Unsur Pelayanan yang Masih Perlu Perbaikan pada
Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
1	Spesifikasi jenis layanan	1,58
2	Ketepatan waktu pelayanan	1,65
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,44

Sumber: Data Primer, 2015

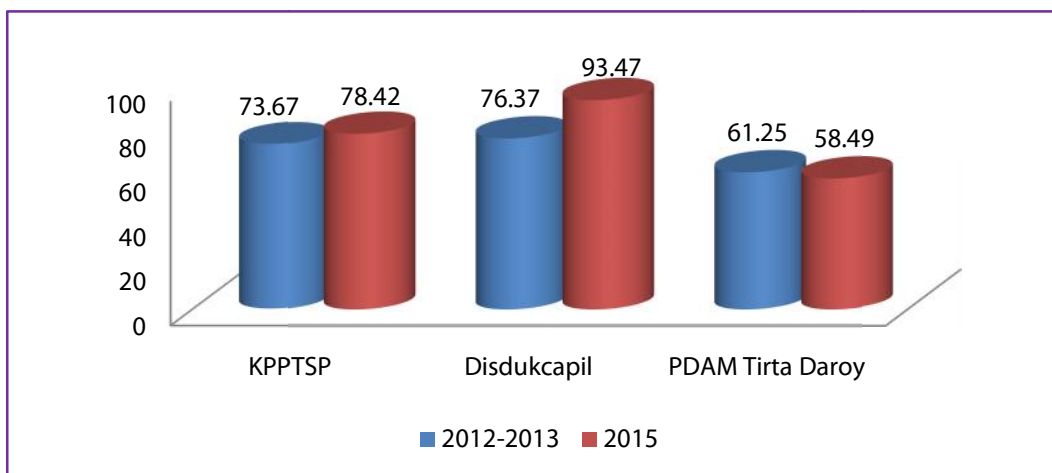
4.4 Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat

Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy pernah dilakukan oleh Bappeda Kota Banda Aceh pada tahun 2012, sedangkan TKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dilakukan pada tahun 2013. KPPTSP dan Disdukcapil Kota Banda Aceh mendapatkan predikat kinerja **“baik”** (mutu pelayanan B), tapi PDAM Tirta Daroy berkinerja **“cukup”** atau mutu pelayanan C. Nilai IKM yang didapat oleh KPPTSP, Disdukcapil, dan PDAM Tirta Daroy masing-masing sebesar 73,67; 76,37 dan 61,25.

Pada tahun 2015, Survei IKM pada ketiga unit pelayanan ini kembali dilakukan oleh Bappeda Kota Banda Aceh. Nilai IKM yang didapat pada KPPTSP sebesar 78,42, sehingga unit ini mendapat predikat kinerja **“baik”** (mutu pelayanan B). Pada Disdukcapil, nilai IKM sebesar 93,47, maka unit ini memperoleh predikat kinerja **“sangat baik”** (mutu pelayanan A). Sedangkan nilai IKM PDAM Tirta

Daroy sebesar 58,495 yang artinya PDAM berada pada kinerja “cukup” (mutu pelayanan C).

Gambar 4.34
Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy



Sumber: Data Primer, 2015

Survei IKM pertama dan kedua pada ketiga unit pelayanan ini tidak dapat dibandingkan karena pada survei IKM pertama (tahun 2012-2013) menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan berdasarkan Kepmen PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sedangkan survei IKM kedua (tahun 2015) menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan berdasarkan Permen PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- a. Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Administrasi Kependudukan dan Air Minum dilakukan pada 3 (tiga) unit pelayanan di Pemerintah Kota Banda Aceh. Tiga unit pelayanan tersebut, yaitu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), dan Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Daroy.
- b. Hasil survei IKM pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kota Banda Aceh menunjukkan 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya dikarenakan nilai IKMnya merupakan tiga besar tertinggi, yaitu 1) unsur prosedur pelayanan dengan nilai indeks 3,50; 2) unsur kesesuaian biaya dengan nilai indeks 3,38; dan 3) unsur ketepatan waktu pelayanan dengan nilai indeks 3,30.
- c. Ada 3 (tiga) unsur pelayanan di KPPTSP Kota Banda Aceh yang masih perlu ditingkatkan dan menjadi perhatian dari unit layanan, yaitu 1) unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai indeks 2,78; 2) unsur kompetensi petugas dengan nilai indeks 2,96; dan 3) unsur perilaku petugas dengan nilai indeks 3,01.
- d. Hasil survei IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh menunjukkan 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya dikarenakan nilai IKMnya merupakan tiga besar tertinggi, yaitu 1) unsur persyaratan jenis layanan dengan nilai indeks 3,80; 2) unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai indeks 3,80; dan 3) unsur kompetensi petugas dengan nilai indeks 3,76.

- e. Ada 3 (tiga) unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh yang masih perlu ditingkatkan dan menjadi perhatian dari unit layanan, yaitu 1) unsur prosedur pelayanan dengan nilai indeks 3,66; 2) unsur kesanggupan terhadap maklumat pelayanan dengan nilai indeks 3,70; dan 3) unsur spesifikasi jenis layanan dengan nilai indeks 3,71.
- f. Hasil survei IKM pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh menunjukkan semua unsur pelayanan masih butuh perbaikan yang signifikan, karena nilai indeks pada masing-masing unsur pelayanan masih di bawah 3,0. Akan tetapi, ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu dijadikan perhatian dan ditindaklanjuti, yaitu 1) unsur spesifikasi jenis layanan dengan nilai indeks 1,58; 2) unsur ketepatan waktu pelayanan dengan nilai indeks 1,65; dan 3) unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai indeks 2,44.
- g. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi Pemerintah Kota Banda Aceh telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei, dimana dari 3 (tiga) unit pelayanan yang disurvei, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) mempunyai nilai IKM dengan predikat "Baik", Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dengan nilai IKM "Sangat Baik", dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy dengan nilai IKM "Cukup". Adapun Nilai IKM per Unit Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1
Nilai IKM Per Unit Pelayanan

No.	Unit Pelayanan	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP)	78,42	B	Baik
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)	93,47	A	Sangat Baik
3	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy	58,49	C	Cukup

Sumber: Data Primer, 2015

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut di atas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut:

- Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala SKPD/unit kerja agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) mempunyai nilai terendah;
- Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
- Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas dibidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan, baik melalui pengiriman staf ke pendidikan

dan pelatihan bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;

- d. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka instansi pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
- e. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survei TKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei TKM tersebut instansi dapat melakukan upaya perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

KUESIONER SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PEMKO BANDA ACEH TAHUN 2015

A. HARI/TANGGAL	:		F. NAMA RESPONDEN	:	
B. KODE PENELITIAN	:		G. ALAMAT RESPONDEN	:	
C. PENYELENGGARA	:	KP2SP/DISDUKCAPIL/PDAM	H. JENIS KELAMIN	:	1. Perempuan 2. Laki-laki
D. UNIT	:		I. USIA RESPONDEN	:	
E. LOKASI	:		J. PENDIDIKAN	:	
	:		K. PEKERJAAN UTAMA	:	

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

I. INFORMASI UTAMA Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan publik			
1. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Cukup mudah d. Mudah e. Sangat mudah	6. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Cukup kompeten d. Kompeten e. Sangat kompeten		
2. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kesesuaian prosedur dan tata cara pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai	7. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai perilaku dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak memuaskan b. Kurang memuaskan c. Cukup memuaskan d. Memuaskan e. Sangat memuaskan		
3. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan? a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Cukup tepat d. Tepat e. Sangat tepat	8. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kesanggupan unit ini dalam melaksanakan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai		
4. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai	9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan? a. Tidak ditanggapi b. Kurang ditanggapi c. Cukup ditanggapi d. Ditanggapi e. Sangat ditanggapi		
5. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kesesuaian hasil yang Saudara diterima terhadap persyaratan standar pelayanan yang telah kami tetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai			

II. INFORMASI PENDUKUNG						
P10. Apakah Saudara pernah memanfaatkan jasa layanan dari unit ini sebelumnya? Bila ya lanjut ke (P11) dan bila tidak lompat ke (P12)					1. Ya	2. Tidak
P11. Berapa kali Saudara sudah menggunakan layanan KPPTSP	1. 1 kali	2. 2 kali	3. 3 kali	4. 4 kali	5. ≥ 5 kali	
P12. Bila tidak, apakah Saudara pertama sekali menggunakan jasa KPPTSP				1. Ya	2. Tidak	
P13. Apakah Saudara mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk pengurusan dokumen yang Saudara inginkan				1. Ya	2. Tidak	
P14. Bila tidak, darimana Saudara mendapatkan informasi untuk persyaratan yang dibutuhkan	1. Dari sesama pengguna jasa	2. Dari petugas pelayanan	3. Belum mengetahui sampai dipanggil di loket	4. Lainnya		
P15. Apakah Saudara mengetahui prosedur pelayanan untuk masing-masing jenis layanan					1. Ya	2. Tidak
P16. Apakah Saudara mengetahui Durasi waktu pelayanan untuk masing-masing jenis layanan					1. Ya	2. Tidak
P17. Apakah Saudara mengetahui besaran tarif/biaya untuk pengurusan dokumen yang sedang Saudara butuhkan					1. Ya	2. Tidak
P18. Apakah Saudara memberikan biaya tambahan diluar tarif yang ditetapkan					1. Ya	2. Tidak
P19. Apakah Saudara menganggap petugas memiliki kecakapan dalam memberi pelayanan					1. Ya	2. Tidak
P20. Apakah pelayanan Petugas membuat Saudara nyaman					1. Ya	2. Tidak
P21. Menurut penilaian Saudara, apakah setiap petugas memiliki komitmen yang sama dalam melayani			1. Ya	2. Tidak	3. Tidak tahu	
P22. Apakah Saudara pernah melakukan pengaduan atau memberikan saran terhadap pelayanan di unit ini? Bila pernah lanjut P23, bila tidak pernah berhenti di P22.				1. Pernah	2. Tidak pernah	
P23. Bila pernah, apakah pengaduan Saudara ditanggapi dengan baik dan cepat				1. Ya	2. Tidak	

Terima kasih atas perhatian dan kerjasama Saudara dalam Survey Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini.

KUESIONER SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PEMKO BANDA ACEH TAHUN 2015

A. HARI/TANGGAL	:		F. NAMA RESPONDEN	:	
B. KODE PENELITIAN	:		G. ALAMAT RESPONDEN	:	
C. PENYELENGGARA	:	KP2SP/DISDUKCAPIL/PDAM	H. JENIS KELAMIN	:	1. Perempuan 2. Laki-laki
D. UNIT	:		I. USIA RESPONDEN	:	
E. LOKASI	:		J. PENDIDIKAN	:	
			K. PEKERJAAN UTAMA	:	

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

I. INFORMASI UTAMA

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan publik

1. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Cukup mudah d. Mudah e. Sangat mudah	6. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Cukup kompeten d. Kompeten e. Sangat kompeten
2. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kesesuaian prosedur dan tata cara pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai	7. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai perilaku dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak memuaskan b. Kurang memuaskan c. Cukup memuaskan d. Memuaskan e. Sangat memuaskan
3. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan? a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Cukup tepat d. Tepat e. Sangat tepat	8. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kesanggupan unit ini dalam melaksanakan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai
4. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai	9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan? a. Tidak ditanggapi b. Kurang ditanggapi c. Cukup ditanggapi d. Ditanggapi e. Sangat ditanggapi
5. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kesesuaian hasil yang Saudara diterima terhadap persyaratan standar pelayanan yang telah kami tetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai	

II. INFORMASI PENDUKUNG

P10. Apakah Saudara pernah memanfaatkan jasa layanan dari unit ini sebelumnya? Bila ya lanjut ke (P11) dan bila tidak lanjut ke (P13)					1. Ya	2. Tidak
P11. Apakah jenis layanan (pengurusan) yang Saudara dapatkan		1. KTP	2. Kartu Keluarga		3. Surat Ket. Pindah (SKP)	
4. Surat Ket. Tinggal Terbatas	5. Akte Kelahiran	6. Akte Perkawinan		7. Akte Perceraian		
8. Akte Kematian	9. Akta Pengangkatan Anak	10. Akta Pengakuan Anak		11. Akta Pengesahan Anak		
12. Pembatalan Perkawinan	13. Pembatalan Perceraian	14. Perubahan Status Kewarganegaraan		15. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya		
P12. Berapa kali Saudara sudah menggunakan layanan Disdukcapil		1. 1 kali	2. 2 kali	3. 3 kali	4. 4 kali	5. ≥ 5 kali
P13. Bila tidak, apakah Saudara pertama sekali menggunakan jasa Disdukcapil?					1. Ya	2. Tidak
P14. Apakah Saudara mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk pengurusan dokumen yang Saudara inginkan					1. Ya	2. Tidak
P15. Bila tidak, darimana Saudara mendapatkan informasi untuk persyaratan yang dibutuhkan		1. Dari sesama pengguna jasa	2. Dari petugas pelayanan	3. Belum mengetahui sampai dipanggil di loket		4. Lainnya
P16. Apakah Saudara mengetahui prosedur pelayanan untuk masing-masing jenis layanan					1. Ya	2. Tidak
P17. Apakah Saudara mengetahui Durasi waktu pelayanan untuk masing-masing jenis layanan					1. Ya	2. Tidak
P18. Apakah Saudara mengetahui besaran tarif/biaya untuk pengurusan dokumen yang sedang Saudara butuhkan					1. Ya	2. Tidak
P19. Apakah Saudara memberikan biaya tambahan diluar tarif yang ditetapkan					1. Ya	2. Tidak
P20. Apakah Saudara menganggap petugas memiliki kecakapan dalam memberi pelayanan					1. Ya	2. Tidak
P21. Apakah pelayanan Petugas membuat Saudara nyaman					1. Ya	2. Tidak
P22. Menurut penilaian Saudara, apakah setiap petugas memiliki komitmen yang sama dalam melayani			1. Ya	2. Tidak	3. Tidak tahu	
P23. Apakah Saudara pernah melakukan pengaduan atau memberikan saran terhadap pelayanan di unit ini? Bila pernah lanjut P24, bila tidak pernah berhenti di P23.					1. Pernah	2. Tidak pernah
P24. Bila pernah, apakah pengaduan Saudara ditanggapi dengan baik dan cepat					1. Ya	2. Tidak

Terima kasih atas perhatian dan kerjasama Saudara dalam Survey Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini.

KUESIONER SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PEMKO BANDA ACEH TAHUN 2015

A. HARI/TANGGAL	:		F. NAMA RESPONDEN	:	
B. KODE PENELITIAN	:		G. ALAMAT RESPONDEN	:	
C. PENYELENGGARA	:	KP2SP/DISDUKCAPIL/PDAM	H. JENIS KELAMIN	:	1. Perempuan 2. Laki-laki
D. UNIT	:		I. USIA RESPONDEN	:	
E. LOKASI	:		J. PENDIDIKAN	:	
	:		K. PEKERJAAN UTAMA	:	

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

I. INFORMASI UTAMA Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan publik			
1.	Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Cukup mudah d. Mudah e. Sangat mudah		6. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Cukup kompeten d. Kompeten e. Sangat kompeten
2.	Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kesesuaian prosedur dan tata cara pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai		7. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai perilaku dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak memuaskan b. Kurang memuaskan c. Cukup memuaskan d. Memuaskan e. Sangat memuaskan
3.	Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan? a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Cukup tepat d. Tepat e. Sangat tepat		8. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kesanggupan unit ini dalam melaksanakan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai
4.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai		9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan? a. Tidak ditanggapi b. Kurang ditanggapi c. Cukup ditanggapi d. Ditanggapi e. Sangat ditanggapi
5.	Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kesesuaian hasil yang Saudara diterima terhadap persyaratan standar pelayanan yang telah kami tetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai		

II. INFORMASI PENDUKUNG

P10. Apakah Saudara pelanggan PDAM ? Bila ya lanjut ke (P11) dan bila tidak lompat ke (P24)				1. Ya	2. Tidak
P11. Berapa lama sudah menjadi pelanggan PDAM	1. 1 tahun	2. 2 tahun	3. 3 tahun	4. 4 tahun	5. ≥ 5 tahun
P12. Apakah selama menjadi pelanggan Saudara sudah pernah menunggu lebih dari 3 bulan? Bila ya lanjut ke P13, bila tidak lompat ke P17			1. Ya	2. Tidak	
P13. Apakah Saudara pernah mengalami pemutusan suplai air bersih, bila Ya lanjut ke P14, bila tidak lompat ke P			1. Ya	2. Tidak	
P14. Bila ya, apakah Saudara menerima pemberitahuan sebelumnya, bila Ya lanjut P15, bila Tidak lompat ke P16			1. Ya	2. Tidak	
P15. Pemberitahuan dilakukan dalam bentuk apa?		1. Surat	2. Lisan		
P16. Bila tidak menerima pemberitahuan, apakah Saudara boleh membayar tunggakan saat petugas datang untuk memutuskan sambungan suplay air PDAM				1. Ya	2. Tidak
P17. Dengan cara apa Saudara membayar tagihan PDAM	1. Bayar di loket	2. Bayar ke petugas pencatat		3. Bayar online via Bank	
	4. Titip kolektif kepada pengurus komplek			5. Lainnya	
P18. Berapa lama waktu yang dibutuhkan sejak pertama mengajukan menjadi pelanggan PDAM dengan pemasangan/instalasi di rumah Saudara			1. 0-3 hari	2. 4-7 hari	3. 8-11 hari
			4. 12-15 hari	5. 16-20 hari	6. > 20 hari
P19. Apakah Saudara menganggap petugas lapangan dan atau petugas loket memiliki kecakapan dalam memberi pelayanan				1. Ya	2. Tidak
P20. Apakah pelayanan Petugas membuat Saudara nyaman				1. Ya	2. Tidak
P21. Menurut penilaian Saudara, apakah setiap petugas memiliki komitmen yang sama dalam melayani			1. Ya	2. Tidak	3. Tidak tahu
P22. Apakah Saudara pernah melakukan pengaduan atau memberikan saran terhadap pelayanan di unit ini? Bila pernah lanjut P23, bila tidak pernah berhenti di P22.				1. Pernah	2. Tidak pernah
P23. Bila pernah, apakah pengaduan Saudara ditanggapi dengan baik dan cepat				1. Ya	2. Tidak
P24. Apakah Saudara warga tetap Kota Banda Aceh, bila Ya berhenti sampai disini, bila Tidak lanjut ke P25				1. Ya	2. Tidak
P25. Apakah Saudara tinggal sementara di Kota Banda Aceh					

Terima kasih atas perhatian dan kerjasama Saudara dalam Survey Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini.