

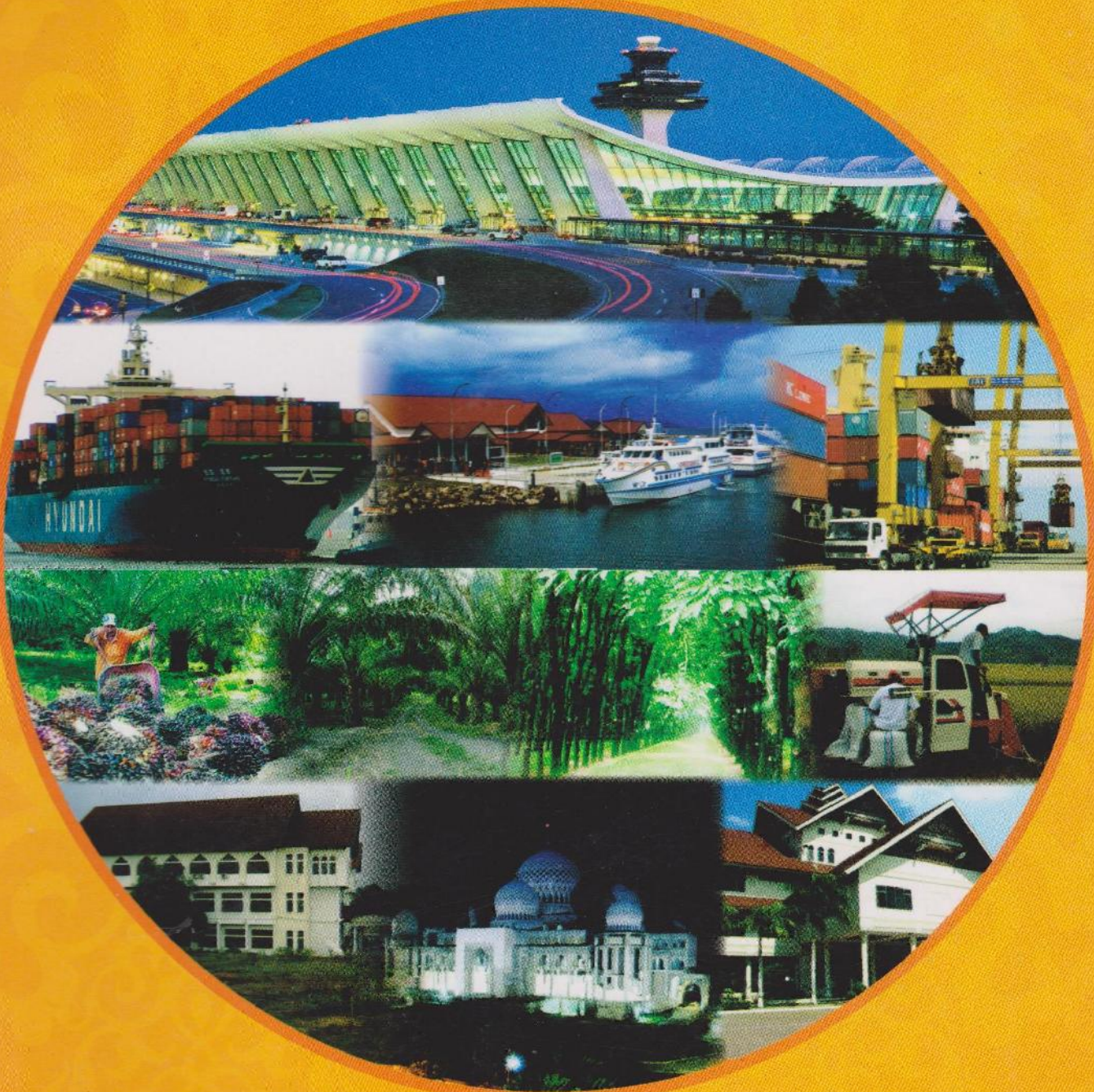
PROCEEDING

ISBN: 978-602-14708-0-0

SEMINAR NASIONAL EKONOMI 2013

“ Membangun Ekonomi Negeri dari Daerah “

Lhokseumawe, 26 - 27 Nopember 2013



FAKULTAS
Ekonomi
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH



Khairawati, Nur Faliza, Zulfan ~ 37

PERSEPSI KONSUMEN DALAM MENILAI PENGARUH MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PRODUK TEH BOTOL (SOSRO) DI KOTA LHKSEUMAWE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIMAL)

Khairina Ar, Nurhadi ~ 38

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WARUNG KOPI CANDEN DI KOTA LHKSEUKON

Likdanawati, Rusydi ~ 39

PENGARUH DANA ALOKASI UMUM, PENDAPATAN ASLI DAERAH DAN PRODUK DOMESTIK REGIONAL BRUTO TERHADAP BELANJA DAERAH PADA KABUPATEN/KOTA DI PROVINSI ACEH

Luthfi, ST, MSM, Rita Meutia, SE, M. Si, Ak, DR. Murhaban, SE, M. Si, Ak ~ 40

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ACEH UTARA

M. Haykal, Dea Arie Mutia ~ 41

PENGARUH NET PROFIT MARGIN, OPERATING PROFIT MARGIN DAN SIZE PERUSAHAAN LQ 45 TERHADAP LABA PERUSAHAAN YANG TERDAFTAR PADA BURSA EFEK INDONESIA

Marzuki SE.M.Si ~ 42

ANALISIS PENGARUH INDEKS HARGA SAHAM GLOBAL TERHADAP INDEKS HARGA SAHAM GABUNGAN (IHSG) DI BURSA EFEK INDONESIA

Maya Febrianty Lautania, SE, Ak, MM, M. Si, Cut Afrianandra SE, Ak, M. Bus (Acc) ~ 43

TRADING VOLUME ACTIVITY BERPERAN MEDIASI ANTARA EARNINGS AGGRESSIVENESS DAN EARNINGS SMOOTHING TERHADAP RETURN SAHAM

Muammar Khaddafi ~ 44

ANALISIS CAPAIAN KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PEGAWAI PEMERINTAH KOTA LHKSEUMAWE

Muhammad Nasir, Ichsan ~ 45

THE ANALYSIS OF DIFFERENTIATION BETWEEN RICE DEMAND OF MEDIUM AND SUPER QUALITY BY HOUSEHOLD IN BIREUEN DISTRICT

Mukhlis ~ 46

WAKAF SEBAGAI SALAH SATU SUMBER MODAL USAHA

Mukhlis Muhammad Nur, Lc., MA ~ 47

ANALISIS CAPAIAN KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PEGAWAI PEMERINTAH KOTA LHOKSEUMAWE

Oleh :
Muhammad Nasir
Dosen Tata Niaga Politeknik Negeri Lhokseumawe
Ichsan
Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Malikussaleh

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Lhokseumawe. Secara spesifik, bertujuan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Data yang digunakan primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan warga yang memanfaatkan pelayanan pemerintah kota. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sementara data sekunder yang diperoleh dari berbagai laporan, literatur-literatur, buku-buku, hasil-hasil kajian/riset, dan sumber-sumber lainnya yang sesuai dengan sasaran kegiatan. Model Analisis Data digunakan pengukuran melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil penelitian menghasilkan bahwa nilai IKM untuk gabungan keempat unit pelayanan adalah sebesar 71,10. Artinya bermutu B dan berkinerja baik. Namun demikian, sebagai unit pelayanan masyarakat, setiap unit pelayanan wajib memperbaiki kinerjanya sebaik mungkin agar memperoleh mutu A atau kinerja sangat baik. Perlunya sosialisasi kepada pegawai dan warga kota tentang pentingnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintah Kota Lhokseumawe. Hal tersebut untuk menggugah kesadaran pegawai untuk terus memberikan pelayanan terbaik dan berupaya memperbaiki kualitas pelayanan Pemerintah Kota Lhokseumawe.

Keywords: Tingkat Pelayanan, Faktor-Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Pendahuluan

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Diterapkannya Otonomi Daerah berdasarkan Undang-undang No.22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang diperbaharui dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 secara fundamental memiliki tujuan strategis untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas di daerah. Otonomi Daerah memberikan ruang dan kewenangan yang besar bagi daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan di tingkat daerah berdasarkan prinsip akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan partisipasi.

Karena itu, dengan Otonomi Daerah diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat lebih optimal, cepat, dan berkualitas.

Dalam kerangka otonomi Daerah dewasa ini yang terkait erat dengan prinsip-prinsip demokrasi sebagai landasannya maka pendekatan dari perspektif publik sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan harus menjadi perhatian penting untuk mengetahui sejauh apa pelayanan yang disediakan telah memenuhi harapan, kepuasan maupun kebutuhan publik lokal lainnya sebagai konstituennya. Hal ini sejalan dengan prinsip *representative democracy*, dimana keterwakilan publik lokal tidak hanya sebatas pada wakil-wakil mereka di DPRD, tetapi juga harus merepresentasikan kebutuhan dan kepentingan mereka yang terwujud dalam kebijakan maupun program-program pembangunan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah (Hoessein :1999).

Melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak nyata dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004. Keputusan Menpan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat guna meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Lhokseumawe, yang diukur dari Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) yang diharapkan sebagai bahan evaluasi kinerja SKPK/unit pelayanan untuk menetapkan kebijakan lanjutan peningkatan pelayanan publik berkualitas di Kota Lhokseumawe di masa mendatang.

Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna antara lain sebagai berikut :

- a. Sebagai masukan awal dalam penetapan kebijakan lanjutan guna mewujudkan peningkatan pelayanan publik yang berkualitas;
- b. Bagi SKPK, sebagai informasi untuk memperbaiki kinerja pelayanannya bagi warga kota ketinggian yang lebih baik dan berkualitas;
- c. Bagi Masyarakat, sebagai informasi untuk menilai kinerja SKPK dan kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan Pemerintah Kota Lhokseumawe.

PENELITIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Merujuk SK MENPAN nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik, atau pelayanan umum, pada dasarnya merupakan, "segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

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

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

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

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

Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman *et.al* (dalam Tjiptono 1997: 70) meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- e. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lovelock (1992) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- 1. *Tangible (terjamah)*, yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- 2. *Realiable (handal)*, yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
- 3. *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- 4. *Assurance (jaminan)*, yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- 5. *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan".

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

- 1. *Prosedur Pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2. *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- 4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

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

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, lokasi kegiatan difokuskan di Kota Lhokseumawe. Adapun SKPK/unit pelayanan yang akan dijadikan sebagai sasaran penelitian mencakup Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), Puskesmas di 27 Kecamatan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Lhokseumawe, dan pelayanan di Kantor-kantor pemerintahan lainnya termasuk pelayanan di kantor tingkat kecamatan.

Teknik Pengumpulan Data dan Responden

Untuk mendukung pencapaian tujuan kegiatan ini, diperlukan berbagai data dan informasi. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan warga kota yang memanfaatkan pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP), Puskesmas di tingkat Kecamatan, perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Lhokseumawe dan pelayanan di kantor/badan/dinas pemerintahan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai penuntun yang telah dirancang sebelumnya. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden untuk satu unit pelayanan sebanyak 150

orang, sesuai petunjuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dengan demikian, total responden tiga unit pelayanan adalah 600 responden.

Tabel 1
Jumlah Responden Sasaran Penelitian

No	SKPK/ Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Jenis Pelayanan
1.	KPPTSP	150	Perizinan dan Non Perizinan
2.	Puskesmas	150	Kesehatan
3.	PDAM	150	Air Minum
4.	Kantor Pemerintahan	150	KTP dan Layanan Umum
Total		600	

Disamping itu, untuk keperluan analisis, juga digunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai laporan, literatur-literatur, buku-buku, hasil-hasil kajian/riset, dan sumber-sumber lainnya.

Metode Analisis Data

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

1. *Prosedur Pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

8. *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. *Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. *Keamanan pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Kriteria kinerja masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : Kepmen PAN No. Kep./25/M.PAN/2/2004

Hasil penelitian

Karakteristik Responden

Sesuai dengan tujuan dan sasaran penelitian, terdapat 4 unit pelayanan masyarakat yang dilakukan survei untuk melihat secara nyata tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di beberapa unit/instansi di lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe. Unit/instansi pelayanan tersebut meliputi, Puskesmas, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Kantor Pelayanan Publik Terpadu Satu Atap (KPPTSP) dan kantor/badan/dinas dilingkungan pemerintahan Kota Lhokseumawe. Masing-masing unit

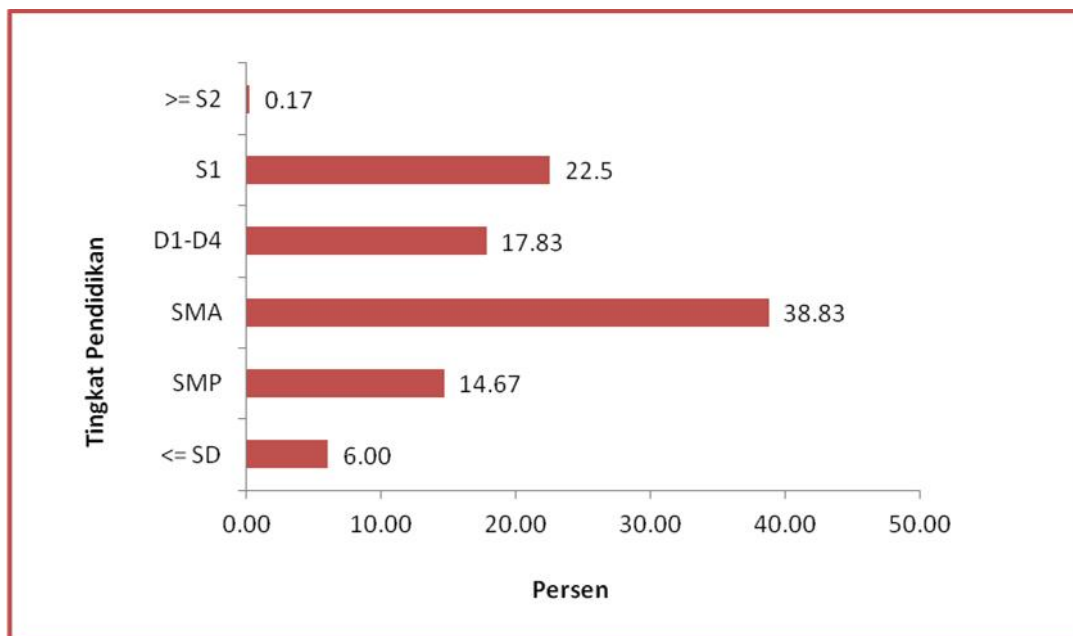
pelayanan disurvei sebanyak 150 responden, dengan total keseluruhan 600 responden. Secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3
Jumlah Responden Menurut Unit Pelayanan dan Jenis Kelamin

Unit Pelayanan	Laki-laki		Perempuan		Total
	Jumlah	%	Jumlah	%	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Puskesmas	48	32,00	102	68,00	150
Kantor Pemerintahan	49	32,67	101	67,33	150
PDAM	115	76,67	35	23,33	150
KPPTSP	114	76,00	36	24,00	150
Total	326	54,33	274	45,67	600

Sumber : Data Primer, 2012

Gambar 1
Responden Menurut Tingkat Pendidikan (persen)



Sumber : Data Primer, 2012

Puskesmas

Dari sejumlah 150 responden, pada umumnya menjawab semua pertanyaan unsur pelayanan. Meskipun saat ini Pemerintah Kota Lhokseumawe telah menggratiskan biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, termasuk adanya Program JKA dari Pemerintah Aceh, pada prinsipnya responden juga memberikan pandangan atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan biaya. Untuk unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (unsur ke-10), juga semua responden memberikan jawaban. Sedangkan untuk pertanyaan unsur ke-11 yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, semua responden juga memberikan jawaban. Demikian pula untuk unsur pelayanan lainnya, semua responden memberikan pendapat dan pandangannya terkait dengan pelayanan yang selama ini mereka terima dari petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas-pukesmas di lingkungan Kota Lhokseumawe.

Meskipun Pemerintah Kota Lhokseumawe telah menggratiskan biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari Puskesmas, termasuk di Puskesmas, ternyata responden memberikan penilaian yang berbeda masalah tersebut. Dalam artian bahwa kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, responden masih merasa kurang nyaman. Mungkin mereka tidak mengetahui berapa ukuran biaya yang sesuai untuk pelayanan tersebut. Atau, barangkali masyarakat merasa biaya yang ditanggung oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe untuk menggratiskan pelayanan kesehatan tersebut tidak sebanding dengan pelayanan yang diterimanya, sehingga responden memberikan penilaian berbeda terhadap jawaban unsur pelayanan tersebut.

Meskipun masih kurang nyaman berkaitan dengan biaya, namun jawaban yang diberikan responden untuk unsur nomor 10 dan 11 tersebut, adalah baik (3,000 dan 3,047). Artinya, masyarakat merasa wajar dengan besaran biaya yang dikenakan dan sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan pelayanan yang diterimanya. Kendati demikian, nilai tersebut belum mencapai maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan sehingga di masa mendatang dapat dicapai nilai maksimal dari unsur pelayanan tersebut.

Tabel 4
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
pada Unit Pelayanan Puskesmas

Unsur Pelayanan	S n	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	3,033
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	3,027
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	3,033
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,987
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,047
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,013
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,913
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	3,007

9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,987
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	150	3,000
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	150	3,047
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	3,533
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	3,033
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,060
Nilai IKM = 76,29 Kinerja = Baik		

Sumber : Data Primer, 2012

Terdapat tiga unsur pelayanan yang dinilai terbawah oleh masyarakat, yakni kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas. Pada ketiga unsur pelayanan ini, semua responden menyatakan pendapatnya. Oleh karenanya, ketiga unsur tersebut harus diperbaiki unit pelayanan Puskesmas, terutama bagi para petugas yang langsung terlibat dalam pelayanan masyarakat. Petugas harus meningkatkan kedisiplinan melayani, kecepatan pelayanan, dan meningkatkan kesopanan dan keramahannya terhadap pengguna layanan. Akan tetapi, unsur yang nilainya paling sedikit yaitu kecepatan pelayanan mesti diperbaiki lebih intens dan berkesinambungan.

Secara agregat, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit Puskesmas sebesar 76,29 atau berpredikat B (baik). Meskipun mutu pelayanan unit tersebut telah berpredikat B (baik), masih ada 3 unsur (seperti telah disebutkan sebelumnya) yang nilainya dibawah rata-rata dan semestinya ditingkatkan. Karenanya, mutu pelayanan dengan predikat A (sangat baik) wajib menjadi tujuan semua unit pelayanan publik termasuk Puskesmas.

Sampai tahun 2011, jumlah tenaga medis yang mengabdikan di Puskesmas sebanyak 32 orang. Hampir 78,12 persen atau berjumlah 25 orang merupakan bidan dan perawat. Selebihnya sebanyak 4 orang merupakan perawat gigi dan 3 orang sebagai dokter. Selain itu, terdapat pula 4 orang tenaga non medis, meliputi 1 orang tenaga farmasi, 2 orang tenaga ahli gizi, dan 1 orang tenaga kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan berkualitas harus terus diwujudkan di Puskesmas. Mengutip data 2011, tercatat jumlah kunjungan pasien di Puskesmas mencapai 23.550 kunjungan, atau sekitar 6,68 persen dari total kunjungan pasien di seluruh puskesmas di Kota Lhokseumawe. Pasien yang memanfaatkan fasilitas JKA cukup menonjol, yaitu sebanyak 14.803 kunjungan. Terdapat pula pasien yang menggunakan fasilitas jamkesmas sebanyak 6.566 kunjungan dan fasilitas Askes sebanyak 2.181 kunjungan.

Dari sisi pelayanan imunisasi di wilayah kerja Puskesmas, terlihat sangat menggembirakan. Cakupan Balita yang pernah mendapatkan pelayanan imunisasi lebih dari 100 persen. Untuk imunisasi BCG, misalnya, cakupan pelayanannya mencapai 117 persen (kondisi tahun 2011). Demikian pula dengan imunisasi DPT1 + HB 1 mencapai 121,25 persen, DPT3 + HB3 mencapai 106,52 persen, Polio3 mencapai 108,50 persen, dan campak mencapai 115,86 persen. Dengan demikian, pelayanan imunisasi bagi balita terus ditingkatkan kualitasnya sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan Puskesmas.

Kantor/Dinas/Badan di lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe

Kenyataan yang agak berbeda dari unit pelayanan Puskesmas ditemukan dalam pelayanan masyarakat di dinas/badan/kantor di lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe. Penilaian responden terhadap 14 unsur pelayanan secara umum relatif lebih rendah daripada di Puskesmas. Dari 14 unsur pelayanan, hanya 5 unsur pelayanan yang memperoleh Nilai Unsur Pelayanan di atas 3. Kelima unsur pelayanan tersebut adalah kemudahan prosedur, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, kenyamanan, dan keamanan. Terdapat sesuatu yang menarik pada unit pelayanan ini, yaitu unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan memperoleh nilai tertinggi (yakni 3.487) daripada ke-13 unsur lainnya. Kedua adalah unsur kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, yaitu sebesar 3,454.

Tabel 5
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
pada Unit Pelayanan Kantor/Badan/Dinas di Lingkungan
Pemerintahan Kota Lhokseumawe

Unsur Pelayanan	S n	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	3,020
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	2,947
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	2,660
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,427
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,860
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,920
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,380
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	2,980
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,893
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	150	3,493
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	150	3,453
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	2,587
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	3,007
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,387
Nilai IKM = 73,24 Kinerja = Baik		

Sumber : Data Primer, 2012

Fakta lainnya adalah setidaknya ada dua unsur pelayanan yang dinilai rendah oleh masyarakat, yakni kedisiplinan petugas dan kecepatan pelayanan. Kedua unsur tersebut

memperoleh nilai 2,428 dan 2,382. Sehingga mutu pelayanannya mendapat predikat C atau berkinerja kurang baik.

Secara agregat mutu pelayanan di Pemerintahan Kota Lhokseumawe memperoleh predikat B dan berkinerja baik, sama seperti Puskesmas. Akan tetapi, melihat angka IKM masing-masing yang diperoleh dari masyarakat pengguna layanan, dengan nilai IKM sebesar 73,24 sedikit dibawah Puskesmas.

PDAM

Sebanyak 150 orang responden pada unit pelayanan menjawab dan menyatakan pendapatnya pada setiap unsur pelayanan. Nilai unsur pelayanan berkisar antara 2,073 (terendah) hingga 3,180 (tertinggi).

Beberapa unsur pelayanan yang memperoleh predikat kurang baik dari pengguna layanan/masyarakat, meliputi kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (2,07), kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (2,187), kedisiplinan petugas (2,200), kecepatan pelayanan (2,213), ketepatan pelaksanaan (2,220), keadilan untuk mendapatkan pelayanan (2,280), dan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani (2,393).

Secara agregat nilai IKM yang diperoleh PDAM bermutu C atau berkinerja kurang baik. Tercatat masih ada 9 unsur pelayanan yang bermutu C (berkinerja kurang baik). Sebanyak 6 unsur pelayanan berkinerja baik, dimana satu unsur pelayanan bernilai diatas 3 yaitu keamanan pelayanan. Oleh karenanya nilai IKM unit pelayanan ini sebesar 61,21 atau bermutu C yang terletak diantara rentang nilai 43,76 – 62,50. Secara lebih rinci, hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan PDAM Kota Lhokseumawe sebagai berikut.

Tabel 6
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata
Unsur Pelayanan PDAM Kota Lhokseumawe

Unsur Pelayanan	S n	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	2,707
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	2,840
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	2,393
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,200
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,120
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,647
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,213
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	2,280
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,647
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	150	2,187

11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	150	2,073
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	2,220
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	2,573
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,180
Nilai IKM = 61,21 Kinerja = Kurang Baik		

Sumber : Data Primer, 2012

PPTSP Kota Lhokseumawe

Hampir semua responden menjawab pertanyaan setiap unsur pelayanan. Keempat belas nilai unsur pelayanan berpredikat baik, tidak ada yang bernilai kurang baik ataupun baik sekali. Oleh karenanya secara umum IKM unit pelayanan KPPTSP Kota Lhokseumawe memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 73,67.

Tabel 7
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata
Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan KPPSTP Kota Lhokseumawe

Unsur Pelayanan	S n	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	150	2,913
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	150	2,960
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	150	2,973
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	150	2,953
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,000
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,027
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	150	2,607
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	150	2,973
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	150	3,107
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	150	2,906
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	150	2,793
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	150	2,620
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	150	3,087
14. Keamanan pelayanan di unit ini	150	3,333
Nilai IKM = 73,67 Kinerja = Baik		

Sumber : Data Primer, 2012

Perbandingan Antarunit Pelayanan

Setelah dilakukan survei atas kinerja pelayanan pada 4 unit pelayanan pemerintah (dan BUMD), terlihat fakta penilaian masyarakat atas kepuasan pelayanannya. Dilihat dari nilai IKM, maka pelayanan pada keempat unit pelayanan masyarakat yaitu Puskesmas, layanan pemerintahan, PDAM, dan KPPTSP bermutu B atau berkinerja baik. Namun, secara empiris keempat unit pelayanan itu memiliki nilai yang berbeda.

Secara berurutan dari yang tertinggi nilai IKM adalah Puskesmas (76,29), KPPTSP (73,67), Pelayanan di pemerintahan (73,24), dan PDAM (61,21). Andaikan penilaian kepuasan masyarakat pada keempat unit pelayanan tersebut digabung, maka akan terlihat seperti pada tabel berikut.

Tabel 8
Jumlah Responden yang Menjawab dan Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
pada Empat Unit Pelayanan (Puskesmas, Dinas/Badan/Kantor Pemerintahan,
PDAM, dan KPPTSP)

Unsur Pelayanan	S n	Nilai Unsur Pelayanan
1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	600	2,918
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	600	2,943
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	600	2,765
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	600	2,642
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	600	2,757
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	600	2,902
7. Kecepatan pelayanan di unit ini	600	2,528
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini	600	2,810
9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	600	2,908
10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	600	2,896
11. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	600	2,841
12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	600	2,740
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	600	2,925
14. Keamanan pelayanan di unit ini	600	3,240
Nilai IKM = 71,10 Kinerja = Baik		

Sumber : Data Primer, 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa unsur pelayanan keempat belas, yaitu keamanan pelayanan memperoleh nilai tertinggi (3,249). Unsur pelayanan ini bermutu B atau berkinerja baik, sama dengan ketiga belas unsur pelayanan lainnya. Meskipun ketiga belas unsur lainnya juga bermutu B atau berkinerja baik, namun setidaknya ada tiga unsur yang nilainya paling rendah daripada unsur pelayanan lainnya. Kedua unsur pelayanan tersebut adalah kecepatan pelayanan yang bernilai 2,560 dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang memperoleh nilai 2,777. Sedangkan unsur ketiga adalah kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang bernilai 2,791

Secara umum agregat nilai IKM untuk gabungan keempat unit pelayanan adalah sebesar 71,10. Artinya bermutu B dan berkinerja baik. Namun demikian, sebagai unit pelayanan masyarakat, setiap unit pelayanan wajib memperbaiki kinerjanya sebaik mungkin agar memperoleh mutu A atau kinerja sangat baik. Hal ini bukan semata-mata penilaian administrasi semata, akan tetapi kepuasan masyarakat atas layanan yang diterimanya. Hal ini bukan tidak mungkin dicapai, karena salah satu dari unsur pelayanan tersebut (unsur keempat belas) hampir berhasil mencapai predikat tertinggi (A=sangat baik). Unsur ini hanya kurang poin sebesar 0,001, andaikan angka desimalnya hanya 2 angka, maka unsur pelayanan ini berpredikat sangat baik atau bermutu A. Sudah tentu menjadi harapan masyarakat pengguna layanan dan tujuan penyelenggara untuk mencapai kualitas tersebut, semoga.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan bab-bab sebelumnya, dirangkum beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Lhokseumawe pada tahun 2012 secara keseluruhan (overall) atau gabungan dari unit pelayanan, meliputi Pukesmas, PDAM, KPPTSP, dan Pemerintahan lainnya adalah sebesar 71,10. Merujuk pada ketentuan SK Men-PAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004, angka tersebut termasuk dalam nilai mutu pelayanan kategori B , yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan publik di Kota Lhokseumawe secara umum dalam kategori baik.
2. Nilai IKM atas pelayanan Puskesmas sebesar 76,29 atau berpredikat B (baik). Meskipun mutu pelayanan unit tersebut telah berpredikat B (baik), masih ada 3 unsur pelayanan yang nilainya dibawah rata-rata, terutama yakni kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas. Karena itu, unsur pelayanan tersebut harus ditingkatkan sehingga tercapainya mutu pelayanan dengan predikat A (sangat baik) di masa mendatang.
3. Untuk Dinas/badan/kantor Pemerintahan, nilai IKM yang diperoleh berkategori B (berkinerja baik). Akan tetapi, melihat angka IKM masing-masing yang diperoleh dari masyarakat pengguna layanan, pemerintahan dengan nilai IKM sebesar 73,24 sedikit dibawah Puskesmas. Unsur pelayanan yang masih dibawah nilai rata-rata dan harus ditingkatkan kualitasnya, meliputi kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kejelasan, dan kepastian petugas pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas.
4. IKM unit pelayanan KPPTSP Kota Lhokseumawe memperoleh mutu pelayanan B atau berkinerja baik, dengan nilai sebesar 73,67. Nilai unsur pelayanan tertinggi adalah keamanan pelayanan, yakni 3,333. Unsur pelayanan lainnya bernilai 3

keatas mencakup unsur kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan, kemampuan petugas, dan tanggung jawab petugas. Terdapat 3 unsur pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya, meliputi unsur kecepatan pelayanan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

5. Hasil wawancara dengan warga kota mengungkapkan bahwa nilai IKM PDAM kategori C atau berkinerja kurang baik. Nilai IKM-nya sebesar 61,21 atau terletak diantara rentang nilai 43,76-62,50. Unsur pelayanan yang bermutu C atau berkinerja kurang baik, meliputi kesesuaian dan kewajaran biaya, ketepatan pelaksanaan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan, tanggung jawab, kedisiplinan, dan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan. Sebanyak 6 unsur pelayanan berkinerja baik, dimana satu unsur pelayanan bernilai diatas 3 yaitu keamanan pelayanan. Oleh karena itu, unsur pelayanan bernilai IKM baik patut dipertahankan dan yang bernilai IKM rendah harus menjadi perhatian serius untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Saran

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, direkomendasikan beberapa hal dan upaya ke depan perbaikan pelayanan publik di Kota Lhokseumawe antara lain sebagai berikut :

1. Unsur-unsur pelayanan yang sudah berkinerja baik agar terus dipertahankan;
2. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas, beberapa hal yang menjadi prioritas perbaikan ke depan, meliputi kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas. Ketiga unsur tersebut di nilai sangat penting agar pelayanan kesehatan berjalan dengan baik dan cepat. Lebih lanjut, fasilitas pendukung Puskesmas, seperti air bersih juga diupayakan tersedia.
3. Unsur pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya di dinas/badan/kantor pemerintahan, mencakup : kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kejelasan, dan kepastian petugas pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas;
4. Di KPPTSP, unsur pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya, meliputi unsur kecepatan pelayanan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, dan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
5. Di PDAM, beberapa unsur pelayanan yang harus diperbaiki mencakup kesesuaian dan kewajaran biaya, ketepatan pelaksanaan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan, tanggung jawab, kedisiplinan, dan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan.

Daftar Pustaka

Bragan, Leonard Berry. 1992. *Marketing Service Competing Through Quality* New York: The Free Press

Hoessen, Alma. 1999. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Lembaran Negara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Lembaran Negara

Lovelock, William, S. J. 1992. *Fundamentals of Marketing*. Mc. Graw Hill International

Rasyid, Rias. 1997. Otonomi Daerah : Penguatan Pelayanan Publik. Jakarta : Gramedia

Supriono, Agus. 2000. Membangun Model Pelayanan Publik Yang Dapat Memenuhi Keinginan Masyarakat. Jakarta : Gramedia

Tjiptono, Fandy. 1996. Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan). Jakarta : Gramedia