

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

2015



Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Pemerintah Kota Banda Aceh



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga kegiatan Penyusunan Buku Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2015 dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Berbagai kemajuan dan keberhasilan telah diraih Pemerintah Kota Banda Aceh dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Dalam pelayanan publik, prestasi yang raih pemerintah kota antara lain, seperti Piagam Citra Pelayanan Prima, Piala Citra Abdi Negara, Piagam Pelayanan Publik terbaik dari Pemerintah Aceh, *Innovative Government Award*, dan prestasi lainnya. Prestasi yang dicapai tersebut sebagai wujud kerja keras Pemerintah Kota Banda Aceh yang didukung peran aktif warga kota dan dunia usaha/swasta dalam pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Banda Aceh turut mengambil peran aktif dalam mewujudkan pencapaian pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut merupakan bagian penting dalam mencapai target/sasaran dan visi jangka menengah Kota Banda Aceh tahun 2012-2017 yaitu Banda Aceh Model Kota Madani. Oleh karena itu, Bappeda terus melakukan dan mendorong kegiatan pembangunan yang dilaksanakan unit pelayanan/SKPK berimplikasi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Evaluasi TKM terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2015 ini dilaksanakan berpedoman 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 Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Puskesmas Jeulingke, Puskesmas Lampaseh, Puskesmas Kuta Alam, Puskesmas Baiturrahman, dan Kantor Camat Syiah Kuala.

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, terutama jajaran Dinas Kesehatan dan Puskesmas, Kantor Camat Syiah Kuala, dan Bappeda. Atas partisipasinya dalam evaluasi IKM ini diucapkan terima kasih. Semoga bermanfaat dan berguna bagi pemangku kepentingan Pemerintah Kota Banda Aceh di masa mendatang.

Banda Aceh, 31 Agustus 2015

**KEPALA BAPPEDA
KOTA BANDA ACEH,**

ISKANDAR, S.Sos, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19680913 199103 1 004

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 landasan Hukum	I-3
1.3 Maksud dan Tujuan Studi.....	I-4
1.4 Sasaran Studi.....	I-4
1.5 Manfaat Studi	I-5
1.6 Output (Keluaran).....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan	I-6
BAB II METODE PENELITIAN	II-1
2.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Studi	II-1
2.2 Pengumpulan Data	II-2
2.3 Desain Kuesioner	II-3
2.4 Penentuan Responden	II-6
2.5 Pengolahan dan Metode Analisis Data	II-7
2.6 Diskusi dan Seminar Hasil	II-11
BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BANDA ACEH DAN PROFIL UNIT PELAYANAN	III-1
3.1 Kondisi Umum Kota Banda Aceh	III-1
3.1.1 Luas Wilayah	III-1
3.1.2 Pemerintahan	III-4
3.1.3 Demografi	III-7
3.2 Profil Unit Pelayanan	III-9
3.2.1 Puskesmas Jeulingke	III-9
3.2.2 Puskesmas Lampaseh	III-12
3.2.3 Puskesmas Kuta Alam.....	III-15
3.2.4 Puskesmas Baiturrahman.....	III-19
3.2.5 Kantor Camat Syiah Kuala	III-20

BAB IV	ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH	IV-1
4.1	Karakteristik Responden	IV-2
4.2	IKM Puskesmas Jeulingke	IV-8
4.3	IKM Puskesmas Lampaseh	IV-15
4.4	IKM Puskesmas Kuta Alam	IV-21
4.5	IKM Puskesmas Baiturrahman	IV-25
4.6	IKM Kantor Camat Syiah Kuala	IV-31
4.7	IKM Unit Pelayanan Puskesmas	IV-37
4.8	Perkembangan IKM Kota Banda Aceh	IV-39
BAB V	PENUTUP	VI-1
5.1	Kesimpulan.....	VI-1
5.2	Rekomendasi	VI-3

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		<i>Halaman</i>
Tabel 2.1	Unsur Pelayanan Menurut Kepmen PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2014	II-4
Tabel 2.2	Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan	II-7
Tabel 2.3	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	II-10
Tabel 3.1	Luas Wilayah, Jumlah Gampong, dan Mukim Kota Banda Aceh Menurut Kecamatan, Tahun 2014	III-3
Tabel 4.1	Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan dan Jenis Kelamin	IV-3
Tabel 4.2	Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	IV-4
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-8
Tabel 4.5	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Jeulingke Menurut Kelompok Umur	IV-9
Tabel 4.6	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Jeulingke Menurut Tingkat Pendidikan	IV-9
Tabel 4.7	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Jeulingke Menurut Pekerjaan	IV-10
Tabel 4.8	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Jeulingke (Persen)	IV-11
Tabel 4.9	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Jeulingke	IV-13

Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM)
Terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh

Tabel 4.10	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Lampaseh Menurut Kelompok Umur	IV-15
Tabel 4.11	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Lampaseh Menurut Tingkat Pendidikan	IV-16
Tabel 4.12	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Lampaseh Menurut Pekerjaan	IV-16
Tabel 4.13	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Lampaseh (persen)	IV-17
Tabel 4.14	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Lampaseh	IV-19
Tabel 4.15	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Kuta Alam Menurut Kelompok Umur	IV-21
Tabel 4.16	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Kuta Alam Menurut Tingkat Pendidikan	IV-22
Tabel 4.17	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Kuta Alam Menurut Pekerjaan	IV-22
Tabel 4.18	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik di Puskesmas Kuta Alam (persen)	IV-23
Tabel 4.19	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh	IV-25
Tabel 4.20	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Baiturrahman Menurut Kelompok Umur	IV-27
Tabel 4.21	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Baiturrahman Menurut Tingkat Pendidikan	IV-27
Tabel 4.22	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Puskesmas Baiturrahman Menurut Pekerjaan	IV-28
Tabel 4.23	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik Puskesmas Baiturrahman (Persen)	IV-29
Tabel 4.24	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Baiturrahman	IV-30

Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM)
Terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh

Tabel 4.25	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Kantor Camat Syiah Kuala Menurut Kelompok Umur	IV-32
Tabel 4.26	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Kantor Camat Syiah Kuala Menurut Tingkat Pendidikan	IV-32
Tabel 4.27	Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan Kantor Camat Syiah Kuala Menurut Pekerjaan	IV-33
Tabel 4.28	Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik Kantor Camat Syiah Kuala (Persen)	IV-35
Tabel 4.29	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kantor Camat Syiah Kuala	IV-36
Tabel 4.30	Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas (Jeulingke, Lampaseh, Kuta Alam, Baiturrahman)	IV-38

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>	
Gambar 3.1	Peta Wilayah Administrasi Kecamatan di Kota Banda Aceh	III-2
Gambar 3.2	Kondisi Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh Menurut Jenis Kelamin, Tahun 2011-2014	III-5
Gambar 3.3	Kondisi Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh Menurut Tingkat Pendidikan, Tahun 2014	III-6
Gambar 3.4	Kondisi Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh Menurut Tingkat Golongan, Tahun 2014 (persen)	III-7
Gambar 3.5	Tren Penduduk Kota Banda Aceh Menurut Jenis Kelamin Tahun 2010-2014 (jiwa)	III-8
Gambar 3.6	Kepadatan Penduduk Kota Banda Aceh, Tahun 2014 (per Km ²)	III-9
Gambar 3.7	Proporsi Tenaga Kesehatan Medis dan Non Medis di Puskesmas Jeulingke Tahun 2014	III-11
Gambar 3.8	Dua Puluh Kunjungan Kasus Terbesar di UPTD Puskesmas Jeulingke, Tahun 2014	III-12
Gambar 3.9	Proporsi Tenaga Kesehatan Medis dan Non Medis di Puskesmas Lampaseh Tahun 2014	III-14
Gambar 3.10	Dua Puluh Kunjungan Kasus Terbesar di UPTD Puskesmas Lampaseh, Tahun 2014	III-15
Gambar 3.11	Dua Puluh Kunjungan Kasus Terbesar di UPTD Puskesmas Kuta Alam, Tahun 2014	III-17
Gambar 3.12	Proporsi Tenaga Kesehatan Medis dan Non Medis di Puskesmas Kuta Alam Tahun 2014	III-18
Gambar 3.13	Proporsi Tenaga Kesehatan Medis dan Non Medis di Puskesmas Baiturrahman Tahun 2014	III-20

Gambar 4.1	Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin dan Unit Pelayanan Tahun 2015	IV-4
Gambar 4.2	Persentase Responden menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin Tahun 2015	IV-6
Gambar 4.3	Persentase Responden Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin	IV-7
Gambar 4.4	Jumlah Responden Menurut Keperluan Pada Unit Pelayanan Kantor Camat Syiah Kuala Menurut Tujuan	IV-34
Gambar 4.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Beberapa Unit Pelayanan Publik di Banda Aceh Tahun 2015	IV-39
Gambar 4.6	Perkembangan Nilai IKM Puskesmas dan BLUD RSUD Meuraxa di Kota Banda Aceh Tahun 2012-2015	IV-40
Gambar 4.7	Perkembangan Nilai IKM PDAM Tirta Daroy, KPPTSP, Disdukcapil dan Kantor Camat di Kota Banda Aceh Tahun 2012-2015	IV-41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat merupakan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan secara berkelanjutan. Kebutuhan dasar masyarakat atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi sebagaimana termaktub dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diselenggarakan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan. Dengan demikian, menjadi kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan inovasi dan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Banda Aceh menyahuti dengan sungguh-sungguh amanat Undang-undang No.25/2009. Undang-undang tersebut menjadi landasan konsisten bagi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam upaya memenuhi dan menyelenggarakan pelayanan publik sesuai harapan warga kota. Harapan dan tuntutan warga kota atas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dapat dipahami sebagai keinginan yang wajar mengingat tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam kaitan tersebut, Pemerintah Kota Banda Aceh terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pembangunan dan fasilitas pelayanan publik yang diharapkan berdampak positif terhadap perbaikan kesejahteraan warga kota. Perwujudan pelayanan publik ke arah lebih baik merupakan agenda prioritas Pemerintah Kota Banda Aceh dalam mencapai visi RPJMD Kota Banda Aceh Tahun 2012-2017, yaitu Banda Aceh Model Kota Madani.

Undang-undang No.25/2009 juga menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja

penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dalam bentuk survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan program Reformasi Birokrasi, sebagaimana tertuang dalam Grand Design Reformasi Birokrasi, dengan tujuan dan sasaran yaitu meningkatnya kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pentingnya IKM sebagai ukuran evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik diamanatkan juga dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Aturan tersebut dikeluarkan untuk 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.

Keterlibatan warga kota dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan Pemerintah Kota Banda Aceh dinilai sangat penting. Kecuali untuk meningkatkan kepercayaan warga kota terhadap pemerintah, juga partisipasi warga kota diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan dari setiap pelayanan publik yang telah diimplimentasikan. Membangun kepercayaan warga kota atas pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah kota harus terus dilakukan seiring dengan tuntutan dan harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implikasinya, warga kota merasa dilibatkan dalam setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan publik serta menumbuhkan rasa memiliki atas fasilitas pelayanan publik yang disediakan Pemerintah Kota Banda Aceh.

Seperti tahun-tahun sebelumnya, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Banda Aceh melakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh.

Evaluasi tersebut salah satunya menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur penilaian pelayanan publik yang difokuskan pada beberapa Puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala. Kegiatan tersebut merupakan agenda tahunan Bappeda Kota Banda Aceh dan diharapkan memberikan *outcome* yang positif dalam perbaikan kinerja Puskesmas dan Kantor Camat yang telah dievaluasi berdasarkan ukuran IKM. Hasil evaluasi IKM juga menjadi informasi penting bagi warga kota sebagai bentuk transparansi Pemerintah Kota atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai visi RPJM Kota Banda Aceh Tahun 2012-2017.

1.2. Landasan Hukum

Kegiatan evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh dilaksanakan dengan berpedoman beberapa aturan hukum sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019;
4. Intruksi Presiden Republik Indonesia No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Men.PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4/M.PAN-

- RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 38 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat;
 9. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur pada Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh.

1.3. Maksud dan Tujuan Studi

Kegiatan evaluasi ini dimaksudkan untuk mendorong upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan beberapa Puskesmas dan satu Kantor Camat di Kota Banda Aceh.

Adapun tujuan kegiatan evaluasi ini antara lain sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan beberapa Puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala;
- b. Mengetahui kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan berdasarkan IKM yang diselenggarakan beberapa Puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala; dan
- c. Memberikan rekomendasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan beberapa Puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala.

1.4. Sasaran Studi

Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh ini dilaksanakan dengan sasaran utama, sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja beberapa Puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala;

2. Mendorong beberapa Puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong beberapa Puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.5. Manfaat Studi

Adapun manfaat dari pelaksanaan kegiatan evaluasi TKM ini sebagai berikut :

1. Bagi pembuat kebijakan di jajaran Pemerintah Kota Banda Aceh dapat menggunakan hasil TKM sebagai informasi dasar evaluasi dan rujukan dalam mengarahkan kebijakan strategis peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan;
2. Beberapa Puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala yang dievaluasi TKM diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan ke tingkat yang lebih baik dan memuaskan warga kota;
3. Hasil evaluasi TKM juga bermanfaat bagi pemangku kepentingan lainnya, terutama masyarakat, kalangan LSM, akademisi, dan pihak-pihak yang peduli lainnya sebagai bentuk transparansi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Selain itu, sebagai bentuk keikutsertaan warga kota dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

1.6 Output (Keluaran)

Output (keluaran) utama dari studi ini adalah berbentuk buku/dokumen Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh tahun 2015. Dokumen tersebut memuat materi penting, antara lain gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan beberapa Puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala, berdasarkan IKM, kelemahan dan kekuatan unsur-unsur

pelayanan, dan rekomendasi ke depan dalam upaya perbaikan guna peningkatan pelayanan publik berkualitas di beberapa puskesmas (Jeulingke, Lampaseh, Kuta Alam, dan Baiturrahman) dan Kantor Camat Syiah Kuala.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian 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), dan sistematika penulisan.

BAB II METODE PENELITIAN

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

BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BANDA ACEH DAN PROFIL UNIT PELAYANAN

Bab ini menjelaskan dan menguraikan gambaran umum Kota Banda Aceh dan profil unit pelayanan mencakup Puskesmas Jeulingke, Puskesmas Lampaseh, Puskesmas Kuta Alam, Puskesmas Baiturrahman, dan Kantor Camat Syiah Kuala.

BAB IV ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDA ACEH

Bab ini menyajikan dan menguraikan karakteristik responden dan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unit pelayanan serta perkembangan IKM Kota Banda Aceh.

BAB V PENUTUP

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

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Ruang lingkup dan Lokasi Studi

Ruang lingkup studi berupaya mendeskripsikan kinerja kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan unit pelayanan puskesmas dan kantor kecamatan berdasarkan ukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu, ruang lingkup studi mencakup juga mengetahui kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan berdasarkan IKM yang diselenggarakan beberapa puskesmas dan kantor kecamatan serta memberikan rekomendasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan beberapa puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala.

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.

Unit pelayanan kesehatan yang dievaluasi IKM adalah puskesmas. Adapun puskesmas tersebut meliputi Puskesmas Jeulingke, Puskesmas Lampaseh, Puskesmas Kuta Alam, dan Puskesmas Baiturrahman. Sementara itu, kantor kecamatan yang menjadi sasaran survei IKM adalah Kantor Camat Syiah Kuala. Selama tiga tahun terakhir (2012-2014), beberapa puskesmas yang telah dievaluasi IKM diantaranya, yaitu Meuraxa, Jaya Baru, Batoh, Kopelma Darussalam, Lampulo, Banda Raya, dan Ulee Kareng. Dengan demikian, semua puskesmas (11 puskesmas) di Kota Banda Aceh telah diupayakan secara bertahap dan tuntas dievaluasi kinerja unsur pelayanan

kesehatan berdasarkan ukuran IKM. Dalam kaitan tersebut, diharapkan semua puskesmas di Kota Banda Aceh pada masa mendatang menghasikan kinerja pelayanan yang memuaskan warga kota ke tingkat yang lebih baik pasca evaluasi IKM.

Kota Banda Aceh sebagai ibukota dan pusat Pemerintahan Aceh memiliki 9 (sembilan) kecamatan dan 90 (sembilan puluh) gampong. Adapun kecamatan tersebut, meliputi Syiah Kuala, Baiturrahman, Kuta Alam, Meuraxa, Ulee Kareng, Banda Raya, Kuta Raja, Lueng Bata, dan Jaya Baru. Dari 9 kecamatan tersebut, yang telah dievaluasi IKM adalah Kantor Camat Baiturrahman dan Kantor Camat Kuta Alam. Evaluasi IKM pada kantor kecamatan lainnya juga sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Karena itu, ke depan diharapkan kantor camat lainnya juga akan dievaluasi IKM secara bertahap dan tuntas sampai akhir periode Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kota Banda Aceh Tahun 2012-2017.

2.2 Pengumpulan Data

Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh yang difokuskan pada beberapa puskesmas dan Kantor Camat Syiah Kuala menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Adapun sumber data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

2.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data utama evaluasi IKM yang dikumpulkan melalui proses wawancara langsung (tatap muka) dengan responden. Wawancara tersebut dilaksanakan pada bulan Juni dan Juli tahun 2015 dengan responden (warga kota) yang memanfaatkan pelayanan puskesmas dan kantor kecamatan. Wawancara tersebut dimaksudkan untuk memperoleh data/informasi yang terkait dengan pandangan warga kota terhadap unsur-unsur pelayanan yang dievaluasi IKM, setelah warga

memanfaatkan pelayanan yang dilakukan oleh petugas (aparatur) puskesmas dan kantor kecamatan.

Selain wawancara dengan responden, juga dilakukan observasi (pengamatan) di lokasi unit pelayanan. Observasi ini dimaksudkan untuk mengamati kondisi fasilitas/sarana yang dimiliki puskesmas dan kantor kecamatan. Disamping itu, diamati juga saat aktivitas dan proses pelayanan yang diberikan petugas kepada warga kota (responden). Keseluruhan informasi yang diperoleh tersebut untuk mendeskripsikan kondisi riil yang objektif terhadap kinerja pelayanan di puskesmas dan kantor kecamatan, sekaligus sebagai informasi pendukung untuk mempertajam analisa data yang bersumber data primer.

2.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penunjang untuk memperkaya hasil temuan evaluasi IKM. Data sekunder yang dikumpulkan baik yang dipublikasikan oleh Puskesmas maupun Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Banda Aceh, seperti Laporan Tahunan Puskesmas, Profil Puskesmas, dan Kecamatan Syiah Kuala Dalam Angka. Data/informasi lainnya yang dikumpulkan seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Peraturan Walikota Banda Aceh. Selain itu, informasi pendukung lainnya juga bersumber dari website resmi Pemerintah Kota Banda Aceh yang terkait dengan informasi pelayanan publik di Kota Banda Aceh dan Bappeda Kota Banda Aceh yang menyangkut dengan IKM yang telah dilakukan kajian tahun sebelumnya.

2.3 Desain Kuesioner

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.

Tabel 2.1
Unsur Pelayanan Menurut Kepmen PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2014

Peraturan	Unsur Pelayanan
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan, 5. Tanggung jawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan mendapatkan pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas 10. Kewajaran biaya pelayanan 11. Kepastian biaya pelayanan 12. Kepastian jadwal pelayanan 13. Kenyamanan lingkungan 14. Keamanan pelayanan
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu pelayanan 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Maklumat Pelayanan 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Desain kuisisioner disesuaikan dengan unsur pelayanan yang dievaluasi dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Karena itu, tidak ada perbedaan yang spesifik dari setiap item pertanyaan yang diajukan kepada responden yang memanfaatkan pelayanan di kantor kecamatan dan di puskesmas.

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

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

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

Sesuai lokasi studi, pengumpulan data primer dengan menggunakan kuisisioner ditujukan kepada warga Kota Banda Aceh yang memanfaatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Syiah Kuala. Kuisisioner juga ditujukan kepada pasien atau anggota keluarga pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas Jeulingke, Lampaseh, Kuta Alam dan Baiturrahman. Proses wawancara secara langsung dengan responden yang memanfaatkan

pelayanan di puskesmas dan kantor kecamatan tersebut dilaksanakan pada bulan Juni-Juli tahun 2015.

2.4 Penentuan Responden

Responden (warga kota) dipilih secara acak atau menggunakan teknik *random sampling* yang ditentukan sesuai cakupan masing-masing Puskesmas dan Kantor Camat. Jumlah responden untuk satu unit pelayanan/SKPK sebanyak 150 orang, dengan mengadopsi aturan lama Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Terdapat 14 unsur pelayanan yang menjadi pertanyaan kepada responden, yaitu kejelasan dan kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan ketepatan waktu pelaksanaan dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan, kedisiplinan petugas, kemampuan (keterampilan, keahlian, pengetahuan) petugas, kejelasan dan kepastian petugas, kesopanan dan keramahan petugas, keadilan untuk mendapatkan pelayanan, kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan, dan tindak lanjut, ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan, dan tindak lanjut, kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan, kenyamanan/kebersihan ruang tunggu, kenyamanan/kebersihan kamar mandi, dan keamanan (parkir) pelayanan.

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

Tabel 2.2
Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan

No	Unit Pelayanan/SKPK	Jumlah Responden	Jenis Pelayanan
1.	Puskesmas Jeulingke	150	Kesehatan
2.	Puskesmas Lampaseh	150	Kesehatan
3.	Puskesmas Kuta Alam	150	Kesehatan
4.	Puskesmas Baiturrahman	150	Kesehatan
5.	Kecamatan Syiah Kuala	150	Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan
Total		750	

2.5. Pengolahan dan Metode Analisa Data

Pengolahan dan metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengadopsi dari aturan lama Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Walaupun aturan tersebut sudah dibatalkan dengan aturan yang baru (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik), namun metode perhitungan IKM yang tertera dalam aturan lama masih relevan digunakan dalam perhitungan IKM. Tentunya, hal tersebut perlu disesuaikan dengan unsur-unsur pelayanan yang dievaluasi. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji dan setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Ke-14 unsur pelayanan tersebut, meliputi :

1. Kejelasan dan kesesuaian persyaratan

Kejelasan dan kesesuaian persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur (kemudahan prosedur)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan (ketepatan waktu pelaksanaan dari jadwal waktu pelayanan)

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

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Kompetensi Pelaksana (keahlian petugas)

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

6. Kejelasan petugas pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana (kesopanan dan keramahan petugas)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kejelasan alur penanganan pengaduan, saran dan masukan
Kejelasan alur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
10. Ketanggapan petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan
Ketanggapan petugas dalam penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah respon petugas dalam menanggapi masalah, pengaduan, saran, dan tindak lanjut
11. Kenyamanan/kebersihan ruang tunggu
Kenyamanan/kebersihan ruang tunggu yaitu kondisi fasilitas ruang tunggu pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
12. Kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan
Kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan yaitu kondisi fasilitas ruang pemeriksaan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
13. Kenyamanan/kebersihan kamar mandi
Kenyamanan/kebersihan kamar mandi yaitu kondisi fasilitas kamar mandi yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan
Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Adapun rumus perhitungan IKM sebagai berikut :

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

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

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

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

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

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

Tabel 2.3
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

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

2.6. Diskusi/Seminar Hasil

Laporan hasil penelitian ini memerlukan tanggapan, masukan, dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak dan pemangku kepentingan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Karena itu, sebelum finalisasi laporan evaluasi TKM ini, telah dilakukan rapat pembahasan/diskusi yang bertempat di Bappeda Kota Banda Aceh. Para pihak dan pemangku kepentingan yang turut serta dalam pembahasan draft laporan Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2015 diantaranya dari bagian Pemerintahan dan Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh, unsur Bappeda Kota Banda Aceh, Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh, jajaran Puskesmas (Jeulingke, Lampaseh, Kuta Alam, dan Baiturrahman) dan Kantor Camat Syiah Kuala.

Hasil pembahasan/diskusi tersebut menjadi masukan dalam penyempurnaan laporan dalam bentuk laporan (dokumen) Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2015.

BAB III

KONDISI UMUM KOTA BANDA ACEH DAN PROFIL UNIT PELAYANAN

3.1 Kondisi Umum Kota Banda Aceh

3.1.1 Luas Wilayah

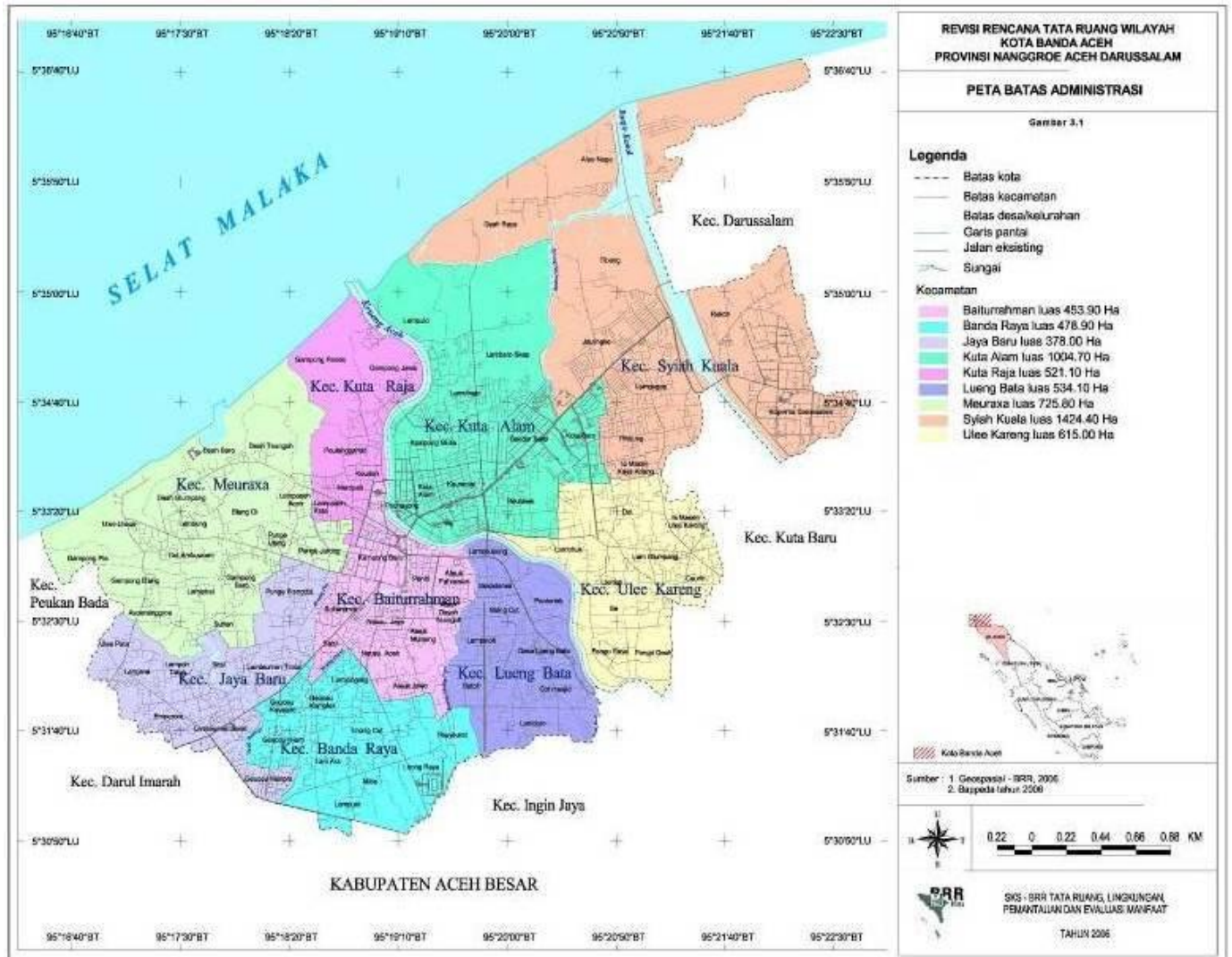
Kota Banda Aceh yang berusia 803 tahun termasuk salah satu kota tertua di Asia Tenggara yang merupakan ibukota Kerajaan Aceh Darussalam. Kota Banda Aceh didirikan oleh Sultan Johan Syah pada hari Jum'at, tanggal 1 Ramadhan 601 H atau 22 April 1205 M.

Kota Banda Aceh terletak pada posisi geografis antara 05°16'15"-05°36'16" Lintang Utara (LU) dan 95°16'15"-95°22'35" Bujur Timur (BT), dengan luas wilayah sebesar 61,36 kilometer persegi (km²), atau 1,08 persen dari luas wilayah Provinsi Aceh. Posisi geografis kota sangat strategis karena berbatasan langsung dengan Samudera Indonesia di bagian barat dan Selat Malaka di bagian utara. Dengan posisi tersebut Kota Banda Aceh merupakan pintu masuk di bagian barat Republik Indonesia bagi wisatawan dalam negeri dan manca negara. Adapun di bagian timur dan selatan, Kota Banda Aceh berbatasan langsung dengan Kabupaten Aceh Besar.

Secara administratif wilayah, Kota Banda Aceh terdiri dari 9 kecamatan, 90 gampong, dan 17 mukim. Dua kecamatan di Kota Banda Aceh memiliki wilayah yang paling luas, yaitu Syiah Kuala dan Kuta Alam. Keseluruhan luas wilayah kedua kecamatan tersebut mencapai 24,291 km² atau hampir 39,60 persen dari total luas wilayah Kota Banda Aceh. Kecamatan Jaya Baru termasuk yang paling kecil luas wilayahnya, yakni hanya sekitar 6,16 persen dari total luas wilayah Kota Banda Aceh (seluas 3,78 km²).

Gambar 3.1

Peta Wilayah Administrasi Kecamatan di Kota Banda Aceh



Sumber : RTRW Kota Banda Aceh

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

memiliki 6 gampong (6,67 persen). Sebagaimana halnya kabupaten/kota lainnya di Aceh, di Kota Banda Aceh terdapat juga mukim yang fungsinya dinilai penting dalam mendorong perkembangan aktivitas sosial-kemasyarakatan di gampong dan kecamatan. Dari 17 mukim yang ada di Banda Aceh, 3 mukim terdapat di Kecamatan Syiah Kuala. Di Kecamatan Lueng Bata dan Kuta Raja masing-masing memiliki 1 mukim dan kecamatan lainnya memiliki masing-masing 2 mukim.

Wilayah Kota Banda Aceh yang relatif kecil (seluas 61,36 km²) tidak menjadi kendala dalam rentang kendali untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik bagi warga kota. Jarak tempuh pusat kecamatan ke pusat ibukota paling jauh hanya berjarak 8,0 km, yaitu dari Lamgugop, ibukota Kecamatan Syiah Kuala. Ketersediaan infrastruktur jalan yang menggembirakan memudahkan bagi warga kota untuk mendapatkan pelayanan dari Pemerintah Kota Banda Aceh.

Adapun luas wilayah, jumlah gampong dan mukim serta jarak pusat ibukota kecamatan ke pusat Kota Banda Aceh, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1
Luas Wilayah, Jumlah Gampong, dan Mukim Kota Banda Aceh
Menurut Kecamatan, Tahun 2014

No	Kecamatan	Luas wilayah (Km ²)	Ibukota	Jarak ke pusat Ibukota (km)	Jumlah Gampong	Jumlah Mukim
1.	Meuraxa	7,258	Ulee Lheu	5,0	16	2
2.	Baiturrahman	4,539	Neusu Jaya	0,6	10	2
3.	Kuta Alam	10,047	Bandar Baru	1,5	11	2
4.	Syiah Kuala	14,244	Lamgugop	8,0	10	3
5.	Ulee Kareng	6,150	Ulee Kareng	5,0	9	2
6.	Banda Raya	4,789	Lamlagang	1,5	10	2
7.	Kuta Raja	5,211	Keudah	1,0	6	1
8.	Lueng Bata	5,341	Lhueng Bata	3,5	9	1
9.	Jaya Baru	3,780	Lampoh Daya	2,5	9	2
Jumlah		61,359			90	17

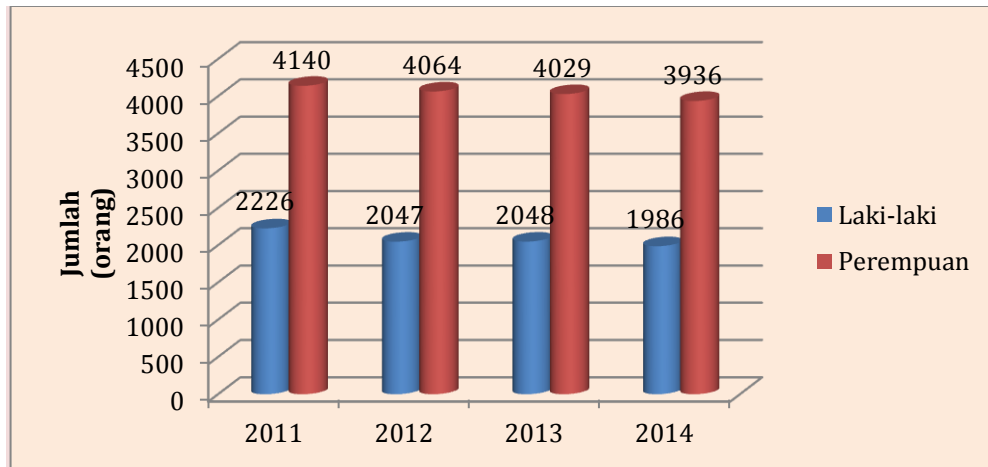
Sumber : Statistik Banda Aceh 2015

3.1.2 Pemerintahan

Instansi atau SKPK yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh terdiri dari 12 dinas, 7 badan, dan 16 kantor (termasuk 9 kantor kecamatan). Dalam melaksanakan pelayanan pemerintahan yang berkualitas didukung sumberdaya aparatur sebanyak 5.922 orang yang tersebar relatif merata di setiap SKPK (kondisi tahun 2014). Diantaranya hampir 66,46 persen aparatur adalah kaum perempuan, atau berjumlah 3.936 orang. Selebihnya sekitar 33,54 persen aparatur laki-laki atau berjumlah 1.986 orang.

Selama lima tahun terakhir (2010-2014), sumberdaya aparatur perempuan mendominasi di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Tercatat aparatur perempuan sebanyak 4.140 orang (64,74 persen) tahun 2011, sebanyak 4.064 orang (65,03 persen) tahun 2012, sebanyak 4.029 orang (66,50 persen) tahun 2013, dan sebanyak 3.936 orang (66,30 persen) tahun 2014. Kondisi tersebut dapat dimaknai bahwa sumberdaya aparatur perempuan berperan penting dalam menjalankan roda pemerintahan dan implementasi pembangunan di Kota Banda Aceh. Peluang hak yang sama antara laki-laki dan perempuan dalam meniti karir sebagai abdi negara dipandang positif dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi warga kota.

Gambar 3.2
Kondisi Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh
Menurut Jenis Kelamin, Tahun 2011-2014

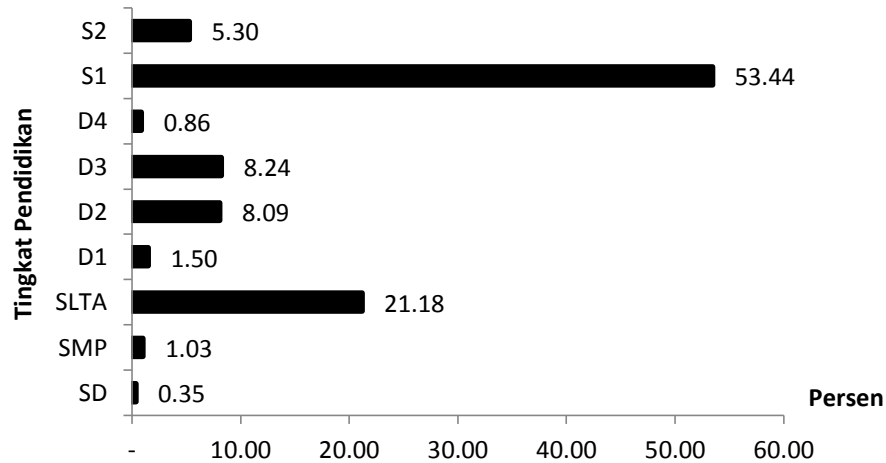


Sumber : Statistik Banda Aceh 2015

Ketersediaan sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi dan tingkat pendidikan yang tinggi merupakan keharusan. Tahun 2013, hampir 53,63 persen sumberdaya aparatur di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh berpendidikan tamatan sarjana (S1). Kemudian diikuti aparatur berpendidikan tamatan SLTA sebanyak 20,95 persen. Aparatur berpendidikan tamatan D3 sebanyak 8,29 persen, tamatan D2 sebanyak 8,08 persen dan tamatan D1 sebanyak 1,99 persen. Adapun aparatur berpendidikan strata dua (S2) tidak lebih dari 5,0 persen.

Untuk tahun 2014, sumberdaya aparatur berpendidikan tamatan sarjana (S1) sebanyak 53,44 persen, tamatan SLTA sebanyak 21,18 persen, tamatan D3 sebanyak 8,24 persen, tamatan D2 sebanyak 8,09 persen dan tamatan D1 sebanyak 1,50 persen. Adapun aparatur berpendidikan strata dua (S2) meningkat dibanding tahun 2013, yaitu menjadi 5,30 persen.

Gambar 3.3
Kondisi Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh
Menurut Tingkat Pendidikan, Tahun 2014



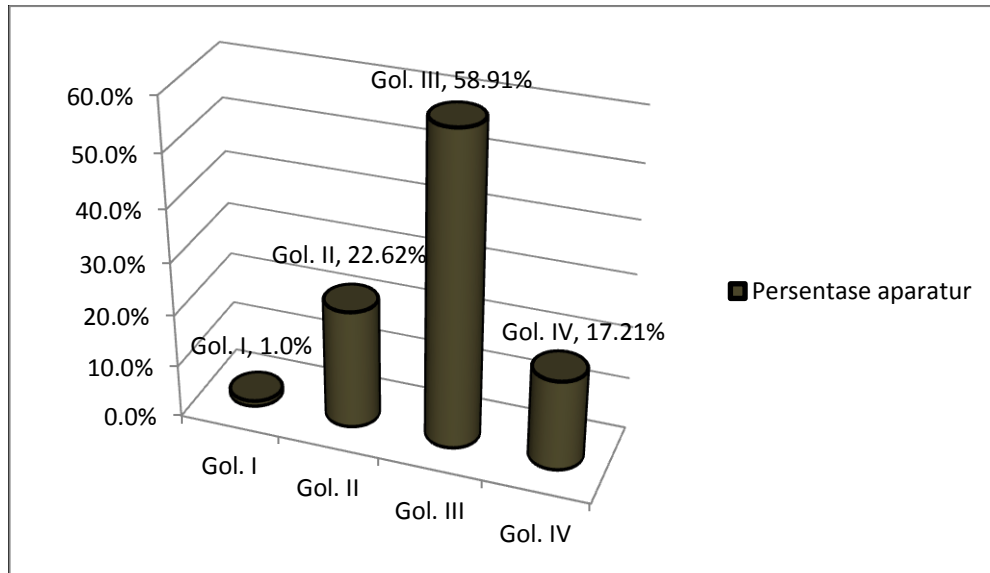
Sumber : Statistik Banda Aceh 2015

Dari sisi tingkat golongan jenjang kepangkatan PNS, pada tahun 2013 sekitar 43 persen aparatur bergolongan III dan paling kurang 36 persen aparatur bergolongan IV. Aparatur yang bergolongan II juga cukup memadai, yaitu sebanyak 20 persen. Adapun aparatur bergolongan I tidak lebih dari 1,0 persen. Pada tahun 2014, tingkat golongan kepangkatan PNS mengalami perubahan. Hampir 58,91 persen aparatur bergolongan III dan paling kurang 17,21 persen aparatur bergolongan IV. Aparatur yang bergolongan II meningkat menjadi 22,62 persen dibanding tahun 2013. Adapun aparatur bergolongan I tidak mengalami perubahan dan masih berkisar 1,0 persen.

Kaum perempuan terlihat lebih baik dibanding laki-laki dalam jenjang kepangkatan. Dari total 5.922 aparatur yang mengabdikan diri di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh, paling kurang 27,57 persen sudah bergolongan IV (kondisi tahun 2014). Angka tersebut naik dari tahun 2011 yang masih sekitar 23,31 persen aparatur perempuan bergolongan IV. Angka tersebut jauh lebih baik dibanding laki-laki yang hanya 8,32 persen bergolongan IV.

Demikian juga untuk golongan II dan III, juga memperlihatkan kondisi yang sama.

Gambar 3.4
Kondisi Sumberdaya Aparatur Kota Banda Aceh
Menurut Golongan, Tahun 2014 (persen)



Sumber : Statistik Banda Aceh 2015

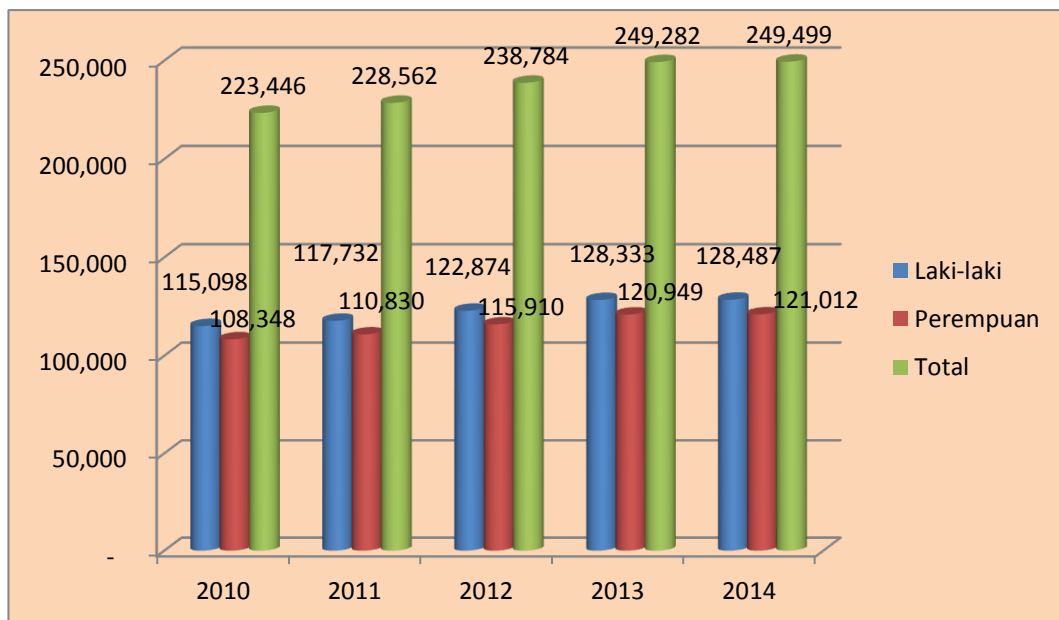
3.1.3 Demografi

Kurun waktu lima tahun terakhir, Kota Banda Aceh menjadi incaran pendatang dari luar daerah (kabupaten/kota) untuk menetap dan mencari penghidupan yang layak. Hal tersebut berdampak terhadap perkembangan penduduk kota yang terus meningkat signifikan. Tahun 2010, tercatat penduduk di Kota Banda Aceh berjumlah 223.446 jiwa. Angka tersebut meningkat menjadi 228.562 jiwa tahun 2011, atau terjadi pertumbuhan penduduk sebesar 1,94 persen. Pada tahun 2012, tercatat penduduk Kota Banda Aceh telah mencapai 238.784 jiwa atau naik drastis sebesar 4,5 persen dibanding tahun 2011. Kemudian tahun 2013, penduduk yang mendiami Kota Banda Aceh mencapai 249.282 jiwa dan terus meningkat menjadi 249.499 jiwa pada tahun 2014. Sepanjang tahun 2010-2013, terjadi

pertumbuhan penduduk rata-rata 4,4 persen setiap tahunnya dan pada tahun 2014 pertumbuhannya hanya 0,09 persen.

Jumlah penduduk yang terus meningkat tentunya membutuhkan juga berbagai fasilitas publik yang dibutuhkan warga kota secara memadai. Karena itu, Pemerintah Kota akan terus berupaya meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bentuk tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan warganya. Di samping itu, Pemerintah kota juga merespon positif terhadap lonjakan penduduk dalam beberapa tahun terakhir. Penduduk merupakan aset atau modal utama dalam mendorong percepatan pembangunan dan akan terus didayagunakan secara optimal sehingga berkontribusi positif terhadap kemajuan pembangunan Kota Banda Aceh.

Gambar 3.5
Tren Penduduk Kota Banda Aceh Menurut
Jenis Kelamin Tahun 2010-2014 (jiwa)

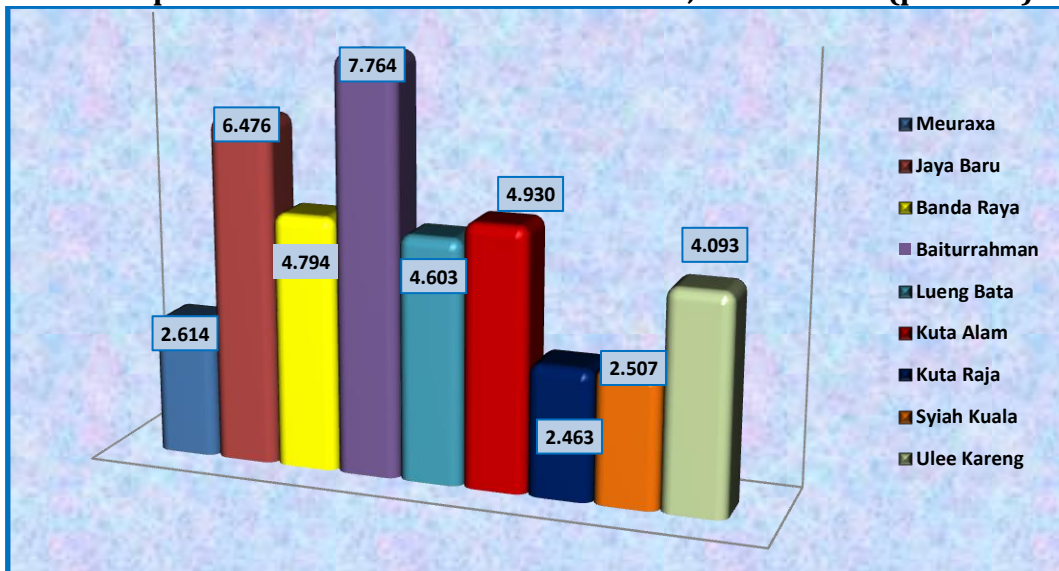


Sumber : Statistik Banda Aceh 2015

Penyebaran penduduk di Kota Banda Aceh relatif merata. Hal tersebut terlihat dari tingkat kepadatan penduduk antarkecamatan. Kepadatan

penduduk tertinggi terjadi 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 terjadi di Kecamatan Kuta Raja dan Kecamatan Syiah Kuala.

Gambar 3.6
Kepadatan Penduduk Kota Banda Aceh, Tahun 2014 (per Km²)



Sumber : Statistik Banda Aceh 2015

3.2 Profil Unit Pelayanan

3.2.1 Puskesmas Jeulingke

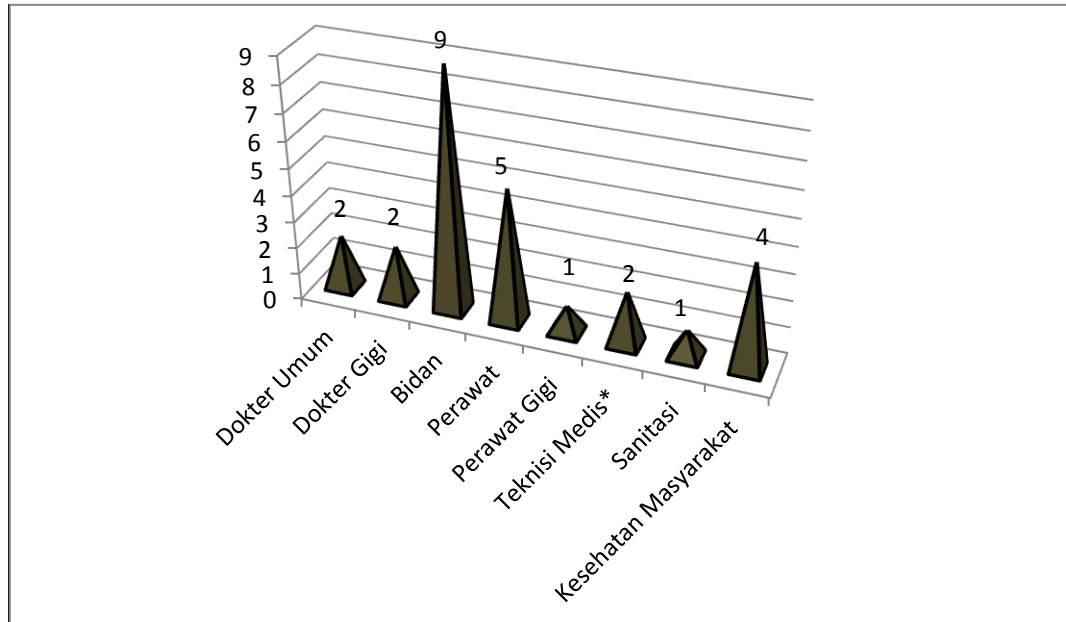
UPTD Puskesmas Jeulingke terletak di jalan Batee Timoh, Gampong Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala. Luas wilayah kerja Puskesmas Jeulingke sekitar 720,99km² yang mencakup 5 gampong. Gampong tersebut, meliputi Jeulingke, Tibang, Alue Naga, Pineung, dan Peurada. Secara geografis, di sebelah barat, wilayah kerja Puskesmas Jeulingke berbatasan dengan Puskesmas Kuta Alam, di sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Kopelma Darussalam, di sebelah utara dengan Selat Malaka, dan di sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Ulee Kareng.



Fasilitas kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jeulingke meliputi puskesmas pembantu sebanyak 1 unit, pondok bersalin desa (Polindes) 1 unit, Poskesdes 2 unit, Posyandu 6 unit, dan Puskesmas Keliling/Ambulance 3 unit.

Dalam upaya peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan, Puskesmas Jeulingke memiliki sumberdaya kesehatan medis dan non medis sebanyak 26 orang. Paling banyak adalah bidan sebanyak 9 orang. Tenaga kesehatan lainnya, meliputi dokter umum 2 orang, dokter gigi 2 orang, perawat 5 orang, perawat gigi 1 orang, teknisi medis 2 orang, sanitasi 1 orang dan kesehatan masyarakat 4 orang.

Gambar 3.7
Proporsi Tenaga Kesehatan Medis dan Non Medis
di Puskesmas Jeulingke Tahun 2014*

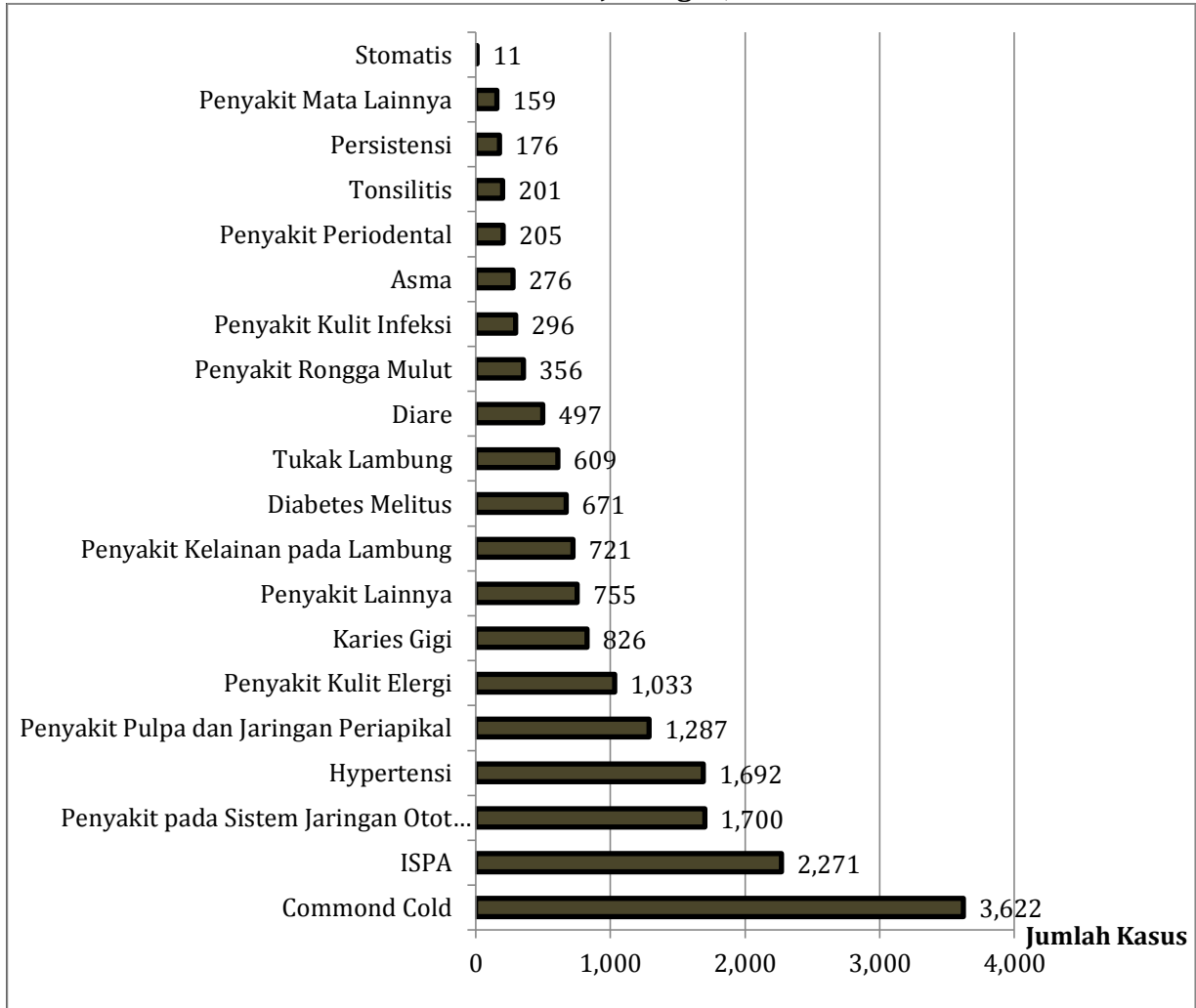


Keterangan *): Perawat, Bidan termasuk Bidan PTT dan Perawat Kontrak
Dokter (Umum dan Gigi) termasuk Dokter Kontrak
Tehnisi Medis termasuk Ahli Radiologi, Fisioterapi, Penata Anastesi

Sumber : Statistik Banda Aceh , 2015

Berdasarkan data dari UPTD Puskesmas Jeulingke, akhir tahun 2014, tercatat 17.364 kunjungan kasus penyakit yang diderita warga kota yang berobat ke Puskesmas Jeulingke. Jenis penyakit yang banyak diderita warga kota yang berobat ke Puskesmas Jeulingke adalah *common cold*, Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA), penyakit pada sistem jaringan otot dan jaringan pengikat, hipertensi, penyakit pulpa dan jaringan periapikal, penyakit kulit elergi, dan berbagai jenis penyakit lainnya.

Gambar 3.8
Dua Puluh Kunjungan Kasus Terbesar
di UPTD Puskesmas Jeulingke, Tahun 2014



Sumber : Profil Kesehatan Unit pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Jeulingke, 2014

3.2.2 Puskesmas Lampaseh

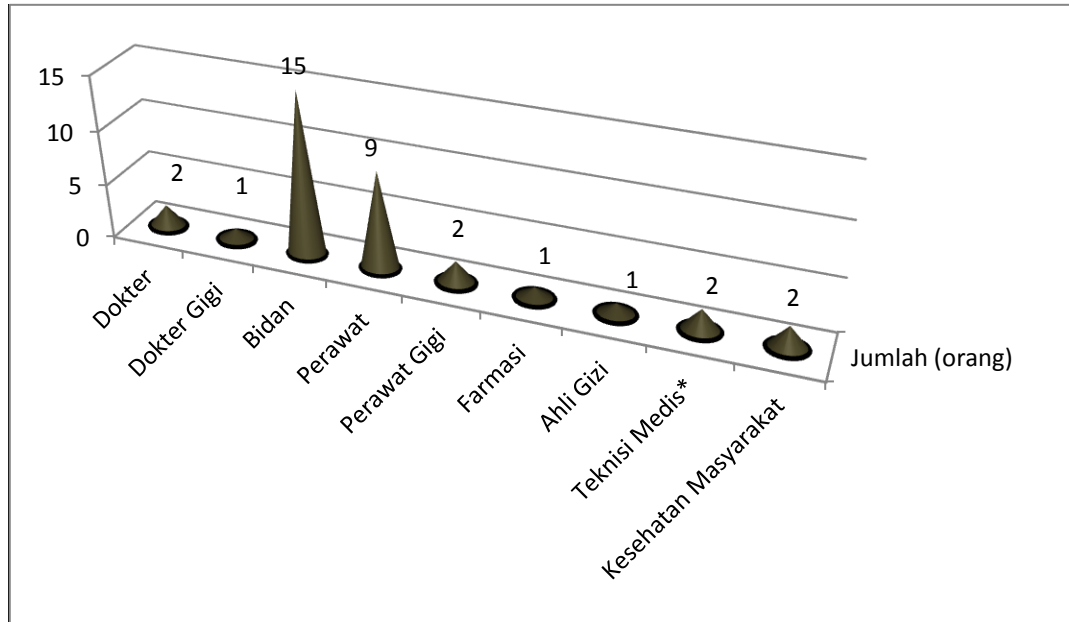
UPTD Puskesmas Lampaseh memiliki luas bangunan 200 m² dengan luas tanah 450 m². Dari luas lahan tersebut terdiri dari bangunan induk sebanyak 1 unit, perumahan dokter 1 unit, dan perumahan paramedis 1 unit. Wilayah Kerja Puskesmas Lampaseh seluas 5,377 km², mencakup 6 gampong, termasuk 29 dusun. Enam gampong tersebut, meliputi Keudah, Lampaseh Kota, Merduati, Peulanggahan, Gampong Jawa, dan Gampong Pande.

Secara geografis, di sebelah barat, wilayah kerja Puskesmas Lampaseh berbatasan dengan Kecamatan Kuta Alam, di sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Meuraxa, di sebelah utara dengan Selat Malaka, dan di sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Baiturrahman.



Pelaksanaan tugas dan pelayanan kesehatan bagi warga kota didukung oleh tenaga kesehatan medis dan non medis yang berjumlah 35 orang terdiri dari dokter 2 orang, dokter gigi 1 orang, bidan 15 orang, perawat 9 orang, perawat gigi 2 orang, farmasi 1 orang, ahli gizi 1 orang, teknisi medis 2 orang dan 2 orang tenaga kesehatan masyarakat. Fasilitas penunjang yang ada di wilayah kerja Puskesmas Lampaseh meliputi 2 Puskesmas Pembantu, 1 unit kendaraan roda empat (ambulance), 8 unit kendaraan roda dua.

Gambar 3.9
Proporsi Tenaga Kesehatan Medis dan Non Medis
di Puskesmas Lampaseh Tahun 2014

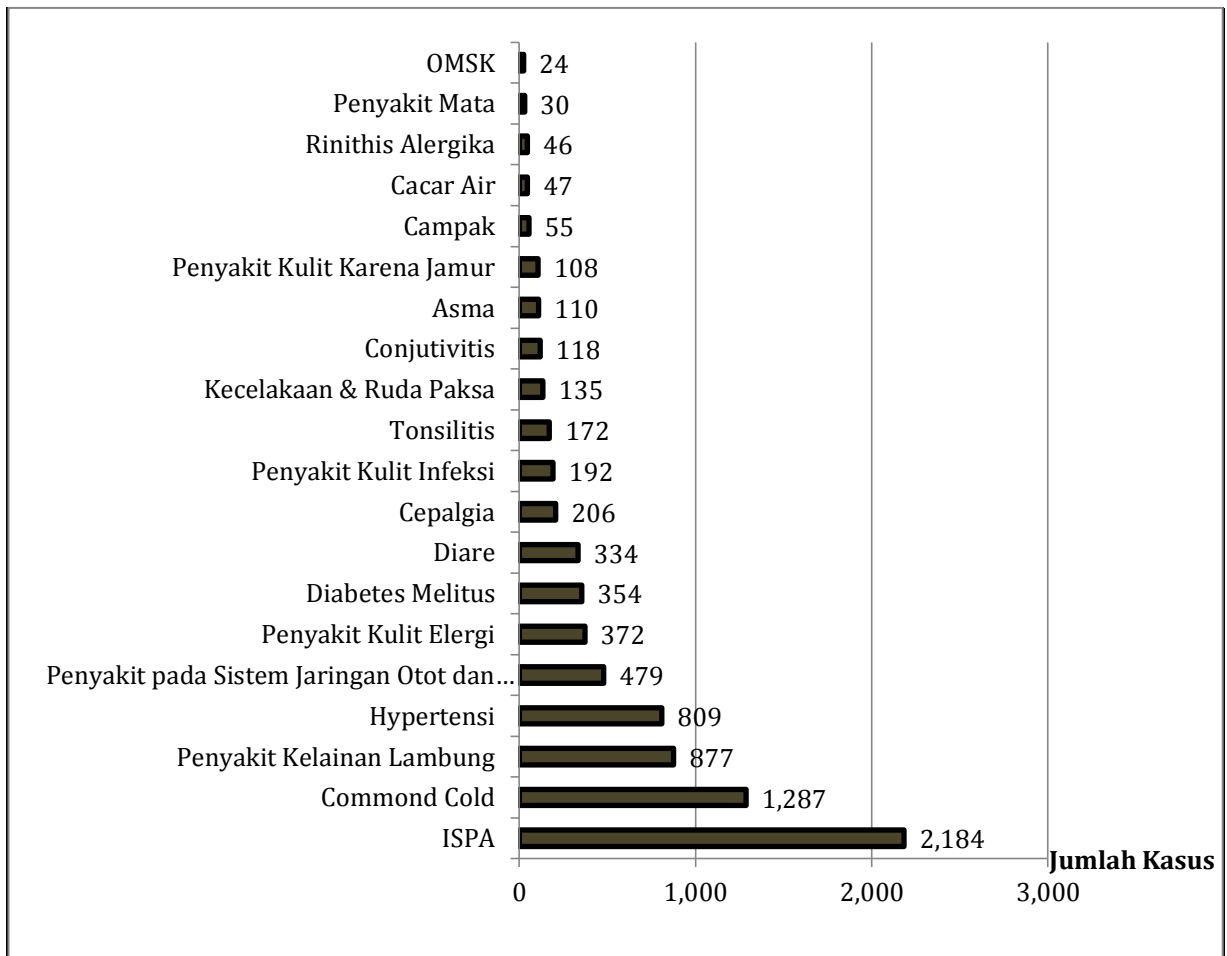


Keterangan *): Perawat, Bidan termasuk Bidan PTT dan Perawat Kontrak
Dokter (Umum an Gigi) termasuk Dokter Kontrak
Tehnisi Medis termasuk Ahli Radiologi, Fisioterapi, Penata Anastesi

Sumber : Statistik Banda Aceh , 2015

Di Puskesmas Lampaseh, jenis penyakit ISPA paling banyak diderita warga kota yang berobat ke puskesmas tersebut. Tahun 2014, hampir 27,51 persen atau paling kurang 2.184 kunjungan kasus penyakit ISPA, dari 7.939 kunjungan kasus penyakit. Selain itu, jenis penyakit lainnya yang dominan ditangani dokter di Puskesmas Lampaseh, meliputi *common cold*, penyakit kelainan pada lambung, hipertensi, penyakit pada sistem jaringan otot dan jaringan pengikat, penyakit kulit elergi, dan berbagai jenis penyakit lainnya. secara rinci, dua puluh kunjungan kasus penyakit terbesar di Puskesmas Lampaseh dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3.10
Dua Puluh Kunjungan Kasus Terbesar
di UPTD Puskesmas Lampaseh, Tahun 2014

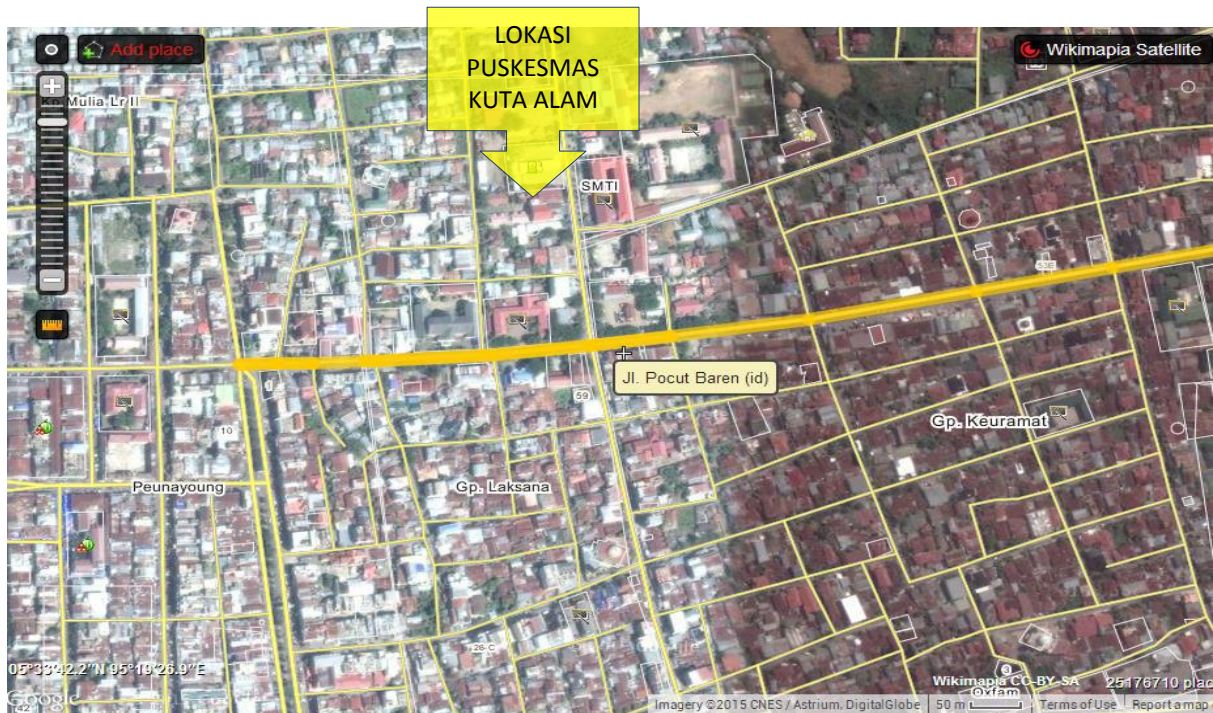


Sumber : Laporan Kegiatan Tahunan Puskesmas Lampaseh, 2014

3.2.3 Puskesmas Kuta Alam

UPTD Puskesmas Kuta Alam adalah puskesmas induk yang terletak di jalan Tgk. Hasyim Banta Muda di Kelurahan Mulia. Wilayah Kerja Puskesmas Kuta Alam dengan luas tanah puskesmas berjumlah 2.100 m² dan berjarak ± 2 km dari pusat Kota Banda Aceh atau ± 1,5 km dari Rumah Sakit Zainal Abidin, Provinsi Aceh. Pertama kali dibangun tahun 1975. Secara geografis, di sebelah barat, wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam berbatasan dengan Kecamatan Kuta Alam, di sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Syiah

Kuala, di sebelah utara dengan Selat Malaka, dan di sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Baiturrahman.

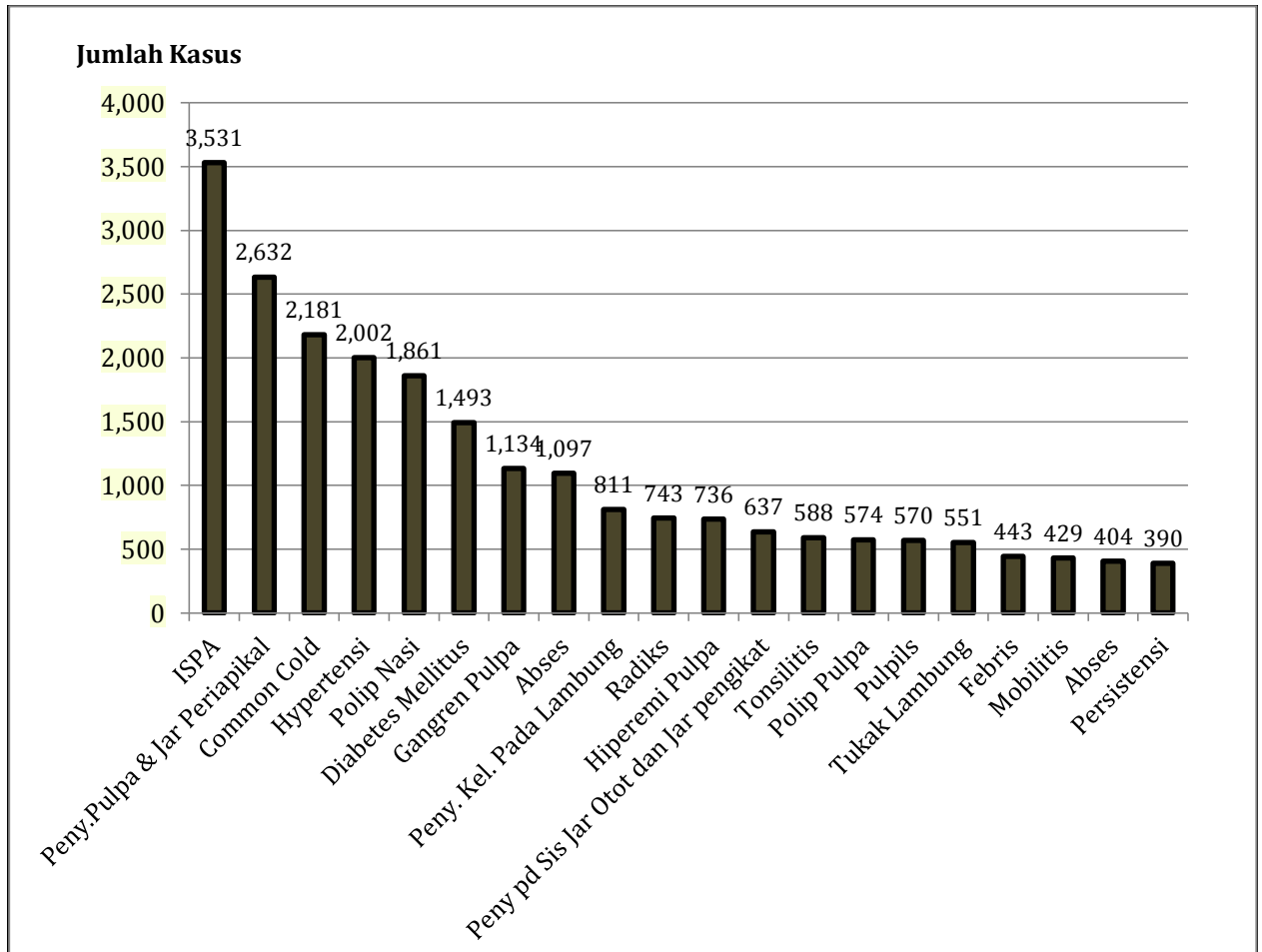


Wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam memiliki 6 (enam) gampong dengan luas wilayah administratif adalah 3.28,4 hektar. Gampong tersebut meliputi Peunayong, Laksana, Keuramat, Kuta Alam, Beurawe, dan Mulia. Dari sumber data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk yang berada di wilayah kerja tersebut adalah 27.530 jiwa yang terdiri dari 14.265 jiwa laki-laki dan 13.265 jiwa perempuan (kondisi tahun 2014). Jumlah Pasangan Usia Subur 5.121 jiwa dan jumlah Wanita Usia Subur berjumlah 7.158 jiwa.

Di wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam, ternyata didapati kasus penyakit yang paling banyak diderita atau berobat ke puskesmas adalah ISPA, disamping juga penyakit pulpa, common cold, hipertensi, polip nasi, diabetes mellitus dan gangren pulpa. Untuk penyakit ISPA terjadi sebanyak 3.531 kasus, penyakit pulpa 2.632 kasus, common cold 2.181 kasus,

hipertensi 2.002 kasus, polip nasi 1.861 kasus, diabetes mellitus 1.493 kasus, dan gangren pulpa 1.134 kasus.

Gambar 3.11
Dua Puluh Kunjungan Kasus Terbesar
di UPTD Puskesmas Kuta Alam, Tahun 2014



Sumber : Profil Kesehatan UPTD Puskesmas Kuta Alam, 2014

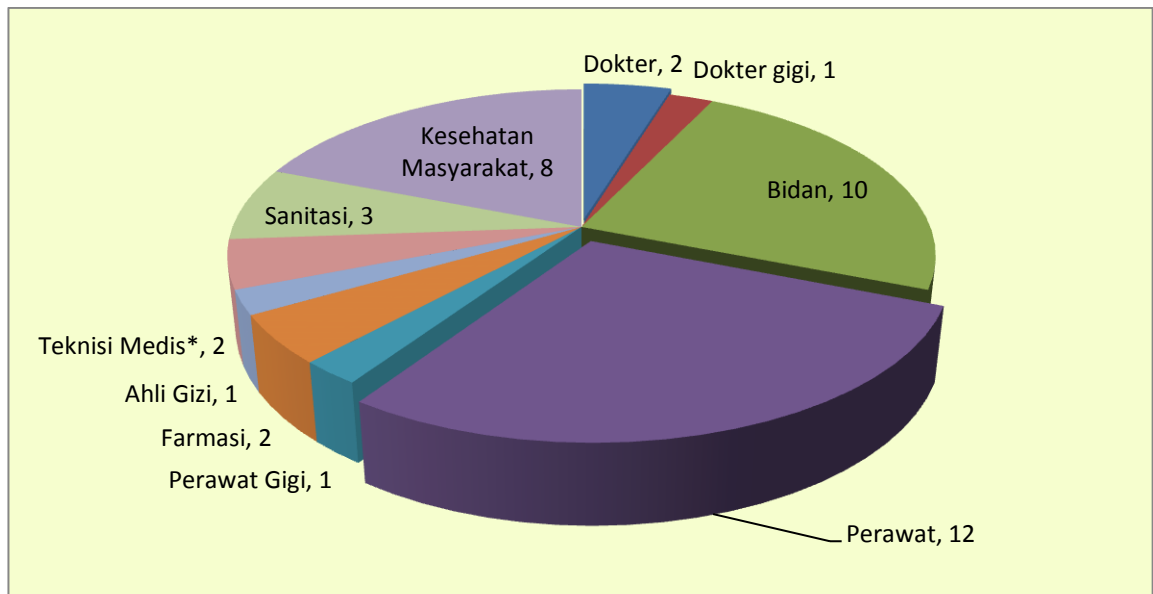
Pada tahun 2014, jumlah kunjungan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam mencapai 29.035 kunjungan. Pasien JKRA tertinggi dalam kunjungan ke Puskesmas Kuta Alam, yaitu 17.753 (61,1%), pasien JAMKESMAS 2.243 kunjungan (7,73 persen), dan pasien ASKES Sosial 9.039 kunjungan (31,13%). Sementara itu, pasien yang ingin mendapatkan rujukan dari Puskesmas Kuta Alam didominasi pasien ASKES Sosial sebanyak 2.264

rujukan, atau 54,50 persen dari total 4.154 rujukan. Disusul pasien JKRA sebanyak 1.573 rujukan (37,86 persen) dan pasien JAMKESMAS sebanyak 1.575 rujukan (37,51 persen).

Untuk pelayanan kesehatan dasar bagi ibu hamil, di wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam kunjungan ibu hamil (K1) sebesar 98,47 persen dan kunjungan ulang ibu hamil (K4) sebesar 95,41 persen. Adapun persalinan yang ditolong tenaga kesehatan di wilayah kerja tersebut sebesar 94,35 persen.

Sarana kesehatan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam hanya mencakup 6 unit posyandu. Sementara tenaga kesehatan medis dan non medis yang dimiliki berjumlah 42 orang, terdiri dari dokter 2 orang, dokter gigi 1 orang, bidan 10 orang, perawat 12 orang, perawat gigi 1 orang, farmasi 2 orang, ahli gizi 1 orang, teknisi medis 2 orang, sanitasi 3 orang dan kesehatan masyarakat 2 orang.

Gambar 3.12
Proporsi Tenaga Kesehatan Medis dan Non Medis
di Puskesmas Kuta Alam Tahun 2014



Keterangan *): Perawat, Bidan termasuk Bidan PTT dan Perawat Kontrak
Dokter (Umum dan Gigi) termasuk Dokter Kontrak
Tehnisi Medis termasuk Ahli Radiologi, Fisioterapi, Penata Anastesi

Sumber : Statistik Banda Aceh , 2015

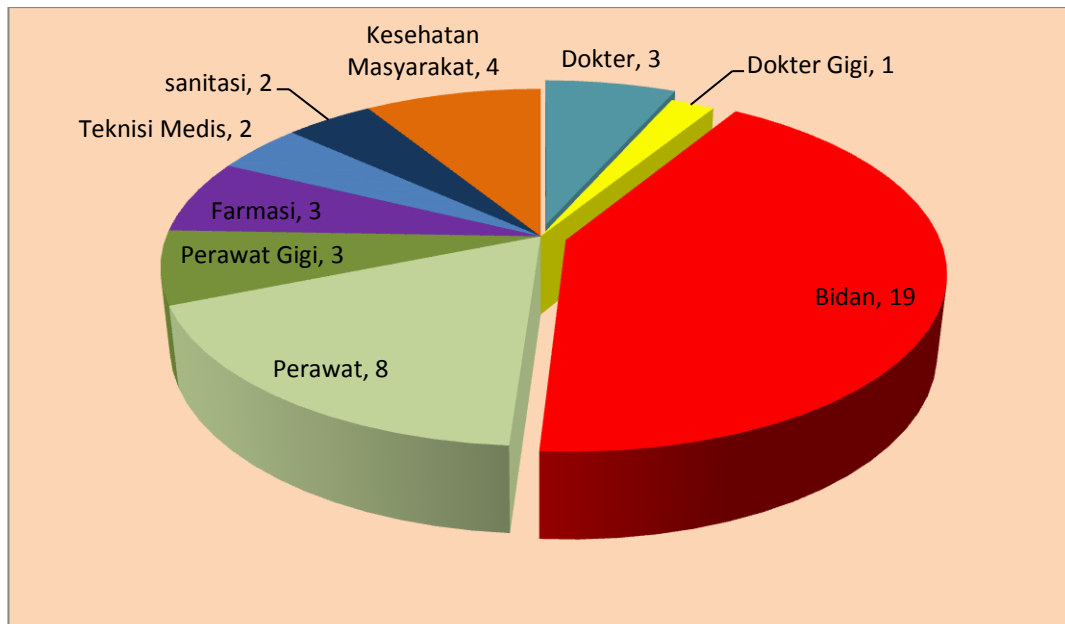
3.2.4 Puskesmas Baiturrahman

UPTD Puskesmas Baiturrahman adalah puskesmas yang berada dalam wilayah kerja Kecamatan Baiturrahman. Secara geografis, di sebelah barat, wilayah kerja Puskesmas Baiturrahman berbatasan dengan Kecamatan Baiturrahman, di sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Syiah Kuala, di sebelah utara dengan Selat Malaka, dan di sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Kuta Raja.



Tenaga kesehatan medis dan non medis yang dimiliki Puskesmas Baiturrahman berjumlah 45 orang, terdiri dari dokter 3 orang, dokter gigi 1 orang, perawat 8 orang, perawat gigi 3 orang, farmasi 3 orang, teknisi medis 2 orang, sanitasi 2 orang, kesehatan masyarakat 4 orang dan tenaga kesehatan yang terbanyak adalah bidan 19 orang.

Gambar 3.13
Proporsi Tenaga Kesehatan Medis dan Non Medis
di Puskesmas Baiturrahman Tahun 2014

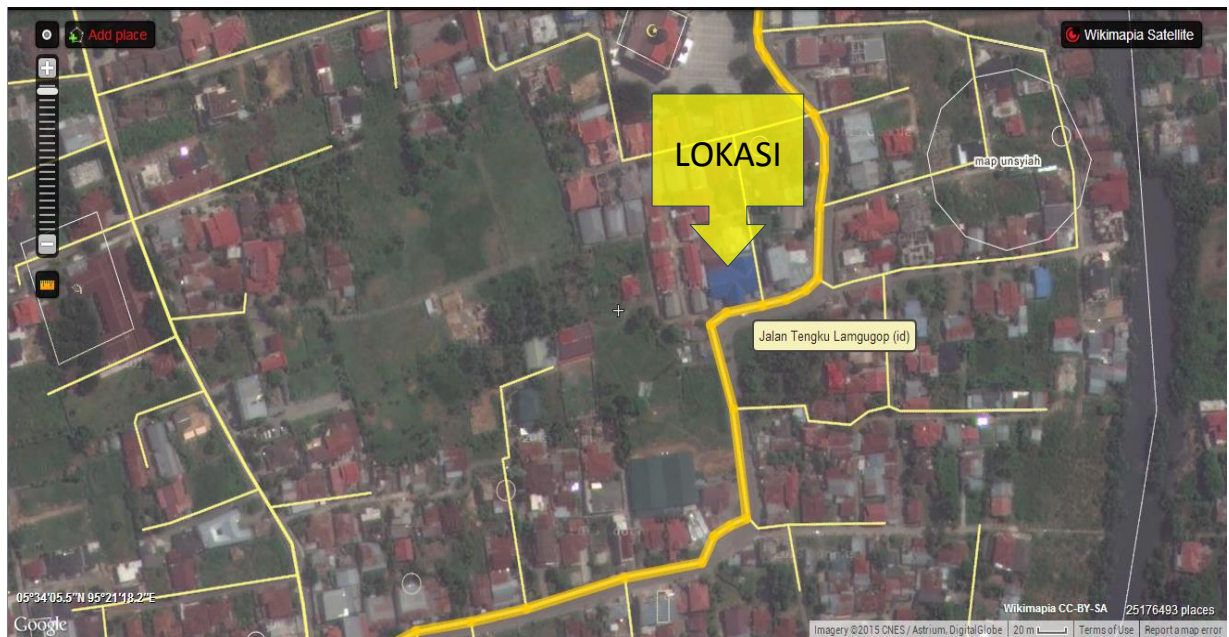


Keterangan *): Perawat, Bidan termasuk Bidan PTT dan Perawat Kontrak
Dokter (Umum dan Gigi) termasuk Dokter Kontrak
Tehnisi Medis termasuk Ahli Radiologi, Fisioterapi, Penata Anastesi

Sumber : Statistik Banda Aceh , 2015

3.2.4 Kantor Camat Syiah Kuala

Kantor Camat Syiah Kuala berada di Gampong Lamgugop atau berjarak dari 8,0 km dari pusat ibukota Banda Aceh. Kantor Camat Syiah Kuala membawahi 10 gampong dan 3 kemukiman. Adapun 10 gampong tersebut meliputi Ie Masen Kaye Adang, Pineung, Lamgugop, Kopelma Darussalam, Rukoh, Jeulingke, Tibang, Deah Raya, Alue Naga, dan Peurada. Luas Kecamatan Syiah Kuala sebesar 14,244 Km², atau terluas dibanding kecamatan lainnya di Kota Banda Aceh.



Sesuai Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 38 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat, maka dalam Pasal 2, ayat (2), dinyatakan kewenangan Camat sebagai berikut :

- a. Bidang Penertiban;
- b. Bidang Pembinaan Pemerintahan Mukim dan Gampong;
- c. Bidang Pendidikan Dasar;
- d. Bidang Kesehatan;
- e. Bidang Pemberdayaan ekonomi rakyat; dan
- f. Bidang Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Selanjutnya menurut Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur pada Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh, dinyatakan bahwa jenis pelayanan camat menurut Pasal 4, ayat 2 sebagai berikut :

1. Rekomendasi Kartu Tanda Penduduk;
2. Rekomendasi Kartu Keluarga;
3. Pengesahan Surat Pindah;
4. Verifikasi Berkas PBB dan IMB;

5. Pengesahan Susunan Keluarga;
6. Pengesahan Kematian;
7. Pengesahan Ahli Waris;
8. Verifikasi Bersih Diri;
9. Verifikasi Perwalian;
10. Rekomendasi Percepatan Nikah;
11. Rekomendasi Penelitian;
12. Rekomendasi Usaha;
13. Keterangan kurang mampu;

BAB IV
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KOTA BANDA ACEH

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Selain itu, dalam undang-undang tersebut juga diamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Untuk memenuhi amanat undang-undang tersebut, penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan, salah satunya dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagaimana juga ditegaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penilaian kinerja pelayanan publik pada unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh menggunakan IKM sebagai tolok ukur, bukanlah sekadar memenuhi amanat undang-undang atau Peraturan Menteri, namun memiliki makna yang sangat penting dalam upaya mewujudkan pelayanan yang lebih baik bagi warga kota. Pelayanan publik yang telah diimplimentasikan perlu dilakukan evaluasi secara berkelanjutan dan mendapatkan umpan balik dari warga kota sebagai pengguna layanan. Keterlibatan warga kota dalam setiap proses pembangunan, mulai dari perencanaan hingga tahapan evaluasi merupakan sebagai bentuk orientasi pembangunan berbasis partisipasif. Dengan kata lain, pemerintah kota dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan pelayanan publik turut merespon aspirasi dan kebutuhan warga kota sehingga secara bersama-sama dapat mewujudkan Visi Kota Banda Aceh Tahun 2012-2017 Banda Aceh Model Kota Madani.

Melanjutkan kegiatan tahun sebelumnya, pada tahun 2015 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Banda Aceh secara berkesinambungan melakukan evaluasi terhadap kinerja instansi atas pelayanan publik pada masyarakat. Tahun ini penelitian terhadap kualitas pelayanan publik pada beberapa unit layanan instansi Pemerintah Kota Banda Aceh difokuskan pada beberapa puskesmas dan satu Kantor Kecamatan. Puskesmas yang dievaluasi kinerja IKM mencakup Puskesmas Jeulingke, Puskesmas Lampaseh, Puskesmas Kuta Alam, dan Puskesmas Baiturrahman. Adapun Kantor Kecamatan yang dievaluasi IKM adalah Kantor Camat Syiah Kuala.

4.1 Karakteristik Responden

Sesuai dengan tujuan dan sasaran penelitian, bahwa warga kota yang dipilih sebagai responden atau yang ikut berperan dimintakan pendapat/pandangannya terhadap kinerja pelayanan publik, dilakukan secara acak (*random*). Total responden yang diwawancarai adalah sebanyak 750 orang. Dalam teknik sampling tersebut, setiap warga kota yang memanfaatkan layanan kesehatan di beberapa puskesmas (Jeulingke, Lampaseh, Kuta Alam, dan Baiturrahman) berhak dan memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden. Demikian juga untuk Kantor Camat Syiah Kuala, setiap warga kota yang memanfaatkan layanan administrasi kependudukan dan lainnya di kantor tersebut juga berhak dan memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden. Dengan kata lain, dalam teknik sampling tersebut, warga kota memiliki kebebasan dalam memberikan pandangan/pendapatnya terkait dengan unsur-unsur pelayanan yang didapatkan dari unit pelayanan kesehatan di puskesmas dan kantor kecamatan.

Dari total 750 responden yang ditetapkan, diantaranya terdistribusi 150 responden pada Puskesmas Jeulingke, 150 responden pada Puskesmas Lampaseh, 150 responden pada Puskesmas Kuta Alam, 150 responden pada Puskesmas Baiturrahman, dan 150 responden pada Kantor Camat Syiah Kuala.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa responden yang dipilih secara acak ternyata didominasi kaum perempuan sebagai pengguna layanan kesehatan di puskesmas. Dari 750 total responden, hampir 58,80 persen merupakan kaum perempuan atau paling kurang 65 persen dari total 600 responden sebagai pengguna layanan di puskesmas. Berbeda halnya di unit pelayanan kantor kecamatan, dimana warga kota yang memanfaatkan pelayanan tersebut didominasi laki-laki yang dipilih secara acak. Di unit pelayanan kantor kecamatan, responden laki-laki berjumlah 67,33 persen dari 150 responden. Secara keseluruhan, dari 750 responden yang dipilih, responden laki-laki tidak lebih dari 41,20 persen.

Tabel 4.1
Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan dan Jenis Kelamin Tahun 2015

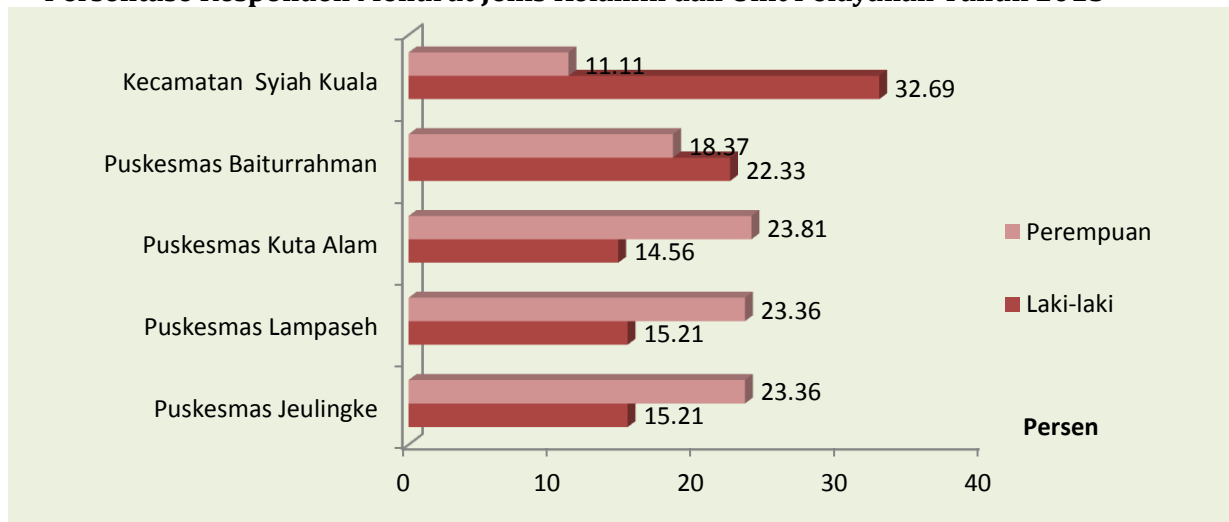
No.	Unit Pelayanan	Laki-laki		Perempuan		Total
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	
1	Puskesmas Jeulingke	47	31,33	103	68,67	150
2	Puskesmas Lampaseh	47	31,33	103	68,67	150
3	Puskesmas Kuta Alam	45	30,00	105	70,00	150
4	Puskesmas Baiturrahman	69	46,00	81	54,00	150
5	Kecamatan Syiah Kuala	101	67,33	49	32,67	150
	Total	309	41,20	441	58,80	750

Sumber : Data Primer, 2015

Sebagaimana evaluasi IKM yang telah dilakukan tahun sebelumnya (kondisi tahun 2014), ternyata untuk kegiatan pengurusan administrasi di kantor kecamatan, seperti administrasi kependudukan dan keperluan layanan lainnya juga ditemui lebih dominan laki-laki. Hal tersebut ditemui di Kantor Kecamatan Baiturrahman dan Kantor Kecamatan Kuta Alam. Demikian juga halnya dengan unit pelayanan kesehatan di puskesmas. Hasil observasi tahun 2014 di beberapa puskesmas (Darussalam, Ulee Kareng, dan Jaya Baru), ternyata responden yang

dipilih secara acak atau yang memiliki peluang yang sama untuk diwawancarai juga didominasi kaum perempuan.

Gambar 4.1
Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin dan Unit Pelayanan Tahun 2015



Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan kelompok umur, sebagian besar responden berumur antara 21-30 tahun (32,67 persen) dan 31-40 tahun (24,93 persen). Kemudian diikuti oleh pengguna layanan dengan umur lebih dari 50 tahun. Kelompok responden usia hingga 20 tahun tercatat sebanyak 62 orang atau 8,27 persen dari total sampel.

Tabel 4.2
Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

No.	Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= 20	24	38,71	38	61,29	62	8,27
2	21-30	80	32,65	165	67,35	245	32,67
3	31-40	67	35,83	120	64,17	187	24,93
4	41-50	59	53,15	52	46,85	111	14,80
5	> 50	79	54,48	66	45,52	145	19,33
	Total	309	41,20	441	58,80	750	100

Sumber : Data Primer, 2015

Lebih dari separuh (50,53 persen) pengguna layanan berpendidikan SMA, merupakan yang terbanyak dibandingkan tingkat pendidikan lainnya. Selanjutnya proporsi responden terbanyak berikutnya adalah berpendidikan sarjana (22,67 persen). Jumlah responden menurut tingkat pendidikan dan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3
Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin

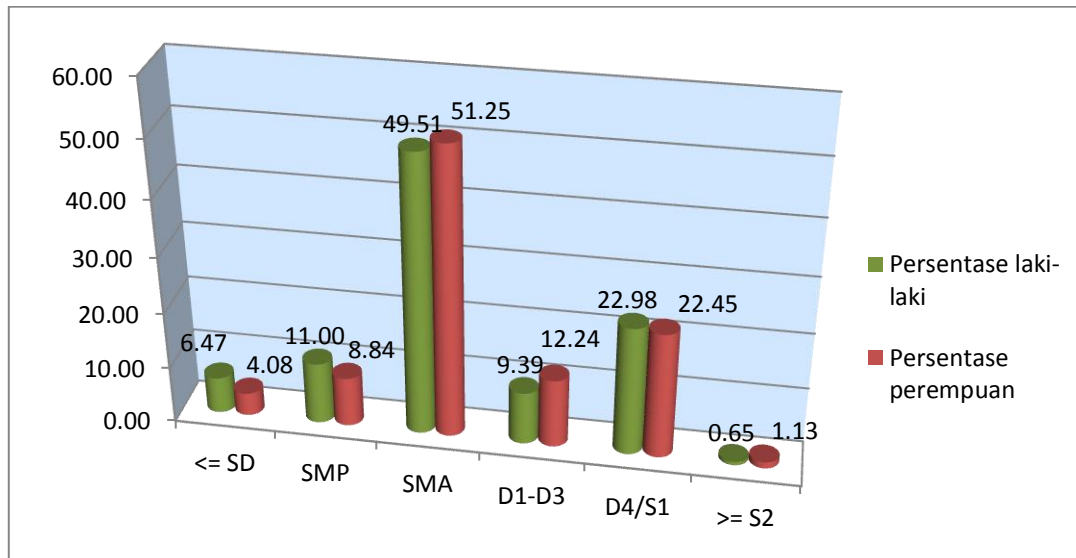
No.	Tingkat Pendidikan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= SD	20	6,47	18	4,08	38	5,07
2	SMP	34	11,00	39	8,84	73	9,73
3	SMA	153	49,51	226	51,25	379	50,53
4	D1-D3	29	9,39	54	12,24	83	11,07
5	D4/S1	71	22,98	99	22,45	170	22,67
6	>= S2	2	0,65	5	1,13	7	0,93
	Total	309	100.00	441	100	750	100

Sumber : Data Primer, 2015

Jika dikaji lebih mendalam, terdapat kenyataan bahwa responden perempuan pendidikannya tidak lebih buruk daripada laki-laki. Terbukti sebanyak 66,98 persen laki-laki yang berpendidikan \leq SD-SMA. Sedangkan sebanyak 64,17 persen perempuan mengecap pendidikan yang sama.

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

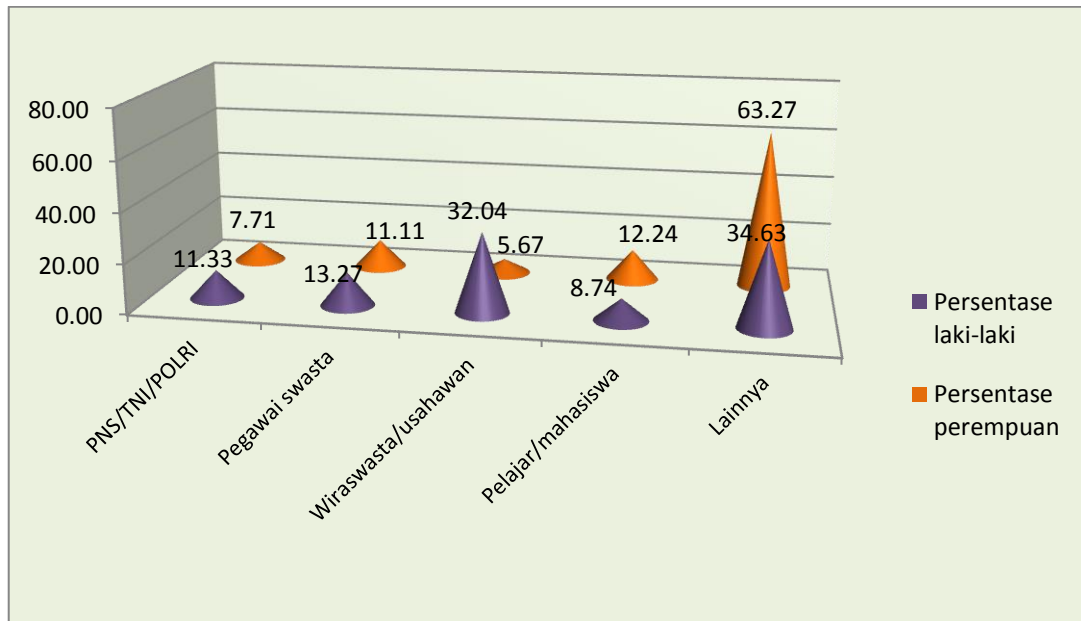
Gambar 4.2
Persentase Responden menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin Tahun 2015



Sumber : Data Primer, 2015

Paling banyak pengguna layanan adalah yang berstatus (pekerjaan) lainnya (mengurus rumah tangga, pensiunan, dan pekerjaan lainnya). Mereka paling banyak menggunakan fasilitas tersebut yang mencapai 51,47 persen dari total responden. Responden perempuan yang berstatus dalam pekerjaan tersebut mencapai 63,27 persen, jauh lebih banyak daripada proporsi responden laki-laki dengan status yang sama, yakni hanya 34,63 persen.

Gambar 4.3
Persentase Responden Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin



Sumber : Data Primer, 2015

Sekitar 10,80 persen responden berstatus sebagai mahasiswa/pelajar, mereka umumnya memanfaatkan Puskesmas untuk menangani masalah gangguan kesehatan. Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI serta pegawai swasta juga banyak yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di unit pelayanan publik tersebut termasuk unit pelayanan administrasi kependudukan. Responden untuk kedua kelompok tersebut masing-masing tercatat 9,20 persen dan 12 persen dari total responden yang diteliti. Sementara itu, sejumlah 16,53 persen responden merupakan pelaku usaha atau wiraswasta.

Tabel 4.4
Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin, Tahun 2015

No	Jenis Pekerjaan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persen tase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	35	11,33	34	7,71	69	9,20
2	Pegawai swasta	41	13,27	49	11,11	90	12,00
3	Wiraswasta/ usahawan	99	32,04	25	5,67	124	16,53
4	Pelajar/mahasiswa	27	8,74	54	12,24	81	10,80
5	Lainnya	107	34,63	279	63,27	386	51,47
Total		309	100	441	100	750	100.00

Sumber : Data Primer, 2015

4.2. IKM Puskesmas Jeulingke

Sebanyak 150 orang responden diwawancarai pada unit pelayanan masyarakat Puskesmas Jeulingke, mereka terdiri dari 49 orang laki-laki dan 101 orang perempuan. Mayoritas berusia 21-30 tahun (33,33 persen), kemudian disusul yang berusia 31-40 tahun (20 persen), dan usia diatas 50 tahun (20,67 persen). Warga kota yang berusia muda atau kurang dari 21 tahun juga turut memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeulingke, yakni sekitar 6 persen dari total responden.

Jika dikaji lebih jauh, pengguna layanan Puskesmas Jeulingke laki-laki paling banyak berusia 50 tahun keatas, yakni mencapai 30,61 persen. Kondisi ini berbeda dengan pengguna layanan perempuan yang mayoritas penggunanya justru usia muda. Paling kurang 37,62 persen dari pengguna layanan perempuan berusia 21-30 tahun dan hampir 22,77 persen lainnya berusia 31-40 tahun.

Tabel 4.5
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Jeulingke Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= 20	1	2,04	8	7,92	9	6,00
2	21-30	12	24,49	38	37,62	50	33,33
3	31-40	7	14,29	23	22,77	30	20,00
4	41-50	14	28,57	16	15,84	30	20,00
5	> 50	15	30,61	16	15,84	31	20,67
Jumlah		49	100	101	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Pengguna layanan unit Puskesmas Jeulingke yang berpendidikan SMA kebawah lebih banyak daripada yang berpendidikan diploma/sarjana. Proporsi keduanya masing-masing 54,67 persen dan 45,34 persen. Kemudian sebanyak 33,34 persen diantaranya merupakan berpendidikan sarjana atau lebih tinggi.

Tabel 4.6
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Jeulingke Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= SD	5	10,20	10	9,90	15	10,00
2	SMP	2	4,08	10	9,90	12	8,00
3	SMA	20	40,82	35	34,65	55	36,67
4	D1-D3	3	6,12	15	14,85	18	12,00
5	D4/S1	15	30,61	31	30,69	46	30,67
6	>= S2	4	8,16	0	0,00	4	2,67
Jumlah		49	100	101	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Lebih dari 56,67 persen pengguna jasa pelayanan kesehatan tersebut berstatus tidak bekerja/lainnya dan sebagian besar (64,36 persen) diantara mereka adalah kaum perempuan. Selanjutnya, sekitar 16,67 persen pengguna jasa

layanan puskesmas bekerja sebagai wiraswasta/usahawan. Dari 25 orang wiraswasta/usahawan pengguna layanan, hanya 7 orang kaum perempuan. Adapun responden laki-laki sebanyak 18 orang, seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Jeulingke Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	7	14,29	6	5,94	13	8,67
2	Pegawai swasta	1	2,04	9	8,91	10	6,67
3	Wiraswasta/usahawan	18	36,73	7	6,93	25	16,67
4	Pelajar/mahasiswa	3	6,12	14	13,86	17	11,33
5	Lainnya	20	40,82	65	64,36	85	56,67
Jumlah		49	100	101	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Tingkat partisipasi warga kota dalam memberikan pandangan yang terkait dengan pelayanan di Puskesmas Jeulingke sangat menggembirakan. Sesuai dengan target responden yang ditanyai, semua responden (150 orang) memberikan pandangannya mengenai unsur-unsur pelayanan publik yang diselenggarakan Puskesmas Jeulingke. Warga kota semakin sadar akan pentingnya partisipasi mereka dalam mengemukakan pendapatnya atas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Tentunya, hal tersebut sinyal positif bagi Pemerintah Kota Banda Aceh untuk terus meningkatkan pelayanan publik bagi warga kota secara berkelanjutan.

Hampir semua responden pengguna layanan Puskesmas Jeulingke (99 persen) menyatakan cukup mudah atau sangat mudah tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan ini. Kondisi tersebut harus dipertahankan, bahkan ke depan terus ditingkatkan mengingat masih ada warga kota pengguna pelayanan yang menyatakan tidak jelas atau tidak sesuai persyaratannya. Namun demikian, sosialisasi prosedur pelayanan terhadap

pengguna mesti dilakukan, misalnya dengan menempelkan prosedur layanan pada papan sosialisasi/pengumuman yang mudah dipahami pengguna layanan.

Berkaitan dengan ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 81,34 persen responden menyatakan bahwa proses pelayanan cukup tepat atau sangat tepat waktu. Begitupun demikian, unsur ini wajib ditingkatkan kualitasnya mengingat masih ada sekitar 18,66 persen responden yang memberikan pendapat atas ketidaktepatan waktu dari proses pelayanan.

Unsur lain yang perlu mendapat perhatian besar adalah kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini. Hal itu sama dengan unsur terkait berikutnya, yaitu ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini. Fakta penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 19 persen masyarakat menyatakan ketidakjelasan alur pengaduan, saran/masukan, dan tindak lanjutnya. Demikian pula dengan proses berikutnya yakni ketanggapan petugas pelayanan terhadap pengaduan tersebut.

Tabel 4.8
Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik
di Puskesmas Jeulingke (Persen)

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan.	0,67	0,00	96,67	2,67
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	0,00	2,67	92,67	4,67
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan.	1,33	17,33	48,67	32,67
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	6,00	92,67	1,33
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	6,00	90,67	3,33
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang	0,00	6,00	92,67	1,33

melayani.				
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	7,33	88,00	4,67
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	1,33	1,33	94,00	3,33
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	1,33	19,33	78,67	0,67
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	0,00	19,33	80,00	0,67
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini.	0,00	7,33	90,00	2,67
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini.	0,00	1,33	96,67	2,00
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini.	0,00	3,33	96,00	0,67
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana) di unit pelayanan ini.	0,67	2,00	92,67	4,67

Sumber : Data Primer, 2015

Unsur ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan, memperoleh nilai sangat baik yaitu 32,67 persen. Unsur tersebut merupakan yang tertinggi daripada 14 unsur lainnya. Akan tetapi, disisi lain cukup banyak masyarakat yang menyatakan kurang tepat waktu (17,33 persen) atau bahkan tidak tepat waktu (1,33 persen). Pada unsur inilah perbedaan pendapat masyarakat pengguna layanan terjadi.

Dari 14 unsur yang dinilai, unsur ke-3 memperoleh nilai tertinggi. Unsur pelayanan publik dalam hal tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan memperoleh nilai 3,127. Hal ini terjadi karena cukup banyak pengguna yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat tepat waktu (32,67 persen), sesuai dengan paparan sebelumnya.

Unsur ke-2, yakni tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini merupakan unsur dengan nilai tertinggi kedua (3,020). Unsur pelayanan lainnya yang memperoleh nilai 3 poin atau lebih adalah unsur pertama (kejelasan dan kesesuaian persyaratan), unsur ke-12 (kenyamanan/kebersihan ruang

pemeriksaan), dan unsur ke-14 keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana).

Tabel 4.9
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas Jeulingke

Unsur Pelayanan	Σn^*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan.	150	3,013
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	150	3,020
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan.	150	3,127
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,953
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan.	150	2,973
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani.	150	2,953
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,973
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	150	2,993
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	150	2,787
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	150	2,813
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini.	150	2,953
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini.	150	3,007
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini.	150	2,973
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana) di unit pelayanan ini.	150	3,013
Nilai IKM		74,20

Catatan: * Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2015

Setidaknya masih terdapat 9 unsur pelayanan yang dinilai cukup oleh masyarakat, dengan nilai dibawah 3 poin. Meskipun demikian, semua unsur

tersebut memperoleh nilai diatas 2,8 kecuali unsur tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan. Masyarakat pengguna layanan memberikan nilai 2,787.

Secara agregat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit Puskesmas Jeulingke sebesar 74,20 atau berpredikat B (baik). Meskipun mutu pelayanan unit ini telah berpredikat B (baik), masih banyak unsur (seperti telah disebutkan sebelumnya) yang nilainya dibawah rata-rata dan semestinya ditingkatkan. Oleh karenanya, mutu pelayanan dengan predikat A (sangat baik) wajib menjadi tujuan semua unit pelayanan publik, termasuk Puskesmas Jeulingke.

Beberapa masyarakat pengguna unit layanan kesehatan dasar ini memberikan saran, kritik, dan pendapat agar ke depan mutu layanan Puskesmas Jeulingke meningkat, yaitu sebagai berikut :

1. Keramahan petugas (administrasi, perawat, dokter). Ada yang mengadu “Dokter di bagian poli kurang tanggap/peduli pada pasien”, dan “Dokter harus lebih ramah kepadapasien”. Ada juga yang mengeluh “petugas tidak sopan dan ramah” atau “petugas harus ramah, senyum, sapa”, ataupun responden lainnya menyatakan “bagian kartu, petugas kurang ramah”.
2. Obat dan peralatan medis, pengguna layanan menginginkan agar jumlah dokter ditambah. Demikian pula jenis obat-obatan yang tersedia. Ada pula pengguna yang mengeluhkan “Sering putus/tidak tersedia obat Diabetes Mellitus, berbulan-bulan”.
3. Masyarakat pengguna layanan kesehatan dasar ini juga mengingatkan mengenai petugas, agar “Petugas kartu sebaiknya ditambah saat ramai pengunjung”. Hal seperti “Perlakuan petugas pada sesama pasien tidak adil” harus dihilangkan. Mereka juga mengingatkan agar “Mengutamakan pasien dan jangan sering mengobrol”.
4. Ruang tunggu. Beberapa pengguna layanan memberikan saran agar ruang tunggu diperluas, ditambahkan tempat duduk.
5. Tempat parkir, responden menginginkan agar tempat parkir diperbaiki, sebaiknya juga ada juru parkir/petugas.

6. Beberapa masyarakat pengguna layanan juga ingin agar Puskesmas lebih maju dengan adanya unit rawat inap. Penggunaan sistem online juga selayaknya dipertimbangkan.

4.3 IKM Puskesmas Lampaseh

Pengguna jasa unit pelayanan Puskesmas Lampaseh lebih banyak kaum perempuan, tercermin dari jumlah responden yang hampir mencapai 2/3 dari jumlah keseluruhan sebanyak 150 responden. Ditinjau dari sisi umur, pada umumnya mereka berumur 21 tahun keatas (94 persen).

Tabel 4.10
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Lampaseh Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= 20	2	4,26	7	6,80	9	6,00
2	21-30	12	25,53	47	45,63	59	39,33
3	31-40	8	17,02	32	31,07	40	26,67
4	41-50	6	12,77	7	6,80	13	8,67
5	> 50	19	40,43	10	9,71	29	19,33
	Jumlah	47	100	103	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Sebagian besar responden berpendidikan SMA kebawah atau mencapai 71,33 persen. Kemudian, sebagian besar responden pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Lampaseh juga berstatus tidak bekerja atau berstatus lainnya. Sekitar 76,70 persen responden perempuan berstatus lainnya/tidak bekerja atau mengurus rumah tangga. Sementara yang laki-laki sekitar 59,57 persen berstatus pekerjaan lainnya, selain dari PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta, wiraswasta, dan pelajar/mahasiswa.

Tabel 4.11
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Lampaseh Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= SD	6	12,77	5	4,85	11	7,33
2	SMP	6	12,77	9	8,74	15	10,00
3	SMA	23	48,94	58	56,31	81	54,00
4	D1-D3	0	0,00	5	4,85	5	3,33
5	D4/S1	12	25,53	26	25,24	38	25,33
6	>= S2	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Jumlah	47	100	103	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Sebanyak 11,33 persen dari pengguna layanan Puskesmas Lampaseh adalah wiraswasta/usahawan. Untuk pengguna layanan laki-laki, sebanyak 31,91 persen diantaranya berstatus bekerja sebagai wiraswasta/usahawan. Hal ini kontradiktif dengan perempuan yang hanya kurang dari 2 persen responden.

Tabel 4.12
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Lampaseh Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	PNS/TNI/ POLRI	3	6,38	6	5,83	9	6,00
2	Pegawai Swasta	1	2,13	8	7,77	9	6,00
3	Wiraswasta/ usahawan	15	31,91	2	1,94	17	11,33
4	Pelajar/ mahasiswa	0	0,00	8	7,77	8	5,33
5	Lainnya	28	59,57	79	76,70	107	71,33
	Jumlah	47	100	103	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Opini kepuasan masyarakat atas pelayanan di Puskesmas Lampaseh memberikan gambaran yang tidak jauh berbeda dengan pelayanan di Puskesmas Jeulingke. Di unit ini, setidaknya ada 2 unsur pelayanan yang memperoleh penilaian kurang baik dari sekitar 15 persen atau lebih pengguna layanan. Kedua unsur tersebut adalah ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan (unsur ke-3) dan kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini (unsur ke-11).

Sebaliknya, setidaknya ada 4 unsur yang telah memenuhi kecukupan kebutuhan layanan publik menurut responden pengguna layanan. Unsur pelayanan tersebut mencakup kejelasan dan kesesuaian persyaratan, kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut, kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan, dan keamanan pelayanan (tempat parkir). Sekitar 99 persen responden menilai kualitas layanan publik pada unit tersebut telah cukup baik atau sangat baik.

Tabel 4.13
Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik
di Puskesmas Lampaseh (persen)

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan.	0,68	0,68	93,24	5,41
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	0,00	2,68	86,58	10,74
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan.	0,00	15,07	53,42	31,51
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	2,68	97,32	0,00
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan.	0,68	4,05	94,59	0,68
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani.	0,00	2,70	96,62	0,68
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	12,84	86,49	0,68
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,68	2,70	96,62	0,00
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur	0,00	0,69	98,62	0,69

penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.				
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	0,68	4,08	93,88	1,36
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini.	0,00	16,44	83,56	0,00
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini.	0,00	1,35	97,97	0,68
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini.	0,00	3,38	95,95	0,68
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana) di unit pelayanan ini.	0,00	0,68	98,65	0,68

Sumber : Data Primer, 2015

Unsur kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan di unit ini memperoleh penilaian terburuk, karena 16,44 persen masyarakat berpendapat kurang nyaman atau kurang bersihnya ruang tunggu pada unit layanan. Adapun sekitar 83,56 persen responden pengguna layanan lainnya menilai cukup nyaman/bersih. Tak seorang pun yang menyatakan sangat buruk ataupun sangat baik.

Masyarakat yang menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang juga cukup banyak, yakni sekitar 12,84 persen. Sedangkan 86,49 persen masyarakat menyatakan petugas cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sekitar 15,07 persen pengguna layanan menyatakan bahwa ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan masih kurang. Namun demikian, sebanyak 31,51 masyarakat pengguna layanan bahwa hal itu telah dilakukan dengan sangat baik.

Apresiasi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Lampaseh terhadap unsur kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan patut dicermati. Karena setidaknya sekitar 3 persen responden yang menyatakan kurang disiplin, namun tak satu pun yang menyatakan sangat disiplin.

Begitu pula halnya terhadap unsur keadilan untuk mendapatkan pelayanan. Walaupun hampir 96,62 persen masyarakat pengguna menyatakan cukup adil, namun masih ada responden yang mengatakan kurang adil dan bahkan tidak adil.

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

Unsur Pelayanan	Σn^*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan.	148	3,034
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	149	3,081
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan.	146	3,164
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	149	2,973
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan.	148	2,953
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani.	148	2,980
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	148	2,878
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	148	2,959
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	145	3,000
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	147	2,959
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini.	146	2,836
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini.	148	2,993
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini.	148	2,973
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana) di unit pelayanan ini.	148	3,000
Nilai IKM		74,61

Catatan: * Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2015

Kenyataan yang tidak jauh berbeda dari unit pelayanan Puskesmas Jeulingke terjadi dalam pelayanan masyarakat di Puskesmas Lampaseh. Penilaian

responden terhadap 14 unsur pelayanan secara umum relatif sedikit lebih tinggi daripada di Puskesmas Jeulingke. Setidaknya, ada 5 unsur penilaian yang memperoleh poin diatas 3 dan dari 14 unsur pelayanan, semua unsur pelayanan memperoleh nilai diatas 2,8.

Terdapat sesuatu yang menarik pada unit pelayanan ini, yaitu unsur ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,164. Sementara unsur kemudahan prosedur pelayanan memperoleh nilai tertinggi kedua (yakni 3,081).

Fakta lainnya untuk unsur pelayanan yang dinilai rendah oleh masyarakat, yakni kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dan unsur kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan. Kedua unsur tersebut memperoleh nilai 2,878 dan 2,836.

Secara agregat mutu pelayanan Puskesmas Lampaseh memperoleh predikat B dan berkinerja baik, sama seperti Puskesmas Jeulingke. Nilai IKM secara umum yang diberikan oleh publik pengguna layanan adalah 74,61.

Oleh karenanya unit layanan publik tidak ada salahnya jika memperhatikan keluhan, kritik, atau saran masyarakat pengguna untuk meningkatkan kualitas layanannya, mencakup :

1. Keramahan petugas (administrasi, perawat, dokter). Salah seorang pengguna mengusulkan “Terapkan 5S (salam, senyum, sapa, sopan, santun)”. Ada juga yang mengadu “Kalau kartu hilang, petugas marah-marah dan didenda Rp 5.000”, atau “Dokter di poli DM, cara berbicaranya lebih santun”, ataupun “dokter lebih ramah dalam menjawab pertanyaan pasien”, dan “Dokter di poli DM bicaranya kurang ramah”. Ada juga yang mengeluh “Pelayanan KB, bidan marah-marah di depan rekannya” dan beberapa responden lainnya menyatakan “petugas kurang ramah”.
2. Keluhan lainnya terhadap petugas antara lain “dokter tidak ada di tempat”, “pelayanan terburu-buru sewaktu ada acara”, jangan menelantarkan pasien hanya karena tidak ada kartu”, “jangan sering ngobrol”, “jika ada pasien darurat, agar didahulukan”, “petugas jangan telat, lebih disiplin”, “pelayanan jangan dipersulit”, “administrasi jangan dipersulit”.

3. Ruang tunggu agar diperluas adalah saran yang cukup banyak disampaikan oleh responden pengguna layanan. Mereka juga menginginkan penambahan kelengkapan peralatan kedokteran dan obat-obatan yang disediakan.
4. Mendahulukan pasien darurat juga merupakan permintaan yang diinginkan pengguna. Demikian pula adanya dokter spesialis di Puskesmas, serta peningkatan pelayanan secara keseluruhan.

4.4 IKM Puskesmas Kuta Alam

Karakteristik responden pengguna layanan Puskesmas Kuta Alam tidak jauh berbeda dengan dua Puskesmas sebelumnya. Sebanyak 150 orang pengguna layanan unit Puskesmas Kuta Alam menyatakan pendapat pada layanan yang diterimanya. Mereka terdiri atas 45 orang laki-laki dan 105 orang perempuan. Sekitar 30,67 persen responden berusia 50 tahun keatas dan hanya 6 persen berusia 20 tahun ke bawah, seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.15
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Kuta Alam Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= 20	1	2,22	8	7,62	9	6,00
2	21-30	5	11,11	29	27,62	34	22,67
3	31-40	6	13,33	24	22,86	30	20,00
4	41-50	13	28,89	18	17,14	31	20,67
5	> 50	20	44,44	26	24,76	46	30,67
	Jumlah	45	100	105	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Jika dilihat dari pendidikan, maka responden terbanyak (47,33 persen) berpendidikan SMA, dan yang paling sedikit (4 persen) tamatan S2. Sementara responden tamatan pendidikan SD, SMP dan D1-D3 masing-masing sebanyak 10 persen.

Tabel 4.16
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Kuta Alam Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= SD	7	15,56	8	7,62	15	10,00
2	SMP	4	8,89	11	10,48	15	10,00
3	SMA	20	44,44	51	48,57	71	47,33
4	D1-D3	3	6,67	12	11,43	15	10,00
5	D4/S1	9	20,00	19	18,10	28	18,67
6	>= S2	2	4,44	4	3,81	6	4,00
	Jumlah	45	100	105	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Profesi responden tersebar pada beberapa bidang seperti PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta, dan wiraswasta/usahawan, serta sebagian berstatus lainnya. PNS/TNI/POLRI dan wiraswasta/usahawan masing-masing sebanyak 13,33 persen dan sebanyak 60 persen berstatus pekerjaan lainnya (ibu rumahtangga, pensiunan, dan tidak bekerja).

Tabel 4.17
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Kuta Alam Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	PNS/TNI/ POLRI	10	22,22	10	9,52	20	13,33
2	Pegawai swasta	5	11,11	4	3,81	9	6,00
3	Wiraswasta/ usahawan	13	28,89	7	6,67	20	13,33
4	Pelajar/ mahasiswa	1	2,22	10	9,52	11	7,33
5	Lainnya	16	35,56	74	70,48	90	60,00
	Jumlah	45	100	105	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Sebanyak 150 orang responden pada unit pelayanan Puskesmas Kuta Alam menjawab dan menyatakan pendapatnya pada setiap unsur pelayanan. Mereka menjawab lebih variatif, dari opini terburuk hingga terbaik. Nilai unsur pelayanan berkisar antara 2,847 (terendah, tanggap terhadap pengaduan, saran/masukan) hingga 3,073 (tertinggi, kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan).

Tabel 4.18
Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik
di Puskesmas Kuta Alam (persen)

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan.	0,67	3,33	86,00	10,00
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1,33	5,33	84,67	8,67
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan.	0,67	19,33	51,33	28,67
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1,34	4,70	91,28	2,68
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	5,33	89,33	5,33
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani.	0,00	5,33	92,00	2,67
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,67	12,67	79,33	7,33
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	4,00	93,33	2,67
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	0,67	12,67	83,33	3,33
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	0,00	18,00	79,33	2,67
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini.	0,00	3,33	86,67	10,00
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini.	0,67	2,00	86,67	10,67
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang	0,00	6,00	90,00	4,00

kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini.				
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana) di unit pelayanan ini.	0,67	2,67	88,67	8,00

Sumber : Data Primer, 2015

Setidaknya masih ada 4 unsur pelayanan yang memperoleh nilai kurang cukup besar dari pengguna layanan/masyarakat. Unsur tersebut adalah unsur pertama, yakni ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan (19,33 persen). Kemudian unsur ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan (18 persen), unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, serta unsur kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan (masing-masing 12,67 persen).

Hampir sama seperti dua unit layanan Puskesmas sebelumnya, unsur ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan memperoleh nilai yang sangat baik dari responden, sebanyak 28,67 persen. Sebanyak 51,33 persen masyarakat menilai cukup tepat waktu, dan sisanya menyatakan kurang atau tidak tepat waktu.

Dari 14 unsur penilaian, sebanyak 7 unsur telah mencapai nilai 3 atau lebih. Sebanyak 5 unsur pelayanan bernilai 2,9 dan hanya 2 unsur yang dinilai 2,8 oleh masyarakat pengguna layanan.

Secara agregat nilai IKM yang diperoleh Puskesmas Kuta Alam bermutu B atau berkinerja baik. Namun, masih ada 2 unsur pelayanan yang bernilai terendah walaupun masih bermutu B (berkinerja baik). Kedua unsur tersebut adalah kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan (2,893) dan unsur ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan (2,847). Oleh karenanya, nilai IKM unit pelayanan ini sebesar 74,80 atau bermutu B yang terletak diantara rentang nilai 62,51 – 81,25.

Tabel 4.19
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
pada Unit Pelayanan Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh

Unsur Pelayanan	Σ n*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan.	150	3,053
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	150	3,007
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan.	150	3,080
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	149	2,953
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan.	150	3,000
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani.	150	2,973
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,933
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	150	2,987
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	150	2,893
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	150	2,847
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini.	150	3,067
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini.	150	3,073
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini.	150	2,980
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana) di unit pelayanan ini.	150	3,040
Nilai IKM		74,80

Catatan: * Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2015

Sejumlah saran, kritik, masukan, dan pendapat disampaikan pengguna layanan kepada pemangku unit layanan Puskesmas Kuta Alam. Beberapa hal penting yang patut menjadi bahan evaluasi antara lain:

- Keramahan petugas, mereka menyatakan “bagian apotek, petugas kurang ramah dan sopan”, atau “petugas agar lebih ramah pada pasien”. Pengguna lain menyebut “tingkatkan keramahan dan empati pada pasien”, juga “tingkatkan keramahan dan kesopanan petugas”.
- Masyarakat pengguna menyarankan agar sistem pelayanan tidak ribet atau bertele-tele. Banyak dari mereka menginginkan agar sistem rujukan lebih baik. Mereka beranggapan bahwa untuk memperoleh rujukan masih dipersulit atau sulit dapat rujukan, sebaiknya dibuat loket khusus.
- Masalah kedisiplinan petugas juga menjadi perhatian publik. Ada yang mengeluhkan “perawat dan dokter harus lebih berdedikasi, jangan banyak ngobrol”.
- Jumlah dokter diharapkan ditambah, sementara jika pada waktu ramai pengunjung, pada bagian kartu ditambah petugasnya. Pemanggilan antrian harus dilakukan secara adil, beberapa pengguna menyarankan agar dilakukan dengan pengeras suara.
- Ruang tunggu sebaiknya ditambahkan tempat duduk serta dipasang pendingin ruangan atau kipas angin.
- Walaupun beberapa pengunjung menyatakan kepuasan terhadap layanan di puskesmas ini, namun mayoritas pengunjung menginginkan agar pelayanan secara umum ditingkatkan.

4.5 IKM Puskesmas Baiturrahman

Agak berbeda dengan 3 unit pelayanan sebelumnya, karakteristik responden pada Puskesmas Baiturrahman terdiri atas komposisi laki-laki dan perempuan yang hampir seimbang. Sebanyak 46 persen berjenis kelamin laki-laki dan 54 persen lainnya adalah perempuan.

Demikian pula halnya dengan komposisi menurut umur, responden berusia lebih dari 21 tahun mencapai 95 persen dari total responden. Mereka menyebar dalam 4 kelompok umur dengan sebaran antara 21-28 persen.

Tabel 4.20
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Baiturrahman Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= 20	3	4,35	5	6,17	8	5,33
2	21-30	14	20,29	18	22,22	32	21,33
3	31-40	23	33,33	19	23,46	42	28,00
4	41-50	18	26,09	19	23,46	37	24,67
5	> 50	11	15,94	20	24,69	31	20,67
	Jumlah	69	100	81	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Ternyata tidak satu pun responden pengguna layanan yang berpendidikan tamatan SD. Hanya 12 persen yang berpendidikan SMP dan mayoritas berpendidikan SMA (43,33 persen). Bahkan untuk responden perempuan sekitar 48,15 persen diantara mereka berpendidikan minimal diploma.

Tabel 4.21
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Baiturrahman Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= SD	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	SMP	9	13,04	9	11,11	18	12,00
3	SMA	32	46,38	33	40,74	65	43,33
4	D1-D3	8	11,59	17	20,99	25	16,67
5	D4/S1	20	28,99	22	27,16	42	28,00
6	>= S2	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Jumlah	69	100	81	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Dari sisi status pekerjaan, sekitar 40,69 persen responden pengguna layanan berstatus lainnya. Untuk yang berjenis kelamin perempuan proporsi dengan status lainnya lebih banyak (45,68 persen) daripada laki-laki

(34,78persen). Responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, atau pegawai swasta, atau wiraswasta/usahawan sebanyak separuhnya. Sedangkan 9,33 persen lainnya masih berstatus sebagai mahasiswa/pelajar.

Tabel 4.22
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Puskesmas Baiturrahman Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	PNS/TNI/ POLRI	2	2,90	7	8,64	9	6,00
2	Pegawai swasta	19	27,54	17	20,99	36	24,00
3	Wiraswasta/ usahawan	17	24,64	13	16,05	30	20,00
4	Pelajar/ mahasiswa	7	10,14	7	8,64	14	9,33
5	Lainnya	24	34,78	37	45,68	61	40,67
	Jumlah	69	100	81	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Semua responden menjawab pertanyaan setiap unsur pelayanan. Keempat belas nilai unsur pelayanan berpredikat baik, namun tak satu pun unsur yang memperoleh opini baik sekali atau buruk/kurang oleh pengguna layanan. Namun secara umum IKM unit pelayanan Puskesmas Baiturrahman memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 72,91. Sebanyak 7 unsur memperoleh nilai 3 atau lebih, dan 7 unsur lainnya antara 2,6-2,9 (masih berpredikat baik).

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan, yakni 3,051, disini 98,74 persen pengguna layanan memberi opini cukup atau sangat sesuai. Unsur pelayanan lainnya yang mendapatkan nilai teratas adalah unsur tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (3,032). Untuk unsur yang disebutkan terakhir, pengguna layanan menilai petugas telah melakukan pelayanan dengan cukup sopan dan ramah (96,75 persen) dan sangat sopan dan ramah (3,25 persen). Tak satu pun pengguna layanan yang menyatakan kurang atau tidak sopan dan ramah terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.23
Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik
Puskesmas Baiturrahman (Persen)

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan.	0,00	5,63	88,13	6,25
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	0,00	11,32	83,02	5,66
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan.	0,00	44,65	43,40	11,95
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,64	23,72	71,79	3,85
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan.	0,00	1,26	96,23	2,52
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani.	0,00	3,92	90,85	5,23
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	0,00	96,75	3,25
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	16,88	76,88	6,25
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	0,00	9,43	80,50	10,06
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	0,00	7,50	84,38	8,13
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini.	0,00	2,50	97,50	0,00
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini.	0,00	1,27	92,41	6,33
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini.	0,00	46,54	46,54	6,92
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana) di unit pelayanan ini.	0,00	24,53	68,55	6,92

Sumber : Data Primer, 2015

Sementara itu unsur pelayanan yang memperoleh nilai terbawah adalah unsur kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan (2,604). Fakta ini menjadi sesuatu yang kontradiktif, karena di satu sisi unit layanan ini adalah memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, akan tetapi kebersihan kamar mandi justru buruk. Setidaknya sekitar 46,54 persen masyarakat pengguna memberikan opini bahwa kamar mandi di unit ini kurang bersih.

Unsur yang memperoleh opini rendah lainnya adalah unsure ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan (2,673). Sebanyak 44,65 persen masyarakat pengguna layanan juga merasakan bahwa setiap proses di unit ini dinilai kurang tepat waktu.

Unsur lainnya yang perlu mendapat perhatian adalah unsur keempat, yakni kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. Hampir seperempat responden pengguna layanan kesehatan ini menyatakan bahwa petugas kurang disiplin atau tidak disiplin dalam memberikan pelayanan. Fakta ini diperkuat dengan nilai unsur pelayanan sebesar 2,788, merupakan unsur yang memperoleh nilai terendah ketiga walaupun masih berpredikat B.

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

Unsur Pelayanan	Σn^*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan.	150	3,006
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	150	2,943
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan.	150	2,673
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,788
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan.	150	3,013
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani.	150	3,013
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,032
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk	150	2,894

mendapatkan pelayanan di unit ini.		
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	150	3,006
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	150	3,006
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini.	150	2,975
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini.	150	3,051
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini.	150	2,604
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana) di unit pelayanan ini.	150	2,824
Nilai IKM		72,91

Catatan: * Jumlah responden yang menjawab

Sumber : Data Primer, 2015

Beberapa responden pengguna layanan di Puskesmas ini menyarankan agar ruang tunggu diperluas, begitu pula dengan tempat parkir yang terlalu sempit. Diharapkan jika kedua hal tersebut diperbaiki maka kinerja unit layanan meningkat.

4.6. IKM Kantor Camat Syiah Kuala

Responden pada unit layanan Kantor Camat Syiah Kuala, Kota Banda Aceh terdiri atas komposisi yang berbeda dengan pengguna pada layanan keempat Puskesmas. Sebanyak 67,33 persen responden berjenis kelamin laki-laki dan 32,67 persen responden berjenis kelamin perempuan menilai kinerja unit pelayanan tersebut. Paling banyak mereka berusia antara 21-30 tahun (44 persen) dan paling sedikit (6,67 persen) berusia di atas 50 tahun.

Tabel 4.25
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Kantor Camat Syiah Kuala Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= 20	18	17,82	12	24,49	30	20,00
2	21-30	40	39,60	26	53,06	66	44,00
3	31-40	16	15,84	10	20,41	26	17,33
4	41-50	17	16,83	1	2,04	18	12,00
5	> 50	10	9,90	0	0,00	10	6,67
	Jumlah	101	100	49	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Sebagian besar pengguna layanan kantor Camat Syiah Kuala berpendidikan SMA (54 persen). Tamatan D1-D3 sebanyak 22 persen, D4-S1 sebanyak 16 persen dan SD serta S2 masing-masing 0,67 persen (1 orang).

Tabel 4.26
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Kantor Camat Syiah Kuala Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	<= SD	1	0,99	0	0,00	1	0,67
2	SMP	9	8,91	1	2,04	10	6,67
3	SMA	55	54,46	26	53,06	81	54,00
4	D1-D3	18	17,82	15	30,61	33	22,00
5	D4/S1	18	17,82	6	12,24	24	16,00
6	>= S2	0	0,00	1	2,04	1	0,67
	Jumlah	101	100	49	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Sebanyak 29,33 persen pengguna layanan berprofesi sebagai wiraswasta/usahawan, pelajar/mahasiswa sebanyak 25,33 persen, sementara profesi pekerjaan lainnya hanya 13,33 persen.

Tabel 4.27
Jumlah dan Persentase Responden pada Unit Pelayanan
Kantor Camat Syiah Kuala Menurut Pekerjaan

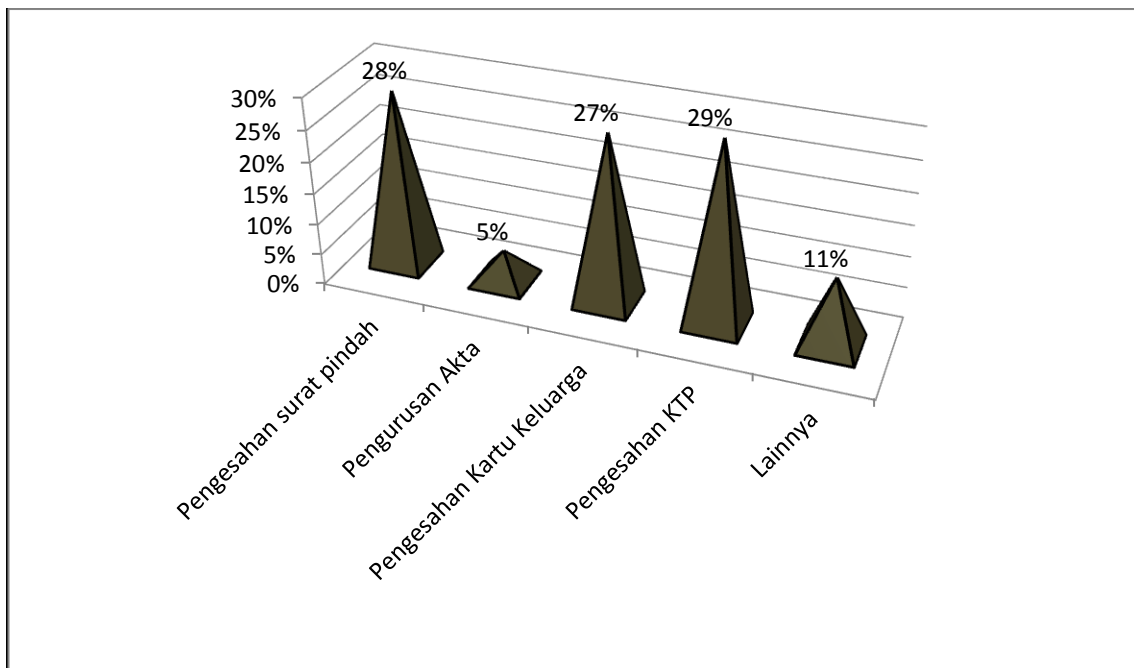
No	Pekerjaan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase	Jumlah (org)	Persentase
1	PNS/TNI/ POLRI	17	16,83	4	8,16	21	14,00
2	Pegawai swasta	15	14,85	12	24,49	27	18,00
3	Wiraswasta/ usahawan	40	39,60	4	8,16	44	29,33
4	Pelajar/ mahasiswa	19	18,81	19	38,78	38	25,33
5	Lainnya	10	9,90	10	20,41	20	13,33
	Jumlah	101	100	49	100	150	100

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan kepentingannya, tiga tujuan pengguna pelayanan Kantor Camat Syiah Kuala adalah mengurus rekomendasi KTP, mengurus pengesahan surat pindah, atau mengurus rekomendasi kartu keluarga. Masing-masing tujuan tersebut dilakukan oleh sekitar seperempat pengguna layanan. Sementara seperempat pengguna layanan bertujuan untuk mengurus pengesahan surat kematian, akta, pengesahan ahli waris, hingga surat rekomendasi.

Hal yang menarik ternyata lebih dari 25 persen responden pengguna layanan adalah pelajar/mahasiswa. Barangkali fakta ini berkaitan dengan paparan sebelumnya yang menyebutkan bahwa salah satu tujuan pengguna layanan di Kantor Camat Syiah Kuala adalah mengurus pengesahan surat pindah, mengingat wilayah tersebut merupakan kawasan kampus/pendidikan. Kenyataan ini diperkuat oleh karakteristik responden yang sebagian besar (64 persen) berusia 30 tahun atau kurang, dimana 20 persen diantaranya masih berusia paling tinggi 20 tahun.

Gambar 4.4
Jumlah Responden Menurut Keperluan Pada Unit Pelayanan
Kantor Camat Syiah Kuala



Sumber : Data Primer, 2015

Pada unit pelayanan Kantor Camat ini, unsur pelayanan yang ditanyakan kepada masyarakat pengguna mencapai 14 jenis. Sebanyak dua belas nilai unsur pelayanan berpredikat baik, akan tetapi setidaknya ada 2 unsur yang dinilai kurang oleh pengguna layanan. Secara umum IKM unit pelayanan Kantor Camat Syiah Kuala, Kota Banda Aceh memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 71,28. Dibandingkan dengan empat unit layanan Puskesmas sebelumnya, kinerja layanan terhadap masyarakat pada unit ini lebih rendah.

Dua unsur pelayanan yang memperoleh nilai terbawah dan masuk dalam kategori kurang adalah unsur ketepatan waktu pelaksanaan dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan (nilai 2,255). Fakta ini selayaknya menjadi perhatian semua unsur petugas layanan, karena lebih dari 75 persen pengguna layanan menyatakan waktu pelaksanaan dari setiap proses layanan kurang tepat waktu.

Unsur lainnya yang perlu mendapat perhatian adalah tentang keamanan (parkir, risiko bencana) pelayanan di unit ini. Sebanyak 41 persen menilai kurang

aman atau bahkan tidak aman atas unsur tersebut. Oleh karenanya, nilai unsur yang diberikan masyarakat sebesar 2,573 poin. Keadaan ini juga berkaitan dengan saran yang diberikan pengguna layanan agar tempat parkir diperluas dan ada petugasnya.

Tabel 4.28
Penilaian Masyarakat Terhadap 14 Unsur Pelayanan Publik
Kantor Camat Syiah Kuala (Persen)

Unsur Pelayanan	Nilai			
	tidak	kurang	cukup	sangat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan ini.	0,00	1,35	96,62	2,03
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	0,68	2,03	77,70	19,59
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pelaksanaan dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan	0,00	75,51	23,13	1,36
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	0,00	97,99	2,01
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan, keahlian, pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	2,05	95,21	2,74
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani	0,68	2,05	76,03	21,23
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,00	0,00	94,00	6,00
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	0,00	1,36	97,28	1,36
9. Bagaimana pemahaman Saudara tentang pernyataan kesanggupan/kewajiban pelayanan/maklumat dengan standar pelayanan pada unit pelayanan ini	0,00	19,31	80,00	0,69
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan, dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini	0,00	17,02	81,56	1,42
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan, dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini	0,00	21,62	77,70	0,68
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini	0,00	6,08	91,22	2,70
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini	0,00	25,00	75,00	0,00
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan (parkir, risiko bencana) pelayanan di unit ini.	2,03	39,19	58,78	0,00

Sumber : Data Primer, 2015

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani, yakni 3,189. Sebanyak 21,23 persen responden menyatakan petugas yang bertugas sangat jelas dan pasti, sementara 76,03 persen lainnya menyatakan cukup jelas dan pasti.

Unsur pelayanan lainnya yang mendapatkan nilai teratas adalah unsur kemudahan prosedur pelayanan (3,167). Fakta ini didukung oleh opini masyarakat pengguna yang menyebutkan bahwa prosedur pelayanan cukup mudah (77,70 persen).

Tabel 4.29
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kantor Camat Syiah Kuala

Unsur Pelayanan	Σn^*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan ini.	150	3,007
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	3,167
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pelaksanaan dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan	149	2,255
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	151	3,020
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan, keahlian, pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan	148	3,007
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani	148	3,189
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	152	3,059
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	149	3,000
9. Bagaimana pemahaman Saudara tentang pernyataan kesanggupan/kewajiban pelayanan/maklumat dengan standar pelayanan pada unit pelayanan ini	147	2,816
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan, dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini	143	2,846
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan, dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini	150	2,793
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan	150	2,967

ruang tunggu pada unit pelayanan ini		
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini	142	2,754
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan (parkir) pelayanan di unit ini.	150	2,573
Nilai IKM		71,28

Catatan: * Jumlah responden yang menjawab
Sumber : Data Primer, 2015

Beberapa catatan dalam kuesioner yang disarankan pengguna layanan pada Kantor Camat Syiah Kuala antara lain:

1. Jika petugas piket tidak hadir, sebaiknya ada staf penggantinya agar layanan tidak terganggu.
2. Ada juga pengguna layanan yang mengingatkan bahwa petugas kurang ramah dan jangan banyak main HP. Pengguna layanan mengingatkan agar staf tidak merokok di ruangan.
3. Mereka juga menginginkan alur proses dibuat dan diletakkan pada tempat yang mudah dilihat, serta proses jangan dipersulit.
4. Hal penting lainnya adalah masyarakat pengguna layanan menginginkan agar ruang tunggu diperluas.
5. Untuk kenyamanan pengguna, cukup banyak responden pengguna layanan yang meminta tempat parkir agar diperluas. Penjaga parkir sebaiknya ada sehingga kondisi parkir kendaraan lebih rapi.

4.7. IKM Unit Pelayanan Puskesmas (Jeulingke, Lampaseh, Kuta Alam, Baiturrahman)

Unit pelayanan Puskesmas (Jeulingke, Lampaseh, Kuta Alam, Baiturrahman) merupakan unit pelayanan masyarakat yang melayani kesehatan tingkat dasar. Terlepas dari perbedaan karakteristik pengguna layanan, opini Tingkat Kepuasan Masyarakat atas kinerja layanan Puskesmas tersebut relatif tidak jauh berbeda. Akan tetapi, jika dibandingkan diantara ketiganya, terlihat bahwa IKM Puskesmas Kuta Alam (74,80) lebih tinggi dari nilai IKM Puskesmas Lampaseh (74,61), atau Puskesmas Jeulingke (74,20), ataupun IKM Puskesmas Baiturrahman (72,91).

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

Tabel 4.30
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Puskesmas (Jeulingke, Lampaseh, Kuta Alam, Baiturrahman)

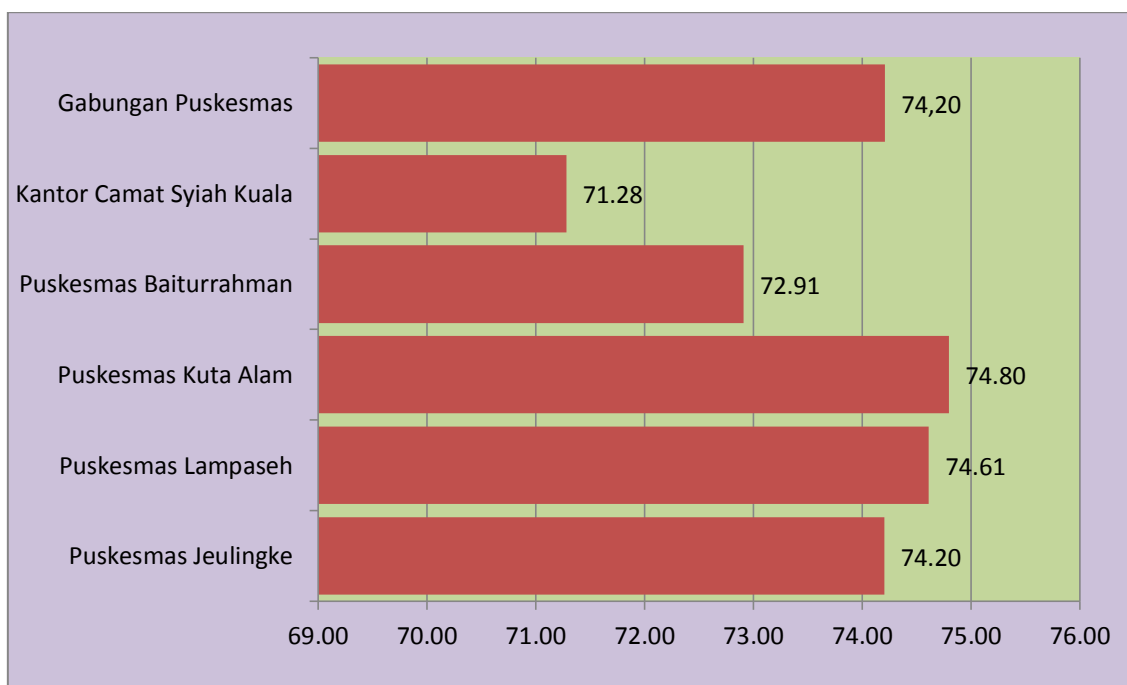
Unsur Pelayanan	Σn^*	Nilai Unsur Pelayanan
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan.	598	3.031
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	599	3.026
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan.	596	3.013
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	598	2.920
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan.	598	2.980
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas (nama, jabatan, kewenangan) yang melayani.	598	2.987
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	598	2.932
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	598	2.949
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	595	2.975
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut pada unit pelayanan ini.	597	2.944
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini.	596	2.930
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini.	598	3.028
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan kamar mandi pada unit pelayanan ini.	598	2.878
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan (tempat parkir, risiko dari bencana) di unit pelayanan ini.	598	2.964
Nilai IKM		74,20

Catatan: * Jumlah responden yang menjawab
Sumber : Data Primer, 2015

Semua unsur pelayanan bernilai B atau baik, namun ada unsur yang memperoleh nilai kepuasan masyarakat terendah yakni unsur kenyamanan/kebersihan kamar mandi (2,878). Fakta ini tentu harus menjadi perhatian semua pihak penyelenggara layanan kesehatan dasar, karena kondisi ini berbanding terbalik dengan tujuan dasar untuk meningkatkan derajat kesehatan publik, namun di sisi sebaliknya justru kebersihan di unit layanan dinilai paling rendah oleh masyarakat.

Sementara itu, empat belas unsur lainnya memperoleh nilai relatif sama berkisar antara 2,920 hingga 3,031. Secara agregat, penilaian kepuasan pelayanan masyarakat atas keempat unit pelayanan kesehatan tersebut bermutu B atau berkinerja baik, dengan nilai IKM gabungan sebesar 74,20.

Gambar 4.5
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Beberapa
Unit Pelayanan Publik di Banda Aceh Tahun 2015



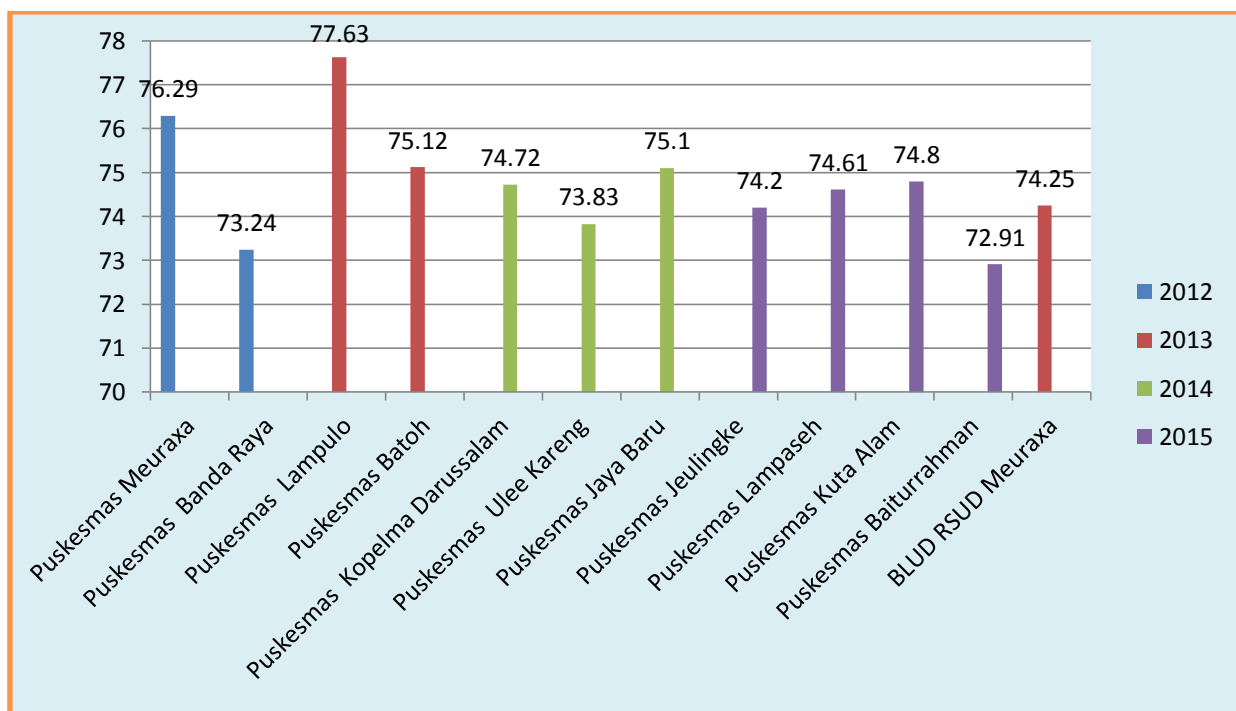
Sumber : Data Primer, 2015

4.8. Perkembangan IKM Kota Banda Aceh

Bappeda Kota Banda Aceh telah melakukan evaluasi IKM sejak tahun 2012-2015, terhadap 18 unit pelayanan/SKPK di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh, terutama yang mengemban tugas pokok dan fungsi di bidang layanan air minum, kesehatan, layanan perizinan, administrasi kependudukan, dan

penyelenggaraan pemerintahan kecamatan. Hasil evaluasi IKM memperlihatkan bahwa tidak satupun unit pelayanan/SKPK memiliki kinerja berpredikat sangat baik (mutu pelayanan A). Kecuali PDAM Tirta Daroy yang berkinerja cukup atau mutu pelayanan C, semua unit pelayanan/SKPK yang dievaluasi berkinerja baik (mutu pelayanan B). Dari Gambar 4.6 dapat dilihat hasil survey IKM bidang Kesehatan selama 2012–2015 nilai tertinggi dicapai oleh Puskesmas Lampulo (77,63) dan terendah oleh Puskesmas Baiturrahman (72,91).

Gambar 4.6
Perkembangan Nilai IKM Puskesmas dan BLUD RSUD Meuraxa
di Kota Banda Aceh Tahun 2012-2015

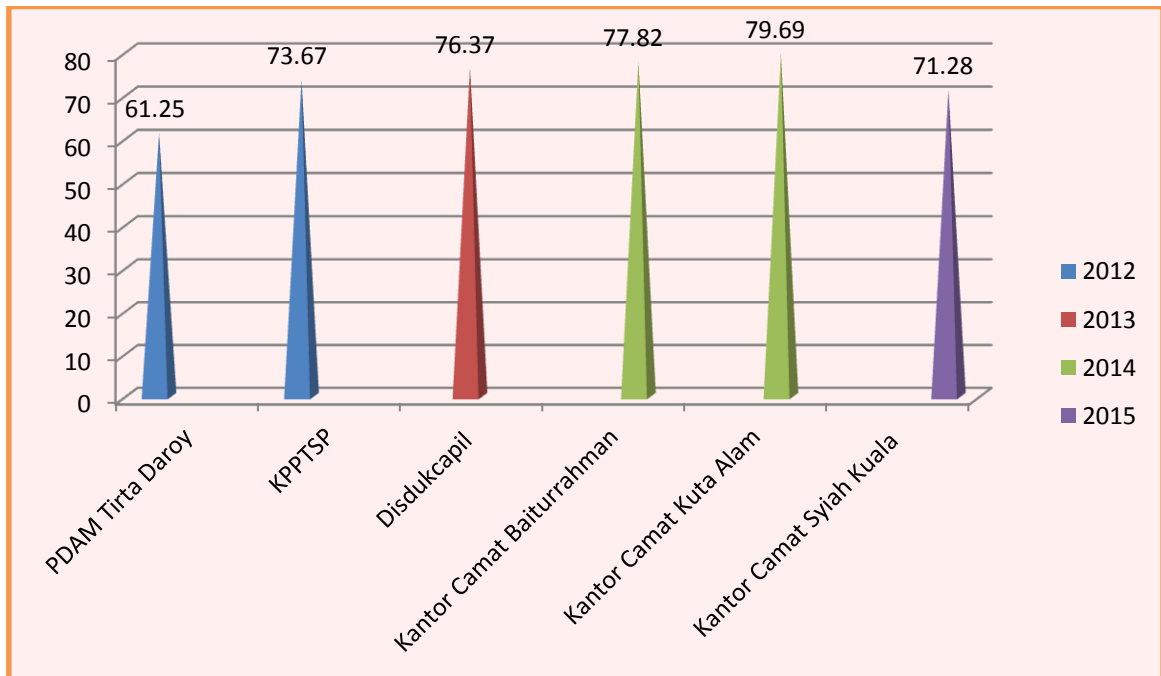


Namun demikian, nilai IKM unit pelayanan puskesmas tersebut tidak bisa untuk membandingkan antara puskesmas yang satu dengan lainnya untuk mendapatkan puskesmas yang terbaik atau terburuk, ini disebabkan evaluasi IKM tidak dilakukan dalam tahun yang sama, melainkan bertahap.

Sedangkan survey bidang pelayanan umum selama 2012–2015 dapat dilihat pada Gambar 4.7 dengan nilai tertinggi IKM dicapai oleh Kantor Camat Kuta Alam (79,69) dan terendah PDAM Tirta Daroy (61,25), namun sama juga

halnya dengan bidang kesehatan tidak bisa dilakukan perbandingan karena survey IKM ini dilakukan pada tahun yang berbeda.

Gambar 4.7
Perkembangan Nilai IKM PDAM Tirta Daroy, KPPTSP, Disdukcapil dan Kantor Camat di Kota Banda Aceh Tahun 2012-2015



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Responden yang dipilih secara random sampling lebih banyak kaum perempuan sebagai pengguna layanan kesehatan di puskesmas (Jeulingke, Lampaseh, Kuta Alam dan Baiturrahman) dan didominasi laki-laki sebagai pengguna layanan di Kantor Camat Syiah Kuala. Lebih dari separuh atau hampir 72,4 persen merupakan responden berumur 21-50 tahun dan selebihnya 8,27 persen responden berumur hingga 20 tahun dan paling kurang 19,33 persen responden berumur diatas 50 tahun. Tingkat pendidikan responden didominasi setara SMA (50,53 persen) yang proporsinya tidak jauh berbeda antara laki-laki dan perempuan. Paling kurang 22,67 responden berpendidikan sarjana dan selebihnya responden merupakan tamatan tingkat pendidikan lainnya. Lebih lanjut, paling kurang 51,47 persen responden berstatus pekerjaan lainnya (mengurus rumahtangga, pensiunan, pekerjaan lainnya) yang didominasi kaum perempuan. Selebihnya 16,53 persen responden bekerja sebagai pelaku usaha, 12 persen pegawai swasta, 9,20 persen PNS/TNI/Polri, dan 10,80 persen berstatus sebagai mahasiswa/pelajar.
2. Hasil wawancara dengan warga kota (responden) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeulingke diperoleh nilai IKM sebesar 74,20. Angka tersebut termasuk dalam nilai mutu pelayanan kategori B, atau berpredikat B (baik). Unsur pelayanan tertinggi diperoleh dari ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan dengan nilai sebesar 3,127. Disusul unsur pelayanan kejelasan dan kesesuaian persyaratan dan keamanan pelayanan dengan nilai 3,013. Kendati demikian, masih

terdapat 8 unsur pelayanan masih dibawah dari nilai 3 poin, walaupun semua unsur tersebut memperoleh nilai diatas 2,5. Dengan demikian, 8 unsur pelayanan tersebut diupayakan ditingkatkan sehingga tercapainya mutu pelayanan predikat A (sangat baik) di masa mendatang.

3. Untuk Puskesmas Lampaseh, nilai IKM yang diperoleh berkategori B (berkinerja baik) atau dengan nilai sebesar 74,61 yang berada pada rentang nilai 62,51–81,25. Terdapat 5 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai setara dan atau diatas 3 poin, yakni unsur kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan, dan tindak lanjut (3,00), keamanan pelayanan (3,00), kesesuaian dan kejelasan persyaratan (3,034), keamanan pelayanan (3,00), kemudahan prosedur (3,081), dan ketepatan waktu pelayanan (3,164). Unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan terendah nilainya dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Karena itu, unsur pelayanan tersebut harus menjadi perhatian di Puskesmas Lampaseh.
4. IKM unit pelayanan Puskesmas Kuta Alam memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 74,80. Dua unsur pelayanan memperoleh nilai terbawah walaupun berkinerja baik (B). Kedua unsur tersebut mencakup kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut (2,893) dan unsur ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tindak lanjut (2,847). Kedua unsur tersebut memerlukan penanganan serius dan langkah konkrit perbaikan di masa mendatang.
5. IKM unit pelayanan Puskesmas Baiturrahman memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 72,91. Unsur pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya, terutama unsur kenyamanan/kebersihan kamar mandi, kedisiplinan petugas, keadilan untuk mendapatkan pelayanan, keamanan pelayanan, ketepatan waktu

dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, dan kenyamanan/kebersihan ruang tunggu.

6. Untuk Kantor Camat Syiah Kuala, nilai IKM yang diperoleh sebesar 71,28 atau mutu pelayanan B (berkinerja baik). Unsur pelayanan yang masih dibawah nilai 2,5 atau terendah (berkinerja cukup) dibandingkan dari unsur lainnya adalah ketepatan waktu pelaksanaan dari setiap proses pelayanan dari jadwal pelayanan. Karena itu, unsur pelayanan tersebut harus menjadi prioritas perbaikan di Kantor Camat Syiah Kuala.
7. Secara kumulatif (gabungan IKM semua puskesmas), IKM pelayanan Puskesmas sebesar 74,20. Nilai IKM tersebut berada pada rentang interval 62,51 – 81,25, atau mutu pelayanan B (berkinerja baik). Lebih lanjut, tidak satupun unit pelayanan yang dievaluasi berkinerja mutu pelayanan A (sangat baik). IKM tertinggi diraih Puskesmas Kuta Alam sebesar 74,80 dan terendah dicapai Kantor Camat Syiah Kuala sebesar 71,28. Dari 14 unsur pelayanan yang dievaluasi, nilai pelayanan tertinggi dicapai pada unsur kejelasan dan kesesuaian persyaratan dan dan terendah pada unsur kenyamanan/kebersihan kamar mandi.
8. Untuk mencapai predikat kinerja sangat baik (mutu pelayanan A), Puskesmas Jeulingke masih membutuhkan poin nilai IKM sebesar 7,05, Puskesmas Kuta Alam sebesar 6,45, Puskesmas Lampaseh sebesar 6,64. Puskesmas Baiturrahman sebesar 8,34, dan Kantor Camat Syiah Kuala sebesar 9,97. Karena itu, perbaikan unsur pelayanan yang masih kurang dipandang sangat penting sehingga dapat mendorong peningkatan tingkat kepuasan warga kota yang tercermin dari IKM.

5.2 Rekomendasi

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

1. Diperlukan perluasan dan peningkatan fasilitas di ruang tunggu (seperti AC, tempat duduk/kursi) agar pengguna layanan lebih nyaman.
2. Mengingat Pemerintah Kota Banda Aceh telah mengeluarkan aturan melarang merokok di lingkungan pemerintahan dan fasilitas publik, sepatutnya juga diikuti oleh segenap aparatur di Kantor Camat Syiah Kuala demi kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi warga kota.
3. Kenyamanan/kebersihan kamar mandi harus menjadi perhatian serius di puskesmas dan kantor kecamatan, mengingat fasilitas tersebut juga dimanfaatkan warga kota sebagai pengguna layanan atau ketika berobat ke puskesmas. Dapat dipertimbangkan untuk merekrut warga lokal di sekitar unit pelayanan yang bertugas membersihkan kamar mandi.
4. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, salah satu unsur pelayanan yang dievaluasi adalah maklumat pelayanan. Karena itu, menjadi kewajiban bagi semua unit pelayanan Puskesmas untuk menyiapkan/membuat maklumat pelayanan dan ditempatkan yang mudah dilihat oleh pengguna layanan. Dengan demikian, ke depan unsur pelayanan tersebut (maklumat pelayanan) dapat dievaluasi dengan menggunakan IKM.
5. Tempat parkir yang sempit bagi pengguna layanan juga harus menjadi agenda prioritas ke depan, mengingat di masa mendatang warga kota sebagai pengguna layanan cenderung bertambah. Karena itu, upaya yang ditempuh, salah satunya adalah memperluas tempat parkir atau membuka tempat parkir baru yang tidak jauh dari unit pelayanan.
6. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menjadi salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas. Karena itu, sikap dan perilaku petugas pelayanan yang baik sebagai abdi

masyarakat harus ditingkatkan. Selain itu, perlunya diterapkan aturan yang tegas bagi petugas pelayanan yang “bermain” HP ketika jam kerja serta dapat dipertimbangkan pemasangan CCTV sebagai bentuk pengawasan bagi petugas pelayanan.

7. Standar operasional prosedur (SOP) Kantor Camat sesuai pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat yang sudah dibakukan agar ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat pengguna jasa dan disosialisasikan bagi warga kota. Dengan demikian, warga kota dapat mengetahui secara jelas SOP yang berlaku di Kantor Camat.
8. Penyederhanaan alur birokrasi dan percepatan pelayanan bagi warga kota merupakan salah satu tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik. Karena itu, dapat diupayakan secara bertahap untuk ditingkatkan kewenangan lainnya kepada Camat terkait pengurusan jenis pelayanan berdasarkan peraturan perundangan.
9. Terkait dengan pengurusan jenis pelayanan yang sesuai dengan kewenangan Camat, dapat dipertimbangkan secara bertahap untuk ditingkatkan kewenangan tersebut sepenuhnya kepada Camat, yang diikuti dengan peningkatan fasilitas, dana, dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Hal tersebut sebagai bentuk untuk penyederhanaan alur birokrasi dan percepatan pelayanan bagi warga kota.
10. Mengingat pentingnya IKM sebagai salah satu ukuran dalam menilai kinerja pelayanan publik, sepatutnya unit pelayanan/SKPK di dilingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh menetapkan target IKM yang harus dicapai setiap tahunnya. Evaluasi IKM dilakukan 2 kali dalam setahun sehingga menjadi masukan dalam setiap intervensi kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

**KUESIONER EVALUASI INDEKS/TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (TKM)
TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS, DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH, 2015**

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

II. DATA PUSKESMAS DAN PENGUMPUL DATA

NAMA PUSKESMAS	
NAMA PENCACAH	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

No	PERTANYAAN	NILAI	No	PERTANYAAN	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan ini a. Tidak jelas/tidak sesuai b. Kurang jelas/kurang sesuai c. Jelas/sesuai d. Sangat jelas/sangat sesuai	1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil a. Sangat adil	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tidak lanjut pada unit pelayanan ini a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan a. Selalu tidak tepat b. Kadang – kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 4	10	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tidak lanjut pada unit pelayanan ini a. Tidak tanggap b. Kurang tanggap c. Tanggap d. Sangat tanggap	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan b. Tidak disiplin c. Kurang disiplin d. Disiplin e. Sangat disiplin	1 2 3 4	11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu	1 2 3	12	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang pemeriksaan pada unit pelayanan ini a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4

**KUESIONER EVALUASI INDEKS/TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (TKM)
TERHADAP PELAYANAN KANTOR KECAMATAN, DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH, 2015**

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

II. DATA KANTOR CAMAT DAN PENGUMPUL DATA

KANTOR CAMAT	
NAMA PENCAHAH	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

No	PERTANYAAN	NILAI	No	PERTANYAAN	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kesesuaian persyaratan pada unit pelayanan ini a. Tidak jelas/tidak sesuai b. Kurang jelas/kurang sesuai c. Jelas/sesuai d. Sangat jelas/sangat sesuai	1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil a. Sangat adil	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	9.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang pernyataan kesanggupan/kewajiban pelayanan/maklumat dengan standar pelayanan pada unit pelayanan ini a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pelaksanaan dari setiap proses pelayanan dari jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan a. Selalu tidak tepat b. Kadang – kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 4	10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan alur penanganan pengaduan, saran/masukan dan tidak lanjut pada unit pelayanan ini a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap penanganan pengaduan, saran/masukan dan tidak lanjut pada unit pelayanan ini a. Tidak tanggap b. Kurang tanggap c. Tanggap d. Sangat tanggap	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (keterampilan/keahlian/pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu	1 2	12	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kebersihan ruang tunggu pada unit pelayanan ini a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman	1 2 3

