

KATA PENGANTAR

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

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

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

Banda Aceh, 10 September 2014

**KEPALA BAPPEDA
KOTA BANDA ACEH,**

Ir. T. BUCHARI BUDIMAN, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19550320 198603 1 002

DAFTAR ISI

Halaman

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

4.7	IKM Unit Pelayanan Puskesmas	IV-33
4.8	IKM Unit Pelayanan Kantor Camat	IV-34
4.9	Perbandingan Antar Unit Pelayanan	IV-36
4.10	Opini Kepuasan Masyarakat berdasarkan Jenis Kelamin	IV-39
4.11	Perkembangan IKM Kota Banda Aceh	IV-41
BAB V	PENUTUP	V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Rekomendasi.....	V-3

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

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

Tabel 4.5	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Darussalam Menurut Kelompok Umur	IV-9
Tabel 4.6	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam Menurut Tingkat Pendidikan	IV-9
Tabel 4.7	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam Menurut Pekerjaan	IV-10
Tabel 4.8	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Kopelma Darussalam	IV-11
Tabel 4.9	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam	IV-13
Tabel 4.10	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng Menurut Kelompok Umur	IV-14
Tabel 4.11	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng Menurut Tingkat Pendidikan	IV-15
Tabel 4.12	Jumlah Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng Menurut Pekerjaan	IV-15
Tabel 4.13	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Ulee Kareng (persen)	IV-16
Tabel 4.14	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Ulee Kareng	IV-18
Tabel 4.15	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru Menurut Kelompok Umur	IV-19
Tabel 4.16	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru Menurut Tingkat Pendidikan	IV-20
Tabel 4.17	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru Menurut Pekerjaan	IV-20
Tabel 4.18	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Jaya Baru (persen)	IV-21
Tabel 4.19	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Jaya Baru	IV-23

Tabel 4.20	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman Menurut Kelompok Umur	IV-24
Tabel 4.21	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman Menurut Tingkat Pendidikan	IV-24
Tabel 4.22	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman Menurut Pekerjaan	IV-25
Tabel 4.23	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik Kantor Camat Baiturrahman (persen)	IV-27
Tabel 4.24	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman	IV-28
Tabel 4.25	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam Menurut Kelompok Umur	IV-29
Tabel 4.26	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam Menurut Tingkat Pendidikan	IV-29
Tabel 4.27	Jumlah Responden Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam Menurut Pekerjaan	IV-30
Tabel 4.28	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik Kantor Camat Kuta Alam (persen)	IV-31
Tabel 4.29	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam	IV-32
Tabel 4.30	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas	IV-33
Tabel 4.31	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kantor Camat (Baiturrahman, Kuta Alam)	IV-35
Tabel 4.32	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Empat Unit Pelayanan	IV-36
Tabel 4.33	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-40

DAFTAR GRAFIK

		<i>Halaman</i>
Grafik 3.1	Dua Puluh Kunjungan Kasus Terbesar di UPTD Puskesmas Jaya Baru, Tahun 2013	III-17
Grafik 4.1	Proporsi Responden Menurut Kelompok Umur	IV-4
Grafik 4.2	Proporsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	IV-6
Grafik 4.3	Proporsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan	IV-8
Grafik 4.4	Jumlah Responden Menurut Keperluan Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Baiturrahman	IV-26
Grafik 4.5	Jumlah Responden Menurut Keperluan Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Kuta Alam	IV-30
Grafik 4.6	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Lima Unit Pelayanan	IV-38
Grafik 4.7	Nilai IKM Unit Pelayanan dan Gabungan	IV-39
Grafik 4.8	Nilai IKM Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-41
Grafik 4.9	Perkembangan Nilai IKM Menurut Unit Pelayanan/SKPK Tahun 2012-2014	IV-42