

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang KB-KKK DP3KB di Kabupaten Brebes

M. Viter Alamsyah¹ Roby Setiadi² Syariefful Ikhwan³

Universitas Muhadi Setiabudi, Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia^{1,2,3}

Email: bangviter00@gmail.com¹ robysetiadi@umus.ac.id² syarieffulikhwan@umus.ac.id³

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk meneliti Kualitas Pelayanan Publik Bidang KB-KKK DP3KB Di Brebes, metode yang digunakan dalam menganalisis data hasil penelitian setelah ditabulasikan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bidang KB-KKK DP3KB di Kabupaten Brebes berjalan dengan baik, dengan indeks 3.181 dengan mutu pelayanan 79.525 berada dikategori B yakni kinerja unit pelayanan baik.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Abstract

The purpose of this study was to examine the quality of public services in the KB-KKK DP3KB sector in Brebes, the method used in analyzing the research data after it was tabulated was a quantitative descriptive method using the analysis of the community satisfaction index, the results of this study showed that the services provided by the family planning sector The DP3KB KKK in Brebes Regency went well, with an index of 3,181 with a service quality of 79,525 in category B, namely the performance of the service unit was good.

Keywords: Community Satisfaction Index, Service Quality



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparat pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan pemerintah dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Organisasi pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat maupun organisasi itu sendiri. Pelayanan yang maksimal akan menjadikan organisasi tersebut dapat melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan wujud dari fungsi pemerintah untuk mensejahterakan masyarakatnya.

Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, organisasi pemerintah harus bisa menyesuaikan perkembangan yang sedang terjadi dan terus melakukan evaluasi agar dapat memberikan kinerja dan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan organisasi tersebut. Sehingga, setiap organisasi pemerintah tentu mengharapkan pegawainya melakukan tugasnya secara efektif, efisien, profesional, dan produktif. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. (Wibowo et al., 2020)

Persepsi masyarakat terhadap suatu layanan, merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kualitas Pelayanan (Endartiwi, 2020). Pada akhirnya akan membentuk kepuasan pelanggan Kualitas dari sebuah pelayanan dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat juga mengalami beberapa kali perubahan. Landasan terbaru tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ada berbagai macam instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3KB). Jenis pelayanan yang paling disorot pelaksanaannya yaitu program Keluarga Berencana (KB). Program Keluarga Berencana (KB) merupakan sebuah upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatur kehamilan, kelahiran anak, jarak, dan usia ideal dalam melahirkan, melalui kegiatan promosi, perlindungan, dan bantuan sesuai dengan hak reproduksi untuk mewujudkan keluarga yang memiliki kualitas (Perwitasari, 2020)

Jumlah peserta aktif KB menurut bidang KB-KKK DP3KB Kabupaten Brebes sejak tahun 2019 sampai 2021 mengalami peningkatan dan penurunan, dalam beberapa kategori bahkan tidak mencapai target prosentase yang telah ditetapkan. Data tersebut disajikan dalam tabel di bawah ini

Tabel 1. Data Target dan Capaian Peserta KB di Kabupaten Brebes

Jenis	2019			2020			2021		
	Target	Capaian	Jumlah	Target	Capaian	Jumlah	Target	Capaian	Jumlah
PUS			330.379			378.746			360.042
PA			229.826			263.056			249.470
PA	66%	69,59%		66%	69,45%		66%	69,25%	
MJKP	23,50%	14,46%		23,50%	13,42%		23,50%	17,89%	
DO	24,50%	4,18%		24,60%	21,84%		24,60%	16,13%	
UNMETNEED	9,91%	19,90%		9,91%	0,41%		9,91%	12,31%	

(Sumber: DP3KB Kabupaten Brebes, 2022)

Keterangan:

PUS = pasangan usia subur.

PA = peserta aktif.

MJKP = alat kontrasepsi jangka panjang

DO = akseptor KB yang tidak menggunakan alat kontrasepsi lagi dengan alasan apapun pada setiap periode pemakaian.

UNMETNEED = peserta aktif KB yang seharusnya ber KB tetapi belum terlayani atau tidak ikut KB karena berbagai alasan.

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah peserta aktif KB selama tiga tahun terakhir hanya berhenti di angka 69%. Walaupun angka ini sudah mencapai target yang telah ditetapkan, tetapi seharusnya angka itu dapat ditingkatkan lagi ke depan. Hal ini bertujuan untuk mengendalikan angka pertumbuhan penduduk di Kabupaten Brebes yang semakin meningkat, serta memastikan bahwa orang tua yang melahirkan bayi berada dalam keadaan benar-benar siap. Dan Angka DO di table diatas pertahunnya tidak mencapai target. Dari jumlah peserta KB tersebut, penulis kemudian menyebar pra kuesioner kepada 30 masyarakat perempuan pengguna aktif KB di Desa Gandasuli Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes. yang bertujuan untuk menemukan masalah yang terjadi di lapangan karena penelitian ini terfokus pada masyarakat pengguna aktif KB di Desa Gandasuli Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes. Penulis menyebar pra kuesioner bagaimana pendapat 30 orang responden mengenai kepuasan menggunakan KB. Hasil pra kuesioner disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Data Kepuasan Menggunakan KB

Jawaban	Jumlah	Prosentase
Puas	25	83%
Tidak Puas	5	17%
Total	30	100%

(Sumber: Hasil Observasi, 2022)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 30 responden masyarakat pengguna aktif KB di Desa Gandasuli Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes. sebanyak 25 orang (83%) responden menjawab puas menggunakan KB dan 5 orang (17%) responden menjawab tidak puas. Penulis juga mengajukan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan petugas dalam hal pelayanan KB. Hasil pra kuesioner disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Kualitas Pelayanan Petugas KB

Jawaban	Jumlah	Prosentase
Tidak Berkualitas	15	52%
Cukup Berkualitas	4	14%
Sangat Berkualitas	10	34%
Total	30	100%

(Sumber: Hasil Observasi, 2022)

Data kualitas pelayanan KB menurut para pengguna KB dibagi menjadi tiga kategori yaitu tidak berkualitas sebanyak 15 orang (52%), cukup berkualitas sebanyak 4 orang (14%), dan sangat berkualitas sebanyak 10 orang (34%). Artinya masih banyak orang yang merasa kualitas pelayanan KB tidak berkualitas, walaupun mereka adalah pengguna aktif KB. Penulis juga mengajukan pertanyaan mengenai alasan kepuasan pelayanan KB kepada 30 responden tersebut berdasarkan sembilan unsur IKM yang telah ditetapkan dalam undang-undang. Hasil kuesioner dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Alasan Kepuasan Pelayanan KB

Alasan	Jumlah Pengguna	Prosentase
Karena persyaratan pelayanannya mudah	8	27%
Karena sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanannya mudah	6	20%
Karena waktu penyelesaiannya cepat	5	17%
Karena biaya atau tarifnya murah	6	20%
Karena produk spesifikasi jenis pelayanannya jelas	4	13%
Karena petugas memiliki kompetensi pelayanan KB yang baik	1	3%
Karena petugas memiliki perilaku pelayanan yang baik	0	0%
Karena penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat direspon dengan baik	0	0%
Karena memiliki sarana dan prasarana yang lengkap	0	0%
Total	30	100%

(Sumber: Hasil Observasi, 2022)

Berdasarkan tabel yang telah disajikan di atas, terdapat tiga unsur yang tidak dipilih responden sebagai alasan merasa puas dalam mengikuti program KB. Ketiga unsur tersebut yaitu (1) Perilaku pelayanan, (2) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan (3) Sarana dan prasana. Artinya ketiga unsur tersebut ke depan perlu mendapatkan perhatian lebih dan ditingkatkan nilai prosentasenya. Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan petugas KB artinya kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan KB dapat dikatakan baik. Pernyataan ini sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilaksanakan oleh beberapa peneliti.

Sri Sularsih Endartiwi dalam jurnal penelitian yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dari 14 unsur IKM, unsur yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

yaitu unsur kemananan pelayanan dengan nilai 3.12, sedangkan unsur terendah yaitu unsur prosedur peyananan dengan nilai 2.94. Sehingga berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang KB-KKK DP3KB di Kabupaten Brebes”.

Pelayanan

Definisi pelayanan dij elaskan oleh Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 2, Ia mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang tidak memiliki wujud dan tidak terjadi proses kepemilikan (Mahyudin et al., 2021). Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.(Mardiyanto & Ismowati, 2018). Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu: Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa. Dalam penelitian (Suandi, 2019) menjelaskan Ada lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu: Bukti langsung (tangible), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan(assurance), dan Empati. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Suwuh et al., 2018)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik berdasarkan buku Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi karya Sinambela diartikan sebagai setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang dapat menguntungkan satu atau sebagian orang dan menawarkan kepuasan, walaupun hasilnya bukan produk yang dapat dilihat secara fisik (Sumartono et al., 2020). Sinambela juga menambahkan bahwa setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia satu sama lain (Sulistyo & Sotya Partiwidiwijoyo, 2020).

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.(Ardiputra & Prawira, 2020). Berdasarkan buku Etika *Costumer Service* yang ditulis oleh Kasmir, dikemukakan bahwa pelayanan publik memiliki 10 dasar utama, diantaranya: Percaya diri, selalu bersikap akrab, dan murah senyum, Pegawai memakai pakaian yang rapi dan bersih, Selalu menyapa masyarakat dengan penuh kelembutan dan sopan, Tenang dan selalu bertindak hormat, Selalu berbicara dengan bahasa yang baik dan tidak kasar, Bersemangat dalam memberikan pelayanan, Tidak menyela dan tidak memotong pembicaraan, Bisa meyakinkan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, Jika dalam suatu kondisi tidak bisa membantu menyelesaikan permasalahan, maka mintalah bantuan kepada pegawai lain, Jika belum bisa melayani, maka beritahukanlah kapan waktunya bisa memberikan pelayanan Pelayanan publik

yang baik dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan administrasi publik yang efektif akan dapat menghemat anggaran sehingga anggaran belanja negara dapat dialokasikan untuk kebutuhan yang terkait langsung dengan kesejahteraan masyarakat (Harsono, 2019).

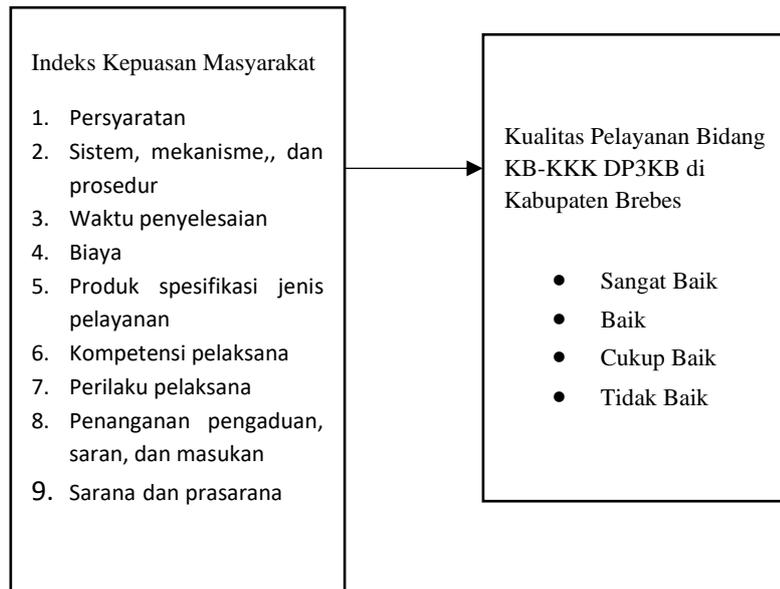
Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang diukur secara komprehensif. Hasil pengukuran bisa digunakan sebagai bahan dasar dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menyatakan bahwa unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat terdiri dari 14 unsur. Sedangkan, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki 9 unsur. Unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Persyaratan. Persyaratan merupakan syarat-syarat yang harus dipenuhi ketika akan mengurus sesuatu baik persyaratan secara teknis maupun secara administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan segala tata cara dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan, termasuk di dalamnya jika ada unsur pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penyelesaian semua proses pelayanan dari semua jenis pelayanan.
4. Biaya atau Tarif. Biaya merupakan uang yang harus dibayarkan kepada penerima pelayanan untuk mengurus ataupun mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dengan jumlah yang telah ditetapkan antara kedua belah pihak.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan penyedia layanan dan diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan bersama.
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan pelaksana layanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, pengalaman, dan keterampilan.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku pelaksana merupakan sikap yang ditampilkan oleh petugas pelayanan publik kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan oleh masyarakat dan tindak lanjut penyedia layanan.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana merupakan semua hal yang bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu (untuk benda bergerak), sedangkan prasarana merupakan semua hal yang dapat menjadi penunjang utama terlaksananya sebuah proses (untuk benda tak bergerak) (Wahid & Romadani, 2021).

Kerangka Analisis

Secara teoritis dapat diketahui bahwa kualitas layanan pengguna layanan KB Bidang KB-KKK DP3KB di Kabupaten Brebes. Semakin baik pengelolaan, kualitas layanan dan fungsi KB Bidang KB-KKK DP3KB di Kabupaten Brebes maka semakin baik pula kualitas layanan bagi pengguna pelayanan KB



Gambar 1. Kerangka Analisis

Dari gambar kerangka analisis diatas dijelaskan kualitas pelayanan bagi Pengguna layanan KB Bidang KB-KKK DP3KB Di Kabupaten Brebes akan diukur dengan beberapa unsur/indikator diantaranya: persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Sehingga dapat diketahui tingkat layanan tersebut sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2017.

METODE PENELITIAN

Penelitian kali ini merupakan riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu kejadian yang dialami melalui survei dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Metode survey digunakan atas pertimbangan bahwa metode ini cukup cepat dan menjamin keleluasan responden untuk menjawab serta mengumpulkan fakta fakta lain yang diperlukan serta menjamin kerahasiaan identitas responden sehingga mudah memberikan jawaban. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Pengguna layanan KB di Kabupaten Brebes. Populasi dalam penelitian ini ditentukan melalui lampiran II pada Peraturan Pemerintah No.14 Tahun 2017 dengan peneliti mengambil 100 populasi dimana berarti terdapat 80 sampel yang akan di teliti. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode Accident Cluster Sampling. Metode Accident Cluster Sampling adalah metode pemilihan dari seluruh kumpulan populasi yang kebetulan ditemui pada saat peneliti sedang melakukan penelitian. Metode yang digunakan dalam menganalisis data hasil penelitian setelah data ditabulasikan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat pada kualitas pelayanan (peraturan pemerintah nomor 14 tahun 2017) sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai SKMunit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Nilai Unit Pelayanan} \times 25$$

Kategori jawaban Responden masing-masing dari variabel penelitian yaitu :

Tabel 6. Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2017

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase
< 35 Tahun	42	52,5%
> 35 Tahun	38	47,5%
Jumlah	80	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Taraf Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD	15	18,75%
SMP	12	15%
SMA	41	51,25%
S1	12	15%
Jumlah	80	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan perbulan	Jumlah	Presentase
< Rp 500.000	30	37,5%
Rp 500.000 - Rp 2.000.000	39	48,75%
> 2.000.000	11	13,75%
Jumlah	80	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Pembahasan

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami didalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang kualitas layanan. Hal ini bukan hanya bersifat cerita atau suatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak seperti standar IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang baik untuk tujuan, memiliki keselarasan, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan. Sehingga kualitas layanan tentu memiliki pengaruh terhadap pelayanan KB Bidang KB-KKK DP3KB di Brebes . Dari keseluruhan indikator dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Nilai Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator Pelayanan	Rata-rata	Keterangan
1	Persyaratan	3,4	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,2	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,2	Baik
4	Biaya/Tarif	3,15	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,26	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,3	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,3	Baik
8	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,05	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,08	Baik

Sumber : Hasil Penelitian 2022

Dalam hal ini peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat yaitu sebagai berikut : $(3.4 \times 0.11) + (3.2 \times 0.11) + (3.2 \times 0.11) + (3.15 \times 0.11) + (3.26 \times 0.11) + (3.3 \times 0.11) + (3.3 \times 0.11) + (3.05 \times 0.11) + (3.08 \times 0.11) = 3.181$. jadi nilai indeksnya adalah 3.181

Tabel 11. Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Dengan diketahui nilai indeks pada Pelayanan KB Bidang KB-KKK DP3KB Di Brebes adalah sebesar 3.181, selanjutnya dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu nilai interval IKM unit pelayanan x Nilai dasar 25 = $3.181 \times 25 = 79.525$. dapat disimpulkan bahwa mutu Pelayanan KB Bidang KB-KKK DP3KB Di Brebes adalah kategori B, yakni kinerja unit pelayanan Baik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan KB Bidang KB-KKK DP3KB Di Brebes yang diukur dengan berpedoman pada peraturan pemerintah No 14 Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi baik dengan mutu pelayanan berkategori B dengan poin 79.525., dan kinerja unit pelayanannya di nilai baik.

Dalam ini Peneliti akan berupaya memberikan saran agar pelayanan KB yang diberikan oleh Bidang KB-KKK DP3KB Atau Instansi Terkait dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya masyarakat Pengguna Aktif KB di Desa Gandasuli Kec. Brebes Kab. Brebes. Pelayanan KB Bidang KB-KKK DP3KB Tergolong Baik, Untuk Kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau mungkin dapat terus ditingkatkan. Bidang KB-KKK DP3KB Perlu Untuk Melakukan Penambahan Tempat Pelayanan KB agar proses pelayanan semakin baik dan cepat

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Jurnal PubBis*, 4(2), 136–146. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i2.278>
- Endartiwi, S. S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Email: tiwinafla2@gmail.com memberikan manfaat misalnya hubungan antara puskesmas dengan para pelanggan menjadi harmonis ; memberikan dasar yang baik ba. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada, November 2018*, 105–112. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal\[1\]\[1\]\[1\] \(07-09-21-02-45-38\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal[1][1][1] (07-09-21-02-45-38).pdf)
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 3(1), 20–38. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/download/777/441>
- Mahyudin, A., Susena, K. C., & Wijaya, E. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen ...*, 1(1), 47–54. <https://www.penerbitadm.com/index.php/JER/article/view/78%0Ahttps://www.penerbitadm.com/index.php/JER/article/download/78/107>
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>
- Perwitasari, T. (2020). Edukasi tentang Keuntungan Menggunakan KB IUD di Kelurahan Bagan Pete Kota Jambi. *Jurnal Abdimas Kesehatan (JAK)*, 2(2), 104. <https://doi.org/10.36565/jak.v2i2.104>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Sumartono, A. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2020). Optimalisasi Informasi Aplikasi (Sitasya) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1–12.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1–8.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan

Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1).
<https://doi.org/10.36355/jms.v1i1.479>

Wibowo, W., Indriyani, A., & Riono, S. B. (2020). Analisis Kompetensi Individu, Dukungan Organisasi dan Dukungan Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Di Grand Dian Hotel Brebes. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(12), 1754–1766. <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i12.1902>