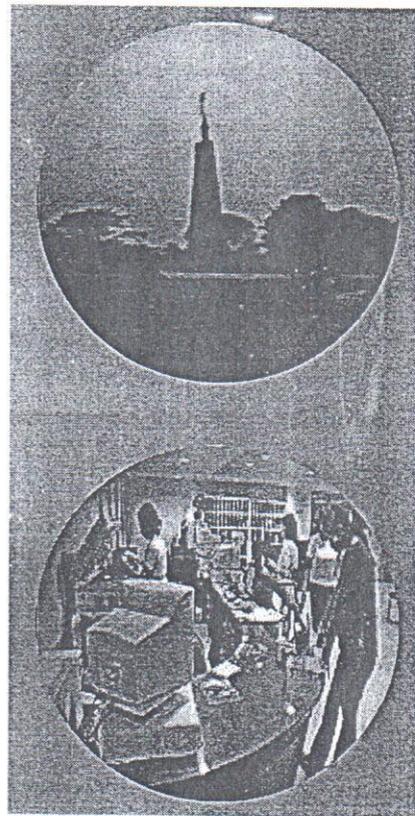
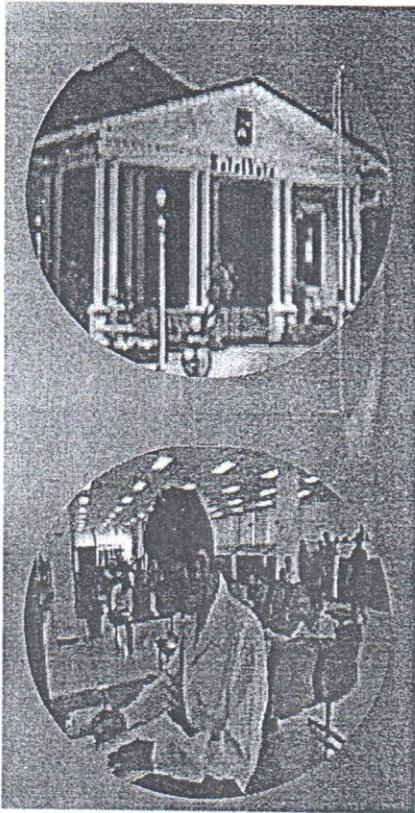


KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BOGOR

LAPORAN AKHIR



KERJASAMA
PUSAT STUDI PEMBANGUNAN PERTANIAN DAN PEDESAAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
INSTITUT PERTANIAN BOGOR



DENGAN
BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BOGOR
2006



KATA PENGANTAR

Laporan akhir ini merupakan hasil survey dan analisis data serta informasi dari kegiatan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor, yang disusun oleh Tim peneliti dari Pusat Studi Pembangunan Pertanian dan Pedesaan-Institut Pertanian Bogor (PSP3-IPB), sesuai dengan Surat Perjanjian Kerjasama antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bogor dengan PSP3-IPB Nomor : 124a / K.13.11.1 / PL / 2006.

Kegiatan "Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor" ini merupakan kerjasama antara PSP3-IPB dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bogor. Secara umum kegiatan ini bertujuan untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap beberapa jenis pelayanan publik di Kota Bogor, diantaranya pelayanan KTP, ijin gangguan (HO), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan kesehatan (Puskesmas) dan pelayanan air minum (PAM).

Temuan-temuan yang diperoleh dari hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum mengenai kinerja tingkat kepuasan dan kepentingan beberapa pelayanan publik yang ada di Kota Bogor, serta aspirasi masyarakat Kota Bogor sebagai pengguna jasa pelayanan publik.

Apresiasi yang setinggi-tingginya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini. Saran dan masukan yang membangun kami harapkan untuk mengarahkan kegiatan ini menjadi lebih baik ke depan. Semoga bermanfaat. Terima kasih.

Bogor, Juli 2006

Tim Studi

DAFTAR ISI

Bab	Uraian	Halaman
I	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang dan Permasalahan	1
	1.2. Tujuan	3
	1.3. Output	3
	1.4. Ruang Lingkup Studi	4
II	METODOLOGI PENELITIAN	5
	2.1. Lokasi Penelitian	5
	2.2. Data dan Sumber Data	5
	2.3. Metode Pengumpulan Data	6
	2.4. Pengolahan dan Analisis Data	8
	2.5. Tahapan Kegiatan	13
III	GAMBARAN UMUM KOTA BOGOR	15
	3.1. Kondisi Wilayah	15
	3.2. Kependudukan	16
	3.3. Perekonomian	17
	3.4. Kondisi Kesehatan	19
IV	GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK KOTA BOGOR	21
	4.1. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	22
	4.2. Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	25
	4.3. Pelayanan Ijin Gangguan (HO)	30
	4.4. Pelayanan Air Minum	34
	4.5. Pelayanan Kesehatan	38
V	PENILAIAN ASPIRASI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BOGOR	40
	5.1. Identitas Responden	40
	5.2. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik	42
	5.3. Penilaian Tingkat Kepentingan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik	63
VI	ALTERNATIF KEBIJAKAN DALAM PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BOGOR	71
	6.1. Pelayanan HO	71
	6.2. Pelayanan IMB	74
	6.3. Pelayanan PDAM	77
	6.4. Pelayanan KTP	79
	6.5. Pelayanan Puskesmas	81
VII	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	83
	7.1. Kesimpulan	83
	7.2. Rekomendasi	84
	DAFTAR PUSTAKA	85
	LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Halaman
1.	Komposisi Jumlah Responden Sampel	6
2.	Komposisi Jumlah Responden Sampel per Kelurahan	7
3.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
4.	Jumlah Rumah Tangga, Penduduk, Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk Kota Bogor Tahun 2004	17
5.	Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Bogor menurut Lapangan Usaha Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2000 - 2004	18
6.	Jumlah Rumah Sakit dan Tempat Tidur di Kota Bogor Tahun 2004	19
7.	Jumlah Penyalur Obat di Kota Bogor Tahun 2004	20
8.	Rekapitulasi Penerimaan KTP Kota Bogor Bulan Januari - Maret 2006	22
9.	Mekanisme Pembuatan dan Perpanjangan KTP di Kota Bogor	23
10.	Jumlah IMB yang Diproses Pada Tahun 2005	25
11.	Jumlah Permohonan dan Penerimaan Ijin HO Tahun 2005	30
12.	Banyaknya Pelanggan dan Air Minum yang Disalurkan menurut Kategori Pelanggan Tahun 2004	34
13.	Banyaknya Pelanggan PDAM Menurut Kategori Pelanggan dan Kecamatan di Kota Bogor Tahun 2004	35
14.	Klasifikasi kelompok pelanggan, golongan tarif dan besaran tarif air minum	36
15.	Jumlah Sarana Kesehatan Dasar di Kota Bogor Tahun 2004	38
16.	Jumlah Puskesmas, Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling menurut Kecamatan di Kota Bogor Tahun 2004	39
17.	Jumlah dan Cakupan Imunisasi Bayi menurut Puskesmas per Kecamatan di Kota Bogor Tahun 2004	39
18.	Karakteristik Responden di Kota Bogor	41
19.	Nilai IKM dan Kriteria Masing-Masing Jenis Pelayanan di Kota Bogor	43
20.	Nilai Rata-Rata Empat Belas Unsur Pelayanan di Kota Bogor	44
21.	Kecepatan Waktu dalam Antrian Dokter dan Pengambilan Obat di Puskesmas di Kota Bogor	46
22.	Nilai Rata-Rata Unsur dan Sub Unsur Unit Pelayanan Puskesmas di Kota Bogor	48
23.	Persentase Lama Waktu Pengurusan Pemasangan Saluran Baru dan Komplain/Perbaikan Saluran PDAM di Kota Bogor	50
24.	Persentase Lama Waktu Pengurusan sesuai Keinginan Pelanggan PDAM di Kota Bogor	51
25.	Nilai Rata-Rata Unsur dan Sub Unsur Pelayanan PDAM di Kota Bogor	52
26.	Persentase Pihak yang Mengurus KTP di Kota Bogor	54

Tabel	Uraian	Halaman
27.	Lama Waktu Pembuatan dan Perpanjangan KTP Responden di Kota Bogor	55
28.	Nilai Rata-Rata Unsur dan Sub Unsur Pelayanan KTP di Kota Bogor	56
29.	Persentase Pihak yang Mengurus HO di Kota Bogor	57
30.	Persentase Lamanya Waktu dalam Mengurus HO dan Harapan Responden	58
31.	Nilai Rata-Rata Unsur dan Sub Unsur Pelayanan HO di Kota Bogor	59
32.	Pihak yang Mengurus IMB di Kota Bogor	60
33.	Lamanya Waktu Pelayanan Riil dan Harapan Masyarakat untuk Pengurusan IMB di Kota Bogor	61
34.	Nilai Rata-Rata Unsur dan Sub Unsur Pelayanan IMB di Kota Bogor	62
35.	Derajat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Kepentingan Unsur-Unsur Pelayanan Puskesmas di Kota Bogor	64
36.	Derajat kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Kepentingan Unsur-Unsur Pelayanan PDAM di Kota Bogor	65
37.	Derajat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Kepentingan Unsur-Unsur Pelayanan KTP di Kota Bogor	66
38.	Derajat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Kepentingan Unsur-Unsur Pelayanan HO di Kota Bogor	68
39.	Derajat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Kepentingan Unsur-Unsur Pelayanan IMB di Kota Bogor	70
40.	Alternatif Strategi Pelayanan HO	74
41.	Alternatif Strategi Pelayanan IMB	76
42.	Alternatif Strategi Pelayanan PDAM	78
43.	Alternatif Strategi Pelayanan KTP	81
44.	Alternatif Strategi Pelayanan PUSKESMAS	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Uraian	Halaman
1.	Diagram Kartesius	10
2.	Matriks IPA Unsur-Unsur Pelayanan HO	73
3.	Matriks IPA Unsur-Unsur Pelayanan IMB	75
4.	Matriks IPA Unsur-Unsur Pelayanan PDAM	77
5.	Matriks IPA Unsur-Unsur Pelayanan KTP	80
6.	Matriks IPA Unsur-Unsur Pelayanan Puskesmas	82

Bab I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang dan Permasalahan

Pelaksanaan pelayanan publik (*public services*) di Indonesia dirasakan masih kurang optimal, dimana hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan masyarakat sebagai pengguna atau konsumen. Kondisi ini merupakan indikator relatif masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dan terkait dengan kinerja pelayanan publik tersebut. Beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat antara lain berkaitan dengan masalah prosedur pelayanan yang terlalu panjang dan berbelit-belit, persyaratan pelayanan yang dirasakan berat maupun mengenai kemampuan petugas pelayanan yang masih rendah. Permasalahan tersebut berdampak pada munculnya citra buruk bagi pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, baik dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) yang menyebutkan bahwa diperlukan sebuah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan adanya IKM tersebut dapat dianalisis lebih lanjut mengenai kinerja pelayanan publik sebagai bahan penilaian, perbaikan dan pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai penjabaran dari upaya penyusunan IKM, maka dibuat 14 unsur yang dianggap relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang dijadikan dasar pengukuran IKM tersebut.

Upaya perbaikan citra pemerintah tampaknya terus berlanjut. Hal ini ditunjukkan dengan diperkuatnya UU No.25 Tahun 2000 dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Di dalam PP No.65 Tahun 2005 tersebut dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (Bab I Pasal 1). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa terdapat

standar minimal yang harus diberikan pemerintah melalui pelayanan publiknya terhadap masyarakat. Oleh karena itu, sebagai tolok ukur prestasinya, baik kuantitatif maupun kualitatif, telah dibuat sebuah indikator yang bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau, dapat dipertanggungjawabkan dan mempunyai batas waktu pencapaian.

Adapun dalam pelaksanaannya, upaya perbaikan pelayanan pemerintahan telah dilaksanakan di beberapa kota, di antaranya Semarang dan Surabaya. Di Kota Semarang, telah disusun SPM pada semua unit kerja pelayanan perizinan serta telah dibentuk Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) sebagai implementasi dari kebijakan perizinan satu pintu. Dengan adanya langkah-langkah reformasi birokrasi di Kota Semarang tersebut diharapkan terjadi pemangkasan mata rantai birokrasi, penyederhanaan persyaratan dan mekanisme serta adanya percepatan waktu perizinan (*Suara Merdeka*, 2006). Sedangkan di Surabaya, warga kota tersebut merasa telah terjadi perbaikan kinerja pelayanan publik. Peningkatan ini berawal dari diakomodasinya aspirasi masyarakat mengenai peningkatan kinerja pelayanan publik di berbagai unit pelayanan. Hal ini didukung dengan meningkatnya persentase warga kota yang merasa aspirasinya diakomodasi pemerintah pada tahun 2004 dibandingkan tahun 2003 (*Surabaya Citizen Satisfaction Index*, 30 Juli 2005).

Kota Bogor sebagai salah satu kota besar di Indonesia tentunya membutuhkan peningkatan kinerja pelayanan publik pula. Hal ini terkait dengan tuntutan sebagai kota dengan tingkat pelayanan yang beragam. Sebagai daerah *buffer* (penyangga) Ibukota Jakarta, mobilitas dari masyarakat Kota Bogor sangat tinggi dan kondisi ini menuntut adanya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik tersebut meliputi keseluruhan kebutuhan dasar publik mulai dari pelayanan kesehatan, kependudukan, transportasi dan sebagainya. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kota Bogor terhadap kinerja pelayanan publik di Kota Bogor merupakan informasi penting untuk dikaji lebih lanjut.

Upaya menggali aspirasi dari masyarakat sebagai langkah awal dari peningkatan pelayanan publik yang telah berjalan perlu dilakukan. Studi mengenai penyusunan IKM di Kota Bogor diharapkan dapat lebih memperjelas bagaimana kondisi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilakukan di Kota Bogor, selain itu unit dan aspek pelayanan apa yang dirasakan masyarakat Kota Bogor masih kurang memuaskan sehingga perlu diperbaiki.

1.2. Tujuan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka secara umum studi ini bertujuan untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap beberapa jenis pelayanan publik di Kota Bogor. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi pelayanan publik di Kota Bogor.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut dan menentukan mutu pelayanan serta tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan.
3. Mengetahui aspirasi masyarakat pengguna pelayanan publik pada setiap unit yang diteliti. Hal ini terkait dengan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.
4. Mengetahui kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan publik sehingga dapat dianalisis lebih lanjut alternatif kebijakan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Bogor.

1.3. Output

Studi ini diharapkan dapat memberikan sebuah laporan komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Bogor, baik terkait sistem pelayanan yang ada maupun tingkat kualitas sumberdaya manusia sebagai pelaksana pelayanan publik tersebut. Selanjutnya, studi ini diharapkan dapat menghasilkan sebuah rekomendasi kebijakan yang diharapkan dapat digunakan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik tersebut.

1.4. Ruang Lingkup Studi

Untuk mencapai tujuan di atas, maka studi ini akan dilaksanakan dengan membatasi pada lingkup sebagai berikut:

1. Unit pelayanan publik yang diteliti terdiri dari lima unit yaitu : pelayanan KTP, ijin gangguan (HO), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan kesehatan (Puskesmas) dan pelayanan air minum (PAM). Kelima unit pelayanan tersebut dipilih dengan pertimbangan bahwa kelima unit tersebut merupakan unit pelayanan publik yang sangat penting dan dapat mewakili beberapa aspek seperti kependudukan (KTP), perijinan usaha (HO), tata kota atau pemukiman (IMB) serta kebutuhan primer masyarakat untuk kesehatan dan penyediaan air bersih (Puskesmas dan PAM).
2. Instrumen penelitian untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.