

MODEL PENGEMBANGAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA BERENCANA



Maya Yusnita, S.E., M.Si., CRA., CRP. adalah Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung (UBB), kelahiran Palembang. Gelar Sarjana Ekonomi diperoleh dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada Tahun 2008. Gelar Magister Sains diraihnya dari Universitas Sriwijaya pada Tahun 2012. Penulis terlibat aktif dalam penelitian, pengabdian kepada masyarakat, menulis jurnal, serta berpartisipasi aktif dalam mengikuti berbagai seminar, *workshop* dan pelatihan. Kontak: 085669919279 dan email: mayayusnitaubb@gmail.com.



Duwi Agustina, S.E., M.Sc., CSRS., CSP., CSRA. adalah Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung (UBB), kelahiran Lampung. Gelar Sarjana Ekonomi diperoleh dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Gelar Magister Science (2010) diraihnya dari Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Aktif terlibat dalam penelitian, menulis diberbagai jurnal, serta aktif dalam mengikuti berbagai seminar. Kontak: 081367949381 dan email: duwiagustina7@gmail.com.

MODEL PENGEMBANGAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA BERENCANA



MODEL PENGEMBANGAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA BERENCANA

**MAYA YUSNITA
DUWI AGUSTINA**



pena persada

CV. PENA PERSADA

**MODEL PENGEMBANGAN PETUGAS LAPANGAN
KELUARGA BERENCANA**

Penulis :

Maya Yusnita
Duwi Agustina

ISBN : 978-623-6837-83-2

Design Cover :

Retnani Nur Brilliant

Layout :

Hasnah Aulia

Penerbit CV. Pena Persada

Redaksi :

Jl. Gerilya No. 292 Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas Jawa
Tengah

Email : penerbit.penapersada@gmail.com

Website : penapersada.com

Phone : (0281) 7771388

Anggota IKAPI

All right reserved

Cetakan pertama : 2020

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan cara
apapun tanpa ijin penerbit

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kami panjatkan ke-hadirat Allah SWT, karena atas ridho-Nya, buku ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang berjudul "Mengukur Kinerja Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) berbasis *Customer Satisfaction* melalui Pendekatan *Importance Performance Analysis*". Tujuan dari penelitian dan diterbitkannya buku ini adalah sederhana, yaitu untuk menganalisis kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) berbasis *customer satisfaction* pada masyarakat Kampung KB Kabupaten Bangka Tengah dan Kabupaten Bangka Barat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Lebih lanjut, sasaran pembaca buku ini dapat digunakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi di semua strata, para pemangku kebijakan, dan terutama bagi dosen sebagai buku ajar mata kuliah yang berhubungan dengan *service quality*.

Buku yang ada ditangan pembaca sekarang ini terdiri atas 6 BAB. BAB 1 berisi pendahuluan yang menjadi masalah utama tulisan ini, yaitu mengenai fenomena pelaksanaan

Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) pada masyarakat Kampung KB Kabupaten Bangka Tengah dan Kabupaten Bangka Barat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. BAB 2 dijabarkan mengenai Kampung KB. BAB 3 mengenai Kinerja Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB). BAB 4 membahas mengenai Analisis Dan Strategi. BAB 5 mengenai Model Pengembangan PLKB, serta pada BAB 6 merupakan BAB terakhir yaitu penutup yang berupa simpulan dan rekomendasi yang dihasilkan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setingginya penulis sampaikan kepada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Universitas Bangka Belitung, serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu selama pelaksanaan penelitian dan sekaligus penerbitan buku ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bangka

Belitung yang telah memfasilitasi sehingga terlaksananya penelitian ini, serta ucapan terimakasih juga kami sampaikan kepada penerbit sehingga buku ini bisa ada dihadapan para pembaca. Demikian, semoga buku ini bermanfaat dan pembaca dapat memberikan masukan yang kritis dan konstruktif untuk perbaikan yang lebih baik.

Bangka Belitung, Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
BAB 2 KAMPUNG KELUARGA BERENCANA `	
A. Sejarah Kampung Keluarga Berencana (KB)	8
B. Definisi Kampung Keluarga Berencana (KB)	10
C. Tujuan Kampung Keluarga Berencana (KB)	10
D. Sasaran Penggarapan Kampung Keluarga Berencana (KB)	11
E. Ruang Lingkup Kegiatan Kampung KB	12
BAB 3 PENGUKURAN KINERJA PETUGAS LAPANGAN KELUARGA BERENCANA	
A. Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB)	13
B. Teori <i>Customer Satisfaction</i>	19
BAB 4 ANALISIS DAN STRATEGI	
A. Strategi IPA (<i>Important Performance Analysis</i>)	22
B. Kinerja PLKB Kabupaten Bangka Tengah	25
C. Kinerja PLKB Kabupaten Bangka Barat	59
BAB 5 MODEL PENGEMBANGAN PLKB	
A. Model	92
B. Rancangan Model Pengembangan PLKB	93
BAB 6 PENUTUP	
A. Kesimpulan	96
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN DOKUMENTASI PENELITIAN	102

MODEL PENGEMBANGAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA BERENCANA

BAB 1

PENDAHULUAN

Negara-negara berkembang selalu saja mengalami masalah utama yaitu pembangunan. Salah satu poin dalam masalah pembangunan yaitu berkenaan dengan masalah penduduk yang besar dengan kualitas hidup yang rendah (Normajatun, 2018). Penduduk merupakan sumber daya yang dimiliki oleh suatu bangsa. Penduduk yang produktif merupakan potensi atau aset pembangunan, sebaliknya penduduk yang bersifat non produktif dapat menjadi beban bagi pembangunan. Pertumbuhan penduduk bagi suatu negara dapat mempengaruhi perkembangan bangsa (Bachtiyar, 2017). Masih tingginya pertumbuhan penduduk serta kurang seimbangnya struktur umur penduduk di beberapa daerah di Indonesia menjadi masalah pokok yang dihadapi dalam bidang kependudukan dan keluarga berencana (Abdurrahman, 2019).

Sesuai dengan arah pembangunan pemerintahan periode 2015-2019, Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) merupakan salah satu Kementerian/Lembaga (K/L) yang diberi mandat untuk mewujudkan Agenda Pembangunan Nasional (Nawa Cita), terutama pada Cita ke-5 (lima) yaitu "Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia Indonesia" melalui Pembangunan Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana. Beberapa isu strategis dan permasalahan pengendalian kualitas penduduk, sebagaimana tertuang di dalam RPJMN 2015-2019 yang harus mendapat perhatian khusus adalah: (1) Peningkatan Akses dan Kualitas Pelayanan KB yang merata untuk dapat mengatasi permasalahan pelayanan KB; (2) Penguatan Advokasi dan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) tentang Program Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Pembangunan Keluarga (KKBPK); (3) Peningkatan pemahaman dan kesadaran remaja mengenai kesehatan reproduksi dan penyiapan kehidupan berkeluarga; (4) Pembangunan keluarga melalui peningkatan pemahaman dan kesadaran fungsi keluarga;

(5) Penguatan landasan hukum dalam rangka optimalisasi pelaksanaan pembangunan bidang Kependudukan dan Keluarga Berencana (KKB); (6) Penguatan data dan informasi kependudukan (Renstra BKKBN Tahun 2015-2019).

Potensi yang dapat dikembangkan oleh BKKBN melalui program atau kegiatan direktif Presiden adalah “Kampung KB”. Kampung KB merupakan salah satu potensi utama yang dapat memperkuat implementasi Program KKBPK dilini lapangan serta dapat menjadi jembatan integrasi kegiatan antara BKKBN dengan lintas Kementerian/Lembaga dan lintas sektor (Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota) (Renstra BKKBN Tahun 2015-2019). Melalui Kampung KB, diharapkan pelaksanaan Program KKBPK dan program-program pembangunan lainnya dapat berjalan secara terpadu dan bersama. Secara umum, tujuan dibentuknya Kampung KB adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat ditingkat kampung atau yang setara melalui program KKBPK serta pembangunan sektor lainnya dalam rangka mewujudkan keluarga kecil berkualitas. Secara khusus, Kampung KB dibentuk untuk meningkatkan peran serta pemerintah, lembaga non-pemerintah dan swasta dalam memfasilitasi, mendampingi, dan membina masyarakat untuk menyelenggarakan program KKBPK dan pembangunan sektor terkait, serta untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pembangunan berwawasan kependudukan (*bkkbn.go.id*).

Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menargetkan hingga tahun 2022 mendatang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki 90% Kampung KB dari 391 desa atau kelurahan. Berikut disajikan rekapitulasi perkembangan Kampung KB di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2016-2018.

Tabel 1.1
 Rekapitulasi Perkembangan Kampung KB
 Tahun 2016-2018

Kabupaten/Kota	Tahun	Jumlah Kampung KB
Belitung	2016	1
	2017	5
	2018	5
	Total	11
Bangka	2016	1
	2017	8
	2018	8
	Total	17
Pangkalpinang	2016	1
	2017	7
	2018	4
	Total	12
Bangka Tengah	2016	1
	2017	6
	2018	4
	Total	11
Bangka Selatan	2016	1
	2017	8
	2018	8
	Total	17
Belitung Timur	2016	1
	2017	7
	2018	7
	Total	15
Bangka Barat	2016	1
	2017	6
	2018	8
	Total	15

Sumber: *babel.bkkbn.go.id*, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa secara umum perkembangan Kampung KB di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir.

Tabel 1.2.
Rekapitulasi Kampung KB
Kabupaten Bangka Tengah

No	Kabupaten/Nota	Tahun Pencanangan	Jumlah Kecamatan	Lokasi Kecamatan		Tanggal Pencanangan	SK Kampung KB	SK Pokja Kab/Nota	SK Pokja Kecamatan	SK Pokja Kad/Desa	Kerosatan Bidang
				Kampung KB	Kampung KB						
4	Bangka Tengah	2016	1	1	Lubuk Besar	Desa Belimbing	10 Maret 2016				
				1	Lubuk Besar	Desa Lubuk Besar		✓	✓		
				2	Koba	Desa Karau		✓	✓		
				3	Namang	Desa Srekanan Baru		✓	✓		
		2017	7	4	Pangkal Baru	Desa Tanjung Gunung		✓	✓		
				5	Simpang Katis	Desa Panti Gapan		✓	✓		
				6	Sungai Selan	Desa Munga		✓	✓		
				1	Lubuk Besar	Desa Batu Beraga	06 September 2018		✓		
		2018	4	2	Namang	Desa Cambai	06 September 2018		✓		
				3	Sungai Selan	Desa Karantat	06 Agustus 2018		✓		
				4	Simpang Katis	Desa Sumpang	08 September 2018		✓		
				Jumlah Kampung KB			13				

*SK Kepala Desa Tanjung Gunung, Lubuk Besar dan Desa Munggal tentang Pembentukan Kampung KB bukan Pembentukan Pokja

Sumber: babel.bkkbn.go.id, 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa pada Tahun 2018, perkembangan Kampung KB pada Kabupaten Bangka Tengah mengalami penurunan sebesar 5% dengan lokus (desa) yang berbeda pada tahun sebelumnya.

Tabel 1.3.
Rekapitulasi Kampung KB
Kabupaten Bangka Barat

No	Kabupaten/Nota	Tahun Pencanangan	Jumlah Kecamatan	Lokasi Kecamatan		Tanggal Pencanangan	SK Kampung KB	SK Pokja Kab/Nota	SK Pokja Kecamatan	SK Pokja Kad/Desa	Kerosatan Bidang
				Kampung KB	Kampung KB						
7	Bangka Barat	2016	1	1	Simpang Tertip	Desa Peradanga	13 Februari 2016				Ribak Sinaru
				1	Muntak	Desa Jungku, Desa Air Putih	30 Oktober 2017	✓	✓	✓	✓
				2	Simpang Tertip	Desa Rajak, Desa Berang	30 Oktober 2017	✓	✓	✓	✓
				3	Jeloh	Desa Ular, Desa Pelau	30 Oktober 2017	✓	✓	✓	✓
				4	Panti Tapa	Desa Inhu Laut, Desa Kalabat	30 Oktober 2017	✓	✓	✓	✓
				5	Kalapa	Desa Limane, Desa Parafal Baras	30 Oktober 2017	✓	✓	✓	✓
		2018	7	6	Pemalang	Desa Sinar Surau	30 Oktober 2017	✓	✓	✓	✓
				1	Simpang Tertip	Desa Buli	29 Maret 2018		✓	✓	✓
				2	Simpang Tertip	Desa Pangali	29 Maret 2018		✓	✓	✓
				3	Simpang Tertip	Desa Air Nyatih	29 Maret 2018		✓	✓	✓
				4	Simpang Tertip	Desa Simpang Tiga	29 Maret 2018		✓	✓	✓
				5	Jeloh	Desa Makam	29 Maret 2018		✓	✓	✓
				6	Jeloh	Desa Tumbak Petar	29 Maret 2018		✓	✓	✓
				7	Kalapa	Desa Tuk	29 Maret 2018		✓	✓	✓
				8	Kalapa	Desa Tupang	29 Maret 2018		✓	✓	✓

Sumber: babel.bkkbn.go.id, 2020

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas, dapat diketahui bahwa pada Tahun 2018, perkembangan Kampung KB pada Kabupaten Bangka Barat secara umum mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Namun, jika dilihat dari jumlah kecamatan yang ada, maka terjadi penurunan jumlah Kampung KB.

Grafik 1.1

Trend Pencapaian Peserta KB Baru
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2018



Sumber: *babel.bkkbn.go.id*, 2020

Berdasarkan grafik 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa *trend* pencapaian peserta KB baru per bulan pada Provinsi Kepulauan Bangka Belitung cenderung mengalami penurunan yang cukup signifikan khususnya dimulai dari bulan Agustus hingga November 2018. Pada bulan Desember mengalami kenaikan pencapaian, namun tidak signifikan, yaitu sebesar 0,3%.

Grafik 1.2.

Trend Pencapaian Peserta KB Baru Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2018



Sumber: babel.bkkbn.go.id, 2020

Berdasarkan grafik 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa *trend* pencapaian peserta KB baru per bulan pada Kabupaten Bangka Tengah mengalami penurunan cukup tajam khususnya pada 2 bulan terakhir, yaitu November dan Desember dengan persentase masing-masing sebesar 7,41% dan 9,06%.

Grafik 1.3.

Trend Pencapaian Peserta KB Baru Kabupaten Bangka Barat Tahun 2018



Sumber: babel.bkkbn.go.id, 2020

Berdasarkan grafik 1.3 di atas, dapat diketahui bahwa *trend* pencapaian peserta KB baru per bulan pada Kabupaten Bangka Barat mengalami penurunan yang cukup signifikan khususnya dari bulan September ke November 2018 dengan persentase masing-masing sebesar 16,23% dan 10,52%.

Penyuluh KB/Petugas Lapangan KB merupakan “ujung tombak” dalam Program KKBPK yang dihandalkan untuk dapat

meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia. Penyuluh KB/Petugas Lapangan KB (PLKB) merupakan pelopor penerapan 8 Fungsi Keluarga dan revolusi mental melalui Keluarga. Penyuluh KKBPK merupakan sumber daya yang potensial serta dibutuhkan oleh masyarakat untuk memberikan informasi dan edukasi terkait pentingnya program KKBPK.

Kepuasan menurut Oliver, seperti yang dikutip oleh J. Supranto (1997), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sehingga, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Syukri, 2014).

Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) terdiri dari PLKB dengan status Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non Pegawai Negeri Sipil (PNS). Namun, model pengembangan PLKB pada kajian ini difokuskan kepada PLKB dengan status Non PNS. Hal ini dikarenakan berdasarkan wawancara dengan pihak BKKBN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, diperoleh beberapa informasi diantaranya: (1) PLKB Non PNS saat ini berada dibawah naungan masing-masing Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, sehingga tidak terdapat keseragaman dalam pedoman pelaksanaan yang memuat aturan rekrutmen hingga evaluasi PLKB; (2) Kewenangan pengelolaan PLKB Non PNS sepenuhnya dipegang oleh masing-masing Pemerintah Kabupaten/Kota, sehingga tidak terdapat koordinasi dengan pihak BKKBN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; serta (3) Pelaporan kinerja PLKB Non PNS masih dilakukan secara manual, yaitu dengan mengisi laporan kegiatan. Hal ini berbeda dengan PLKB dengan status PNS yang telah menggunakan aplikasi khusus dalam pelaporan kinerja (*E-Visum*).

BAB 2

KAMPUNG KELUARGA BERENCANA (KB)

A. Sejarah Kampung Keluarga Berencana (KB)

Kampung KB merupakan wujud dari pelaksanaan agenda prioritas pembangunan Nawacita ke 3, 5, dan 8. Nawacita ketiga yaitu membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan. Nawacita kelima yaitu meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta Nawacita kedelapan yaitu melakukan revolusi karakter bangsa melalui kebijakan penataan kembali kurikulum pendidikan nasional dengan mengedepankan aspek pendidikan kewarganegaraan, yang menempatkan secara proporsional aspek pendidikan, seperti pengajaran sejarah pembentukan bangsa, nilai-nilai patriotisme dan cinta Tanah Air, semangat bela negara dan budi pekerti di dalam kurikulum pendidikan Indonesia.

Kampung KB menjadi program inovatif yang strategis dalam mengejawantahkan program KKBPK secara paripurna di lapangan. Pasalnya, Kampung KB menjadi model atau miniatur pembangunan yang melibatkan seluruh sektor di masyarakat. Kampung KB adalah miniatur pelaksanaan program KB secara terpadu dan komprehensif ditingkat lini lapangan (desa/kelurahan/dusun/RW).

Konsep kampung KB merupakan konsep terpadu program KB dengan program pembangunan lainnya seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi. Kampung KB ini didesain sebagai upaya pemberdayaan masyarakat terhadap pengelolaan program KB. Kegiatannya dikelola berdasarkan prinsip dari, oleh dan untuk masyarakat itu sendiri. Penetapan wilayah kampung KB sesuai kriteria utama yakni jumlah Pra-KS dan KS-1 (miskin) diatas rata-rata Pra-KS dan KS-1, jumlah peserta KB belum cukup tinggi, kriteria wilayah termasuk wilayah yang padat penduduk serta kriteria program KB

seperti peserta KB aktif dan penggunaan metode kontrasepsi jangka panjang, rendah dengan tingkat *Unmet Need* tinggi. Program KB ini berupaya mewujudkan keluarga sejahtera yang berkualitas.

Partisipasi berbagai instansi dalam kampung KB sangat penting sehingga pelayanan paripurna dapat dirasakan langsung oleh masyarakat menuju kesejahteraan masyarakat. Berbagai kegiatan yang dilaksanakan di kampung KB diantaranya optimalisasi pengasuhan dan pembinaan tumbuh kembang anak sejak dikandung sampai seribu hari pertama kehidupan, perencanaan kehamilan yang baik sejak pra nikah dan selama mengandung, menurunkan angka fertilitas melalui pelayanan KB yang bermutu merata dan dapat diakses oleh seluruh keluarga serta mengembangkan kualitas keluarga melalui Bina Keluarga Balita (BKB). Pelaksanaan Kampung KB perlu didukung oleh lintas sektor karena dalam pelaksanaan peningkatan kualitas keluarga tidak hanya BKKBN yang mampu, namun seluruh sektor masyarakat perlu bergerak maju bersama.

Kampung KB menjadi salah satu wadah strategis dalam upaya menyelaraskan program-program lintas sektor lainnya seperti Program 1000 Hari Pertama Kehidupan Rumah Sehat, Genre (Generasi Berencana) dan Gerakan Masyarakat Sehat. Melalui berbagai program dan kegiatan itu, diharapkan masyarakat di Kampung KB memperoleh pembinaan yang berkelanjutan di dalam membangun keluarga kecil, bahagia, dan sejahtera.

Sejak dicanangkan oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 14 Januari 2016, Kampung KB terus tumbuh pesat. Dimulai pada tahun 2016 itulah Kampung KB telah dan sedang diselenggarakan di setiap kabupaten dan kota Bupati, dan Walikota di seluruh Indonesia. Kampung KB dibentuk dengan melibatkan tokoh masyarakat, tokoh agama, dan masyarakat di dengan bimbingan, pembinaan, dan fasilitasi baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerahnya.

Kampung KB merupakan salah satu 'senjata pamungkas' baru pemerintah dalam mengatasi masalah kependudukan, terutama di wilayah-wilayah yang jarang 'terlihat' oleh pandangan pemerintah. Kampung KB kedepannya akan menjadi ikon program kependudukan, KB dan Pembangunan Keluarga (KKBPK). Kehadiran Kampung KB bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat ditingkat kampung atau yang setara melalui program KKBPK serta pembangunan sektor lain dalam rangka mewujudkan keluarga kecil berkualitas.

B. Definisi Kampung Keluarga Berencana (KB)

Menurut BKKBN (2015), Kampung Keluarga Berencana (KB) adalah satuan wilayah setingkat RW, dusun atau setara yang memiliki kriteria tertentu, dimana terdapat keterpaduan program kependudukan, keluarga berencana, pembangunan keluarga dan pembangunan sektor terkait yang dilaksanakan secara sistemik dan sistematis.

C. Tujuan Kampung Keluarga Berencana (KB)

Secara umum tujuan dibentuknya kampung KB adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat ditingkat kampung atau yang setara melalui program KKBPK serta pembangunan sektor terkait lainnya dalam rangka mewujudkan keluarga kecil berkualitas.

Secara khusus kampung KB bertujuan untuk meningkatkan peran Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga non Pemerintah dan swasta dalam memfasilitasi, melakukan pendampingan dan pembinaan kepada masyarakat agar turut berperan serta aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui:

1. Peningkatan kualitas dan akurasi data dan peta keluarga
2. Peningkatan jumlah Peserta KB Aktif (CU/PUS)
3. Peningkatan jumlah Peserta KB MKJP
4. Peningkatan jumlah Peserta KB Pria
5. Penurunan angka *unmet need*

6. Peningkatan Partisipasi keluarga yang memiliki balita dalam Bina Keluarga Balita (BKB)
7. Peningkatan Partisipasi keluarga yang memiliki remaja dalam BKR
8. Peningkatan Partisipasi keluarga yang memiliki lansia dalam BKL
9. Peningkatan Partisipasi lansia dalam BKL
10. Peningkatan Partisipasi remaja dalam PIK
11. Peningkatan Rata-rata usia kawin pertama perempuan
12. Peningkatan Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
13. Peningkatan gizi dan kesehatan masyarakat
14. Peningkatan status sosial ekonomi
15. Peningkatan rata-rata lama sekolah anak usia sekolah
16. Peningkatan lingkungan dan pemukiman yang sehat
17. Peningkatan kualitas pembangunan sektor pembangunan terkait

D. Sasaran Penggarapan Kampung Keluarga Berencana (KB)

Sasaran:

Sasaran yang merupakan subjek dan objek dalam pelaksanaan program dan kegiatan di Kampung KB adalah:

1. Keluarga;
2. Remaja;
3. Penduduk Lanjut Usia (Lansia);
4. Pasangan Usia Subur (PUS);
5. Keluarga dengan balita;
6. Keluarga dengan remaja;
7. Keluarga dengan lansia;
8. Sasaran sektor sesuai dengan bidang tugas masing masing.

Pelaksana:

1. Kepala Desa/Lurah;
2. Ketua RW;
3. Ketua RT;
4. PKB/PLKB/TPD;
5. Petugas Lapangan sektor terkait;

6. Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Tingkat Desa/Kelurahan;
7. Institusi Masyarakat Pedesaan (PPKBD dan Sub PPKBD)
8. Tokoh Masyarakat (Tokoh Adat/Tokoh Agama/Tokoh masyarakat di desa/kelurahan);
9. Kader.

E. Ruang Lingkup Kegiatan Kampung KB

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan di Kampung KB meliputi:

1. Kependudukan;
2. Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi;
3. Ketahanan Keluarga dan Pemberdayaan Keluarga (Pembangunan Keluarga);
4. Kegiatan Lintas Sektor (Bidang Pemukiman, Sosial Ekonomi, Kesehatan, Pendidikan, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan sebagainya- disesuaikan dengan kebutuhan wilayah Kampung KB).

BAB 3

PENGUKURAN KINERJA PETUGAS LAPANGAN KELUARGA BERENCANA (PLKB)

A. Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB)

1. Definisi

PLKB adalah Pegawai Negeri Sipil atau non Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh pejabat yang berwenang yang mempunyai tugas, tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan, pelayanan, evaluasi dan pengembangan KKB. PLKB/PKB adalah Pegawai Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten/Kota berkedudukan di Desa/Kelurahan yang bertugas melaksanakan atau mengelola, menggerakkan, member-dayakan serta menggalang dan mengembangkan kemitraan dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan program KB bersama institusi masyarakat pedesaan/perkotaan ditingkat Desa/Kelurahan.

2. Fungsi dan Tugas Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB)

Fungsi PLKB

PLKB/PKB mempunyai fungsi merencanakan, mengorganisasikan, mengembangkan, melaporkan dan mengevaluasi program KB Nasional dan Program pembangunan lainnya ditingkat Desa/Kelurahan.

Tugas PLKB

PLKB memiliki beberapa tugas, meliputi:

- a. Melakukan konsolidasi dengan semua pihak terkait untuk menyusun rencana pelaksanaan kegiatan program KB Nasional ditingkat lini lapangan.
- b. Mengumpulkan dan mengolah data mengenai aspek-aspek demografis, sosial budaya, geografis, tingkat peran serta masyarakat dan IMP sebagai bahan analisis dan evaluasi di tingkat desa.

- c. Melakukan kunjungan/pendekatan kepada tokoh formal/informal dalam rangka pendekatan untuk memperoleh kesepakatan operasional dalam program KB Nasional.
- d. Melakukan penggerakan kepada masyarakat dan IMP agar lebih aktif berperan dalam program KB Nasional di wilayah kerjanya (desa).
- e. Mengumpulkan data dan informasi masalah serta melakukan pembahasan masalah bersama Kader/Poktan dan pihak-pihak terkait dalam pertemuan berkala.
- f. Melakukan hubungan kerjasama dengan pihak terkait ditingkat desa untuk memperoleh dukungan dalam kegiatan koordinasi pelaksanaan program KB ditingkat desa.
- g. Menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya.
- h. Menyampaikan laporan kepada camat dan PPLKB/Ka. UPTD/Koordinator/Kepala Cabang Dinas dengan tembusannya Kepala Desa mengenai tugas pekerjaan yang telah selesai dilaksanakan.
- i. Melakukan tugas pekerjaan lainnya sesuai petunjuk Kepala Desa.

3. Kinerja Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB)

Kinerja PLKB adalah suatu keadaan atau kondisi sejauhmana PLKB melakukan pekerjaannya, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Aspek-aspek kinerja PLKB meliputi:

a. Aspek Wawasan Program

- 1) Mampu memahami visi, misi, peluang, hambatan dan tantangan program KB nasional serta substansi program KB dan KS.
- 2) Mampu menyesuaikan berbagai kegiatan lingkungan wilayah kerja.

b. Aspek Managerial

- 1) Mampu melakukan advokasi dan membentuk

kesepakatan melalui berbagai forum yang ada dalam mekanisme operasional di lini lapangan.

- 2) Mampu melakukan identifikasi, persiapan, pergerakan SDM, serta mampu menggalang kemitraan.

c. Aspek Kemampuan Operasional

- 1) Memahami mekanisme operasional, peran dan langkah kegiatan PLKB.
- 2) Mampu memfasilitasi, visualisasi, dan sosialisasi data pada sektor terkait dan mitra kerja.
- 3) Menetapkan langkah strategis dalam menghadapi masalah.
- 4) Mampu melaksanakan advokasi, membuat keputusan dan membentuk opini.
- 5) Mampu melakukan pengayoman tindak lanjut pelayanan.

d. Aspek Motivasi Kerja

- 1) Bertanggung jawab atas keberhasilan dan kekurangan Program KB nasional di desa.
- 2) Memiliki inisiatif, daya saing tinggi, kreatif dan inovatif.
- 3) Terampil mempengaruhi dan menggerakkan partisipasi masyarakat.
- 4) Terampil melakukan komunikasi efektif.
- 5) Mampu berperan sebagai motivator dan berani mengambil keputusan.
- 6) Mampu menjadi teladan dalam hal teknis dan manual.
- 7) Memiliki pengaruh atas dasar kemauan.

e. Aspek Evaluasi dan Pelaporan

- 1) Adanya peningkatan dalam mengevaluasi dan hasil kegiatan.
- 2) Adanya peningkatan kemampuan pembuatan, penyusunan dan hasil dalam kegiatan pelaporan.

4. Standar kinerja PLKB

Secara garis besar standar kinerja PLKB antara lain:

- a. Mampu mengidentifikasi dan memobilisasi potensi lokal
- b. Menyusun rencana kerja untuk kebutuhan lapangan
- c. Memahami rencana kerja dan didukung oleh mitra kerja beserta masyarakat
- d. Adanya upaya intervensi peningkatan kegiatan IMP yang mandiri khususnya program KB
- e. Adanya kegiatan evaluasi tahunan
- f. Adanya pencatatan dan laporan kegiatan secara berkala

5. Penilaian Kinerja PLKB

Penilaian kinerja PLKB terdiri dari 2 (dua) unsur sebagai berikut:

Unsur utama

- a. Pendidikan (Pendidikan sekolah dan memperoleh gelar ijazah/gelar; Pendidikan dan latihan yang terdiri dari kedinasan dan mendapat surat STTPL)
- b. Penyuluh gerakan KB nasional
- c. Pelayanan gerakan KB nasional
- d. Pengembangan profesi

Unsur Penunjang

Berdasarkan penunjang tugas PKB.

6. Rangkaian Kinerja Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB)

Rangkaian kegiatan PLKB meliputi:

a. Pendekatan Tokoh Formal

Langkah awal yang harus dilakukan oleh PLKB/PKB dalam suatu daerah baru atau dalam mengembangkan kegiatan baru adalah menghadap kepala desa/lurah untuk melaporkan kehadirannya di desa, berbagai wawasan (*share vision*) program KB sebagai program pemerintah. Memohon dukungan, serta izin untuk melakukan pendataan dan pemetaan bersama kader IMP di wilayah kerjanya yang baru. PLKB kemudian melakukan kunjungan kepada para tokoh-

tokoh formal lain diwilayah kerjanya yang terdiri dari petugas tingkat desa/kelurahan, seperti bidan desa, petugas agama, petugas penerangan dll.

b. Pendataan dan Pemetaan

PLKB/PKB melakukan pengenalan wilayah, mencakup batas wilayah, data kependudukan yang relevan dengan KB atau kegiatan baru yang akan dikembangkan (misalnya: BKB, BKR, BKL, dan BLKI) terutama tokoh formal terkait dan tokoh informal di masing-masing RW/RT untuk mengenal wilayah kerjanya. Hasil pendataan kemudian dipetakan sebagai dasar kegiatan operasional ke depan.

c. Pendekatan Tokoh Informal

PLKB/PKB mengevaluasi hasil pemetaan dan menentukan tokoh yang akan dikunjungi. Pendekatan dilakukan untuk menjelaskan manfaat program KB bagi masyarakat, pentingnya para tokoh berperan dalam program yang bersangkutan. Kemudian PLKB/PKB memohon kesediaannya untuk mengajak panutannya untuk peduli dan berperan serta dalam program ini. Mereka yang menyatakan kesediaannya dan juga yang masih ragu, dikelompokkan tersendiri, sedang tokoh yang secara tegas menolak dicatat secara khusus berikut alasan dan latar belakang ketokohnya.

d. Pembentukan Kesepakatan

Para tokoh yang telah menyatakan kesediaannya dan juga masih ragu untuk mendukung program, diundang oleh kepala desa/lurah untuk hadir dalam Musyawarah Masyarakat Desa (MMD), dibuka oleh kades/lurah, serta disampaikan program pemerintah baru dan mengajak para tokoh untuk berpartisipasi mendukung. Secara teknis program dijelaskan oleh petugas KB/Kesehatan menguraikan program yang akan dilaksanakan serta manfaatnya bagi masyarakat. Kemudian tokoh masyarakat lain, khususnya tokoh masyarakat lokal diberi kesempatan untuk mengajak

para tokoh untuk membantu. Kebulatan tekad semua pihak menjadi target dari pertemuan ini.

e. Pemantapan Kesempatan

Musyawarah Masyarakat Desa (MMD) kemudian ditindaklanjuti dengan kunjungan ke masing-masing tokoh yang hadir, untuk meminta realisasi kesepakatan berupa jadwal KIE tokoh yang bersangkutan kepada masyarakat yang menganutnya. Kemudian jadwal diedarkan, ditanda tangani oleh kades/ lurah. Besarnya acara KIE di masing-masing tokoh menunjukkan bobot ketokohnya.

f. KIE oleh Tokoh

Pada pertemuan yang dihadiri masyarakat panutannya ini, para petugas serta tokoh yang lain menjelaskan tentang program, manfaat dan pentingnya peran serta masyarakat. Tokoh pengundang akhirnya menyatakan restunya terhadap program dan mengajak masyarakat panutannya untuk berpartisipasi.

g. Pembentukan Grup Pelopor

PLKB/PKB melakukan pendataan bersama tokoh yang bersangkutan, mencatat keluarga yang bersedia menjadi peserta pada acara pelayanan yang akan dilaksanakan segera setelah KIE oleh tokoh dilaksanakan. Tahapan ini juga akan menunjukkan seberapa taat atau patuh masyarakat terhadap arahan PLKB/PKB. Sering terjadi pelayanan IUD, misal yang ditawarkan dalam KIE oleh tokoh ternyata kurang diminati. Akhirnya tokoh lebih mengutamakan keluarganya sendiri untuk dilayani.

h. Pelayanan KB/ KS

PLKB/PKB menyelenggarakan pelayanan KB/KS bekerja sama dengan petugas medis, agama, penerangan, guru. Untuk menyukseskan program ini, tokoh mengarahkan masyarakat lingkungannya, terutama yang telah tercatat untuk hadir ketempat pelayanan.

i. Pembinaan Peserta KB

Setelah pelayanan dilaksanakan, PLKB/PKB beserta petugas desa lainnya mengadakan kunjungan ke desa-desa untuk melihat hasil pelayanan, memberikan penjelasan paska pelayanan dan mengambil tindakan yang diperlukan. Bila terjadi masalah medis, psikologi atau hal-hal lainnya dalam kesempatan tersebut, PLKB/PKB melakukan pengamatan untuk memilih kader KB/Kesehatan pada tingkat wilayah RT/RW Desa.

j. Evaluasi, Pencatatan dan Pelaporan

PLKB kemudian mengevaluasi proses pelaksanaan di masing-masing wilayah, mencatat hal-hal yang perlu diperhatikan untuk tindak lanjut dan melaporkannya kepada PPLKB, Kepala Bagian Dinas, Koordinator KB, Kepala UPT dan Kades. Pada kesempatan ini, PLKB disamping membahas hal-hal yang telah dilaksanakan serta hasilnya, juga sekaligus membahas rencana kegiatan 10 langkah di wilayah desa lain untuk bulan berikutnya.

B. Teori *Customer Satisfaction*

Zeithaml dan Bitner (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dianggap sebagai evaluasi secara keseluruhan pada produk yang sebenarnya dan layanan tidak berwujud (Tjahjaningsih, 2013). Tingkatan kepuasan pelanggan menurut Philip Kotler (2000), bahwa pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkatan kepuasan, yaitu: (Nurlinda, 2013).

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan
Pelanggan akan merasa tidak puas karena harapannya lebih tinggi daripada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan
Pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2015) ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah

membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Kotler dalam Sunyoto (2013), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Da Silva dalam Oktiani dan Apriyanti (2014), kepuasan konsumen yaitu bentuk penilaian mereka selama menggunakan atau mengkonsumsi produk dan pelayanan yang diberikan dimana akan memberikan suatu reaksi dan perasaan tentang harapan, hasil dari evaluasi dari penggunaan produk dan jasa tersebut. Dutka (2008) mendefinisikan kepuasan adalah *“satisfied customer improve business and dissatisfied customer impair business”*. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan (Irawan. 2002).

Rangkuty (2006) *defined the customer satisfaction is as a customer responses towards discrepancy between the previous need and actual performance felt after using*. Barnes (2003) *stated that satisfaction is customer responses for meeting the need. It means that customer judgment for the service and goods gives pleasure related to need fulfillment, including inappropriate of need fulfillment or exceed expectation of need fulfillment*.

Menurut Oliver (1997) kepuasan pelanggan merupakan penggerak dari loyalitas pelanggan dan kesuksesan sebuah usaha. Kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian pelanggan terhadap pengalaman mereka berinteraksi dengan penyedia produk atau jasa sampai saat ini, yang menjadi dasar bagi pelanggan untuk memprediksi pengalaman yang akan mereka dapatkan di masa yang akan datang ketika menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh provider yang sama (Crosby et al., 1990).

BAB 4

ANALISIS DAN STRATEGI

Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang menjadi ujung tombak di lapangan berperan penting dalam menjabarkan visi dan misi program Keluarga Berencana (KB). Program KB yang beragam harus diterjemahkan dengan baik di lapangan dan masyarakat sebagai pihak pengguna program dapat menikmatinya. Tugas utama PLKB adalah mempertahankan pencapaian angka kepesertaan KB yang tinggi dan mengendalikan angka kelahiran penduduk di wilayah binaannya. Peran PLKB yaitu memotivasi dan membina akseptor KB dan menjaga hubungan komunikasi dengan keluarga binaan. PLKB menjadi ujung tombak yang langsung berhadapan dengan klien KB terkait berbagai permasalahan dan isu di masyarakat. Keberhasilan ini tergantung kepiawaian PLKB dalam meyakinkan calon klien KB untuk mengadopsi metode ber-KB. Peran PKB yang selama 3 dasawarsa program KB menentukan angka kesertaan ber-KB yang tinggi berdampak pada penurunan angka kelahiran (Kurniawan, 2010).

BKKBN terus melakukan penataan pengelolaan dan pendayagunaan bagi Penyuluh KB/Petugas Lapangan KB. Penataan pengelolaan Penyuluh KKBPK ini merupakan hal yang strategis untuk segera dilakukan. Penataan pengelolaan dan pendayagunaan Penyuluh KB/Petugas Lapangan KB ini bertujuan untuk menyiapkan dan menciptakan Penyuluh KKBPK yang kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugas fungsi dan perannya di lini lapangan agar tantangan-tantangan di atas dapat tercapai dengan baik. Penyuluh KB/Petugas Lapangan KB merupakan “ujung tombak” Program KKBPK yang diandalkan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia. Penyuluh KB/Petugas Lapangan KB merupakan pelopor penerapan 8 Fungsi Keluarga dan revolusi mental melalui Keluarga. Penyuluh KKBPK merupakan sumber daya yang

potensial dan dibutuhkan oleh masyarakat untuk diberikan informasi dan edukasi terkait pentingnya program KKBPK.

Keberhasilan dan kegagalan PLKB dalam pelaksanaan Program Keluarga Berencana sering diidentikan dengan kemampuan petugas dalam menumbuhkan partisipasi dan peran serta masyarakat terhadap program Keluarga Berencana di wilayah kerjanya. Petugas lapangan dituntut harus bekerja secara sistematis, terencana dengan mekanisme kerja operasional yang harmonis dengan para tokoh masyarakat, pimpinan wilayah dan mitra kerja terkait lainnya.

A. Strategi Ipa (*Important Performance Analysis*)

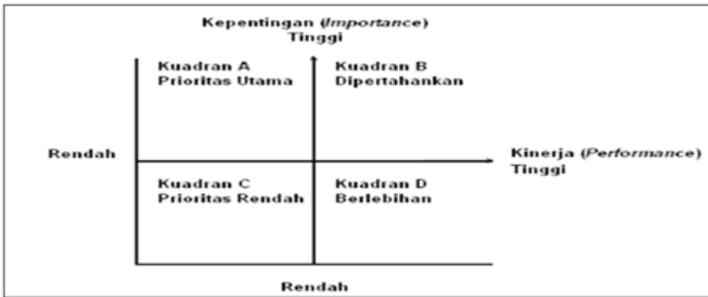
Strategi yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan PLKB berbasis *customer satisfaction* pada kampung KB yang ada di kabupaten Bangka Tengah dan Kabupaten Bangka Barat dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Important Performance Analysis* (IPA) merupakan metode *multi-attribute* dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh masyarakat dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna (Algifari, 2019).

Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih, untuk tujuan tersebut, interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu:

1. Kuadran A menggambarkan bahwa masyarakat menganggap atribut tersebut penting, sehingga masyarakat memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Namun perusahaan atau organisasi tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini.
2. Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, sementara perusahaan atau organisasi

sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk atribut ini, dengan demikian pelayanan yang diberikan pada atribut di kuadran B ini perlu dipertahankan (*keep up the good work*).

3. Kuadran C pada model IPA menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pelanggan, perusahaan, dan atau organisasi memberikan pelayanan yang rendah kepada masyarakat untuk atribut ini. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (*low priority*).
4. Kuadran D menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki kepentingan pelayanan yang baik kepada pelanggan, akan tetapi perusahaan atau organisasi memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu maka daerah ini disebut daerah berlebih (*possible overkill*).



Gambar 4.1 Model *Importance Performance Analysis*

Metode *Important Performance Analysis* (IPA) diawali dengan menentukan Indeks Kepuasan. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sering disebut dengan istilah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masing-masing dimensi kepuasan dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah Skor Dimensi}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Adapun tahapan selanjutnya adalah dengan menentukan:

1. Perhitungan tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kinerja dan harapan.
2. Perhitungan rata-rata kinerja dan harapan seluruh masyarakat dan atribut
3. Penjabaran tiap atribut disajikan dalam kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi.

Pembobotan nilai alternatif tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam metode IPA ini dilakukan dengan skala Likert sebagai berikut:

Tabel 4.1
Kriteria Jawaban Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Alternatif Jawaban Tingkat Kepentingan	Nilai Skor	Alternatif Jawaban Tingkat Kinerja
Sangat Penting	5	Sangat Puas
Penting	4	Puas
Cukup Penting	3	Cukup Puas
Tidak Penting	2	Tidak Puas
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas

Sumber: Sugiyono, 2013

B. Kinerja PLKB Kabupaten Bangka Tengah

1. PROFIL KABUPATEN BANGKA TENGAH

VISI

“Terwujudnya Negeri Selawang Segantang Yang Amanah, Bersih, Berwibawa, dan Sejahtera berlandaskan Ekonomi Kerakyatan”

Negeri Selawang Segantang yang Sejahtera berarti mewujudkan suatu keadaan masyarakat Bangka Tengah yang memiliki mata pencaharian dan tingkat pendapatan yang memadai, yaitu minimal yang mencukupi kebutuhan hidup primer dan sekunder, termasuk untuk pendidikan generasi penerus, serta mempunyai hubungan yang harmonis di dalam keluarga dan didalam masyarakat.

Pemerintahan yang amanah, bersih dan berwibawa adalah pemerintahan yang memiliki kepastian hukum dalam melaksanakan aktivitasnya secara aman tertib dan damai.

Berbasis IPTEK dan IMTAQ artinya mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang religius melalui peningkatan kualitas keimanan dan ketaqwaan, pendidikan dan derajat kesehatan masyarakat dengan memperbesar akses bagi masyarakat miskin serta penguasaan ilmu pengerahuan dan teknologi.

Berorientasi Ekonomi Masyarakat mencerminkan pengembangan ekonomi kerakyatan melalui peningkatan kesempatan berusaha, optimalisasi potensi ekonomi global, pemberdayaan usaha sektor informal, Koperasi dan UKM serta keadilan kesempatan untuk berusaha dalam iklim yang kondusif.

Berwawasan Lingkungan mengandung pengertian dan kepedulian yang tinggi terhadap keseimbangan alam dan kelestarian lingkungan yang didasari oleh kesadaran akan fungsi strategis lingkungan terhadap keberlangsungan hidup manusia. Daya dukung dan kualitas lingkungan harus menjadi acuan utama segala aktifitas pembangunan agar tercipta tatana kehidupan yang seimbang, nyaman dan berkelanjutan.

MISI

1. Meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif berlandaskan IMTAQ.
2. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang merata dan berkelanjutan serta penguasaan dan pengembangan IPTEK.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana publik serta memacu percepatan pelaksanaan pembangunan yang adil dan merata.
4. Mewujudkan lingkungan yang aman, asri serta berkelanjutan.
5. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik serta penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan terbuka.

ADMINISTRASI

Kabupaten Bangka Tengah merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai hasil pemekaran dari Kabupaten Bangka yang resmi dibentuk pada tanggal 25 Februari 2003 berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2003. Kabupaten Bangka Tengah memiliki luas wilayah sebesar 2.126,76 km² atau 212.676,3 ha dan terbagi menjadi 6 kecamatan dengan luasan, jumlah kelurahan dan jumlah desa masing-masing kecamatan yang diperlihatkan pada Tabel:

Tabel 4.2
Wilayah Administrasi Kabupaten Bangka Tengah

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa
1.	Koba	355.07	5	6
2.	Pangkalan Baru	78.83	1	11
3.	Sungai Selan	600.35	1	12

4.	Simpang Katis	237.83	-	10
5.	Namang	215.74	-	8
6.	Lubuk Besar	638.95	-	9
Jumlah		2.126.76	7	56

Sumber: *bangkatengahkab.go.id*, 2020

Desa dan Kelurahan se-Kabupaten Bangka Tengah berjumlah sebanyak 56 desa dan 7 kelurahan yang tersebar di wilayah 6 Kecamatan.

GEOGRAFIS

Kabupaten Bangka Tengah terletak antara 105° 75' BT - 106° 80' BT dan 2° 20' LS - 2° 80' LS, dengan Ibukota Koba yang berjarak 58 km dari Ibukota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Batas wilayah Kabupaten Bangka Tengah dinyatakan sebagai berikut:

1. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Bangka.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Karimata dan Selat Gaspar.
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Pangkal Pinang dan Kabupaten Bangka.
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bangka Selatan.

Jarak yang relatif dekat dengan ibukota provinsi Kota Pangkalpinang sangat menguntungkan secara geografis karena dapat menjadi pemicu perkembangan ekonomi dan wilayah Kabupaten Bangka Tengah. Kondisi topografi Kabupaten Bangka Tengah sebagian besar merupakan topografi yang berombak dan bergelombang, yaitu sebesar 51%, tanahnya berjenis Asosiasi Podsolik Coklat Kekuning-kuningan dengan bahan induk Komplek Batu pasir Kwarsit dan Batuan Plutonik Masam. Daerah lembah dan datar sebesar 20%, jenis tanahnya Asosiasi Podsolik berasal dari Komplek Batu Pasir dan Kwarsit. dan 25% berupa daerah

rawa dan bencah/datar dengan jenis tanahnya Asosiasi Alluvial Hedromotif dan Glei Humus serta Regosol Kelabu Muda berasal dari endapan pasir dan tanah liat. Daerah berbukit sebesar 4% seperti Bukit Mangkol dengan ketinggian sekitar 395 meter dari permukaan laut, jenis tanah perbukitan tersebut adalah Komplek Podsolik Coklat Kekuning-kuningan dan Litosol berasal dari Batu Plutonik Masam.

Sebagai daerah yang bergunung dan berbukit, Kabupaten Bangka Tengah juga banyak dilalui sungai. Ada 31 buah sungai yang tersebar di 6 kecamatan yang ada. Adapun sungai-sungai terpanjang meliputi: Sungai Kurau, Sungai Nadi, Sungai Rangau, Sungai Berok, Sungai Teru, dan Sungai Selan. Selain untuk kebutuhan sehari-hari masyarakat seperti tempat mandi dan mencuci, sungai-sungai tersebut sangat berperan sebagai lalu lintas transportasi. Sungai-sungai yang ada belum dimanfaatkan untuk pertanian dan perikanan karena nelayan lebih cenderung mencari ikan ke laut. Pada dasarnya di Daerah Kabupaten Bangka Tengah tidak ada danau alam, hanya ada bekas penambangan bijih timah yang luas sehingga menjadikannya seperti danau buatan yang disebut *kolong*. Jumlah kolong sebanyak 175 buah, akan tetapi kolong-kolong ini belum begitu dimanfaatkan bagi masyarakat.

Kabupaten Bangka Tengah beriklim tropis tipe A yang cenderung beriklim kering dan iklim basah. Suhu udara bervariasi antara 25,7° Celcius hingga 29,0° Celcius, sedangkan kelembaban udara bervariasi antara 66,0% hingga 83,6%. Curah hujan tiap bulan di Kabupaten Bangka Tengah bervariasi antara 11,8 hingga 370,3 mm tiap bulan untuk tahun 2011. Curah hujan terendah pada bulan September. Rata-rata curah hujan pada tahun 2011 adalah 155,43. Rata-rata kecepatan angin pada tahun 2011 sebesar 3,5 knots, dengan rata-rata kecepatan maksimal sebesar 10,7 knots. Sementara intensitas penyinaran matahari pada tahun

2011 rata-rata bervariasi antara 28,1 hingga 86,3 persen dan tekanan udara antara 1008,4 hingga 1010,4 mb.

Jenis-jenis kayu dari tumbuhan hutan yang dapat ditemui berupa kayu pelawan, meranti, kapuk, jelutung, pulai, gelam, bitanggor, meranti rawa, cempedak air, mahang, gaharu (mengkaras), nyatoh, melangir, pasak bumi (pulek), bakau dan lain-lain. Pada kawasan hutan terdapat binatang liar seperti: rusa, beruk, monyet, lutung, babi, trenggiling, napuh, musang, murai, tekukur, pipit, kalong, elang, serta ayam hutan dan tidak terdapat binatang buas seperti gajah, harimau dan lain sebagainya.

DEMOGRAFI

Jumlah penduduk berdasarkan persebaran menurut jenis kelamin di Kabupaten Bangka Tengah pada tahun 2019 Semester II menunjukkan jumlah penduduk sebanyak 186.783 jiwa. Berdasarkan data tersebut, jumlah penduduk laki-laki sebanyak 96.443 jiwa dan perempuan sebanyak 90.340 jiwa. Dilihat dari jumlah penduduk maupun angka kepadatan penduduk maka Kecamatan Pangkalan Baru memiliki jumlah penduduk serta kepadatan penduduk tertinggi di Kabupaten Bangka Tengah. Hal ini tidak lepas oleh faktor geografis Kecamatan Pangkalan Baru yang berbatasan langsung dengan ibukota Propinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Sebagai wilayah penyangga ibukota propinsi, tingkat pertumbuhan penduduk di Kecamatan Pangkalanbaru pun menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan kecamatan lain di Kabupaten Bangka Tengah. Bila dibandingkan dengan tingkat kepadatan penduduk yang terdapat di Kabupaten/Kota di Pulau Jawa, Sumatera dan Kalimantan, maka tingkat pertumbuhan penduduk di kabupaten Bangka Tengah relatif masih kecil. Oleh karenanya, masih banyak lahan yang dapat ditempati atau digunakan untuk kegiatan di sektor pertanian khususnya perkebunan (sawit, karet, lada).

Tabel 4.3
Demografi Kabupaten Bangka Tengah

Nama Kecamatan	Data Penduduk			Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah		
Koba	21.267	19.984	41.251	5	6
Pangkalan Baru	20.705	19.911	40.616	1	11
Sungai Selan	17.685	16.238	33.923	1	12
Namang	8.507	7.844	16.351	-	8
Simpang Katis	12.789	12.096	24.885	-	10
Lubuk Besar	15.490	14.267	29.757	-	9

Sumber: bangkatengahkab.go.id, 2020

2. HASIL

Analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA). Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh masyarakat dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna.

Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kampung KB di kabupaten Bangka Tengah dan kabupaten Bangka Barat. Kabupaten Bangka Tengah terdiri dari Desa Batu Beriga, Desa Sungkap, Desa Kerantai dan Desa Cambai. Adapun Kabupaten Bangka Barat terdiri dari Desa Tuik, Desa Air Nyatoh, Desa Rukam dan Desa Simpang Tiga.

Analisis IPA di Desa Batu Beriga

Tabel 4.4
Tingkat Kesesuaian di Desa Batu Beriga

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan <i>Hold (H)</i> atau <i>Action (A)</i>
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	178	185	96,22	A
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	190	188	101,06	H
3	Kerapian penampilan PLKB	196	191	102,62	H
4	Kenyamanan tempat pelayanan	195	188	103,72	H
5	Kejelasan prosedur pelayanan	181	183	98,91	A
6	Kecepatan proses pelayanan	188	186	101,08	H
7	Keakuratan proses pelayanan	187	192	97,40	A
8	Ketepatan waktu pelayanan	180	190	94,74	A
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	188	191	98,43	A
10	Kesigapan PLKB dalam membantu	193	195	98,97	A

	masyarakat apabila mengalami kesulitan				
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	197	195	101,03	H
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	195	197	98,98	A
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	206	203	101,48	H
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	203	201	101,00	H
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	200	201	99,50	H
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	199	203	98,03	A
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	196	201	97,51	A
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	194	201	96,52	A
19	Keramahan PLKB	206	206	100	H
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/m	208	207	100,48	H

	embedakan) dalam memberikan pelayanan				
Nilai Rata-Rata		99,38%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat suatu penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 99,38% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

- 1) Jika tingkat kesesuaian < 99,38% maka perlu perbaikan atau *Action* (A).
- 2) Jika tingkat kesesuaian > 99,38% maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold* (H).

Tabel 4.5
Rata-Rata tiap Atribut di Desa Batu Beriga

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (SP)	Rata-Rata Kepentingan (SI)	IKM = SI x SP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	3,56	3,70	13,17
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	3,80	3,76	14,29
3	Kerapian penampilan PLKB	3,92	3,82	14,97
4	Kenyamanan tempat pelayanan	3,90	3,76	14,66
5	Kejelasan prosedur pelayanan	3,62	3,66	13,25
6	Kecepatan proses	3,76	3,72	13,99

	pelayanan			
7	Keakuratan proses pelayanan	3,74	3,84	14,36
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,60	3,80	13,68
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	3,76	3,82	14,36
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	3,86	3,90	15,05
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	3,94	3,90	15,37
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	3,90	3,94	15,37
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	4,12	4,06	16,73
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	4,06	4,02	16,32
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	4,00	4,02	16,08
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	3,98	4,06	16,16
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	3,92	4,02	15,76
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	3,88	4,02	15,60
19	Keramahan PLKB	4,12	4,12	16,97
20	Kenetralan PLKB	4,16	4,14	17,22

	(tidak diskriminatif/membe dakan) dalam memberikan pelayanan			
Total		77,60	78,08	303,37
Nilai Rata-Rata		3,88	3,90	

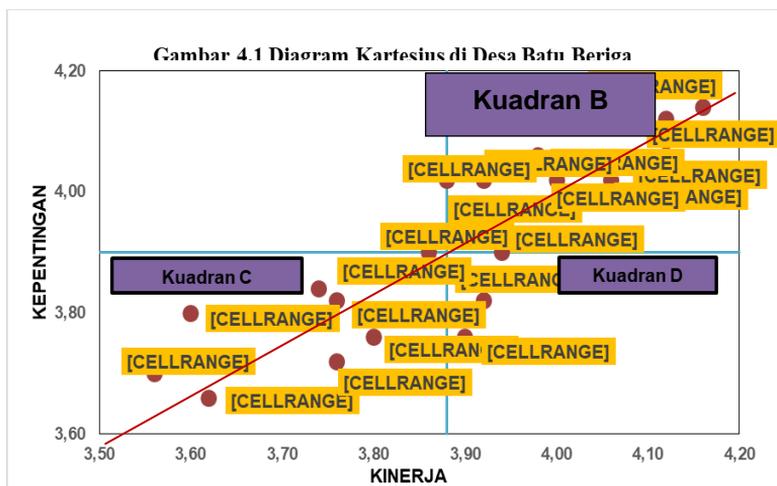
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

$$IKM = \frac{\sum 303,37}{\sum 78,08 \times 5} \times 100\%$$

$$IKM = 77,71\%$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 77,71%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas.



Gambar 4.2. Diagram Kartesius di Desa Batu Beriga

Sumber: Data primer diolah, 2020

Adapun interpretasi dari diagram kartesius sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kampung KB di desa Batu Beriga atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dan penanggannya perlu diprioritaskan oleh pihak PLKB, karena keberadaan indikator ini yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan masyarakat. Indikator yang termasuk di kuadran ini adalah: 10 dan 18.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kampung KB di desa Batu Beriga atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dan penanggannya perlu dipertahankan oleh pihak PLKB, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19 dan 20.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kampung KB di desa Batu Beriga atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dan penanggannya di prioritas rendah, karena baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Indikator-indikator yang termasuk dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen dimasa-masa mendatang. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9 dan 10.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kampung KB di desa Batu Beriga atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana

(PLKB) yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena masyarakat menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak PLKB, sehingga sangat memuaskan. Indikator yang termasuk di kuadran ini antara lain: 3, 4 dan 11.

Analisis IPA di Desa Sungkap

Tabel 4.6
Tingkat Kesesuaian di Desa Sungkap

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan <i>Hold (H)</i> atau <i>Action (A)</i>
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	177	184	96,20	A
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	177	184	96,20	A
3	Kerapian penampilan PLKB	177	184	96,20	A
4	Kenyamanan tempat pelayanan	177	182	97,25	H
5	Kejelasan prosedur pelayanan	177	184	96,20	A
6	Kecepatan proses pelayanan	177	184	96,20	A
7	Keakuratan proses pelayanan	178	184	96,74	A
8	Ketepatan waktu pelayanan	176	182	96,70	A
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	174	177	98,31	H
10	Kesigapan PLKB	174	177	98,31	H

	dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan				
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	175	177	98,87	H
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	175	179	97,77	H
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	164	171	96,49	A
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	164	170	96,47	A
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	164	171	95,91	A
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	165	172	95,93	A
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	160	164	97,56	H
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	160	163	98,16	H
19	Keramahan PLKB	159	164	96,95	H
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/ membedakan) dalam memberikan pelayanan	160	166	96,39	A
Nilai Rata-Rata		96,94%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 96,94% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

- 1) Jika tingkat kesesuaian < 96,94% maka perlu perbaikan atau *Action* (A).
- 2) Jika tingkat kesesuaian > 96,94% maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold* (H).

Tabel 4.7
Rata-Rata tiap Atribut di Desa Sungkap

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (SP)	Rata-Rata Kepentingan (SI)	IKM = SI X SP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	3,69	3,83	14,14
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	3,69	3,83	14,14
3	Kerapian penampilan PLKB	3,69	3,83	14,14
4	Kenyamanan tempat pelayanan	3,69	3,79	13,98
5	Kejelasan prosedur pelayanan	3,69	3,83	14,14
6	Kecepatan proses pelayanan	3,69	3,83	14,14
7	Keakuratan proses pelayanan	3,71	3,83	14,22
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,67	3,79	13,90
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	3,63	3,69	13,37
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	3,63	3,69	13,37

11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	3,65	3,69	13,44
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	3,65	3,73	13,60
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	3,42	3,56	12,17
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	3,42	3,54	12,10
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	3,42	3,56	12,17
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	3,44	3,58	12,32
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	3,33	3,42	11,39
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	3,33	3,40	11,32
19	Keramahan PLKB	3,31	3,42	11,32
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	3,33	3,46	11,53
Total		71,04	73,31	246,73
Nilai Rata-Rata		3,55	3,67	

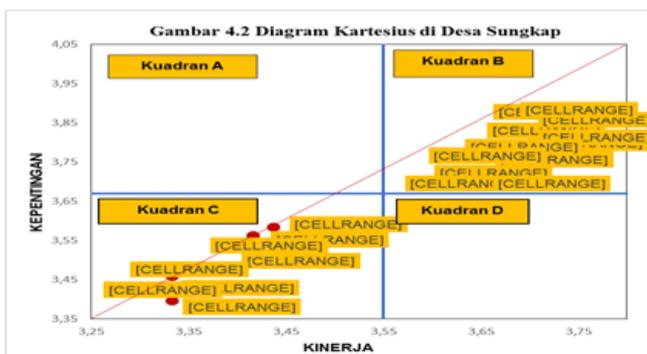
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum S_{ixSP}}{\sum S_{ix5}} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = \frac{\sum 246,73}{\sum 73,31 \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = 67,31\%$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 67,31%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas.



Gambar 4.3 Diagram Kartesius di Desa Sungkap

Sumber: Data primer diolah, 2020

1. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat dan dianggap telah sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat relatif lebih tinggi, sehingga perlu untuk dipertahankan oleh pihak PLKB karena sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Atribut-atribut yang berada di kuadran ini yaitu pada nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 dan 12.

2. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran yang berisi atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan pada kenyataannya kinerja PLKB dinilai kurang memuaskan. Tetapi tidak menutup kemungkinan kuadran ini pada waktu yang akan datang menjadi perhatian yang penting oleh masyarakat, sehingga pihak PLKB harus mempertimbangkan hal tersebut. Adapun atribut-atribut pada kuadran C ini yaitu pada nomor 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 dan 20.

Analisis IPA di Desa Kerantai

Tabel 4.8
Tingkat Kesesuaian di Desa Kerantai

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan Hold (H) atau Action (A)
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	88	134	65,67	A
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	131	137	95,62	A
3	Kerapian penampilan PLKB	138	137	100,73	H
4	Kenyamanan tempat pelayanan	136	139	97,84	A
5	Kejelasan prosedur pelayanan	131	135	97,04	A
6	Kecepatan proses pelayanan	135	134	100,75	H
7	Keakuratan proses pelayanan	127	137	92,70	A
8	Ketepatan waktu pelayanan	132	136	97,06	A
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	132	133	99,25	H
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	135	130	103,85	H
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	132	128	103,13	H
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	133	136	97,80	A

13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	136	136	100	H
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	141	137	102,92	H
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	138	136	101,47	H
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	131	131	100,00	H
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	131	127	103,15	H
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	134	130	103,08	H
19	Keramahan PLKB	134	136	98,53	H
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/ membedakan) dalam memberikan pelayanan	134	137	97,81	A
Nilai Rata-Rata		97,92%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 97,92% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

- 1) Jika tingkat kesesuaian < 97,92% maka perlu perbaikan atau *Action* (A).

- 2) Jika tingkat kesesuaian > 97,92% maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold* (H).

Tabel 4.9
Rata-Rata tiap Atribut di Desa Kerantai

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (SP)	Rata-Rata Kepentingan (SI)	IKM = SI X SP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	3,03	4,62	14,02
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	4,52	4,72	21,34
3	Kerapian penampilan PLKB	4,76	4,72	22,48
4	Kenyamanan tempat pelayanan	4,69	4,79	22,48
5	Kejelasan prosedur pelayanan	4,52	4,66	21,03
6	Kecepatan proses pelayanan	4,66	4,62	21,51
7	Keakuratan proses pelayanan	4,38	4,72	20,69
8	Ketepatan waktu pelayanan	4,55	4,69	21,35
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	4,55	4,59	20,88
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	4,66	4,48	20,87
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	4,55	4,41	20,09
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	4,59	4,69	21,51
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	4,69	4,69	21,99
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	4,86	4,72	22,97
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	4,76	4,69	22,32
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	4,52	4,52	20,41
17	Pemahaman PLKB dalam	4,52	4,38	19,78

	mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat			
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	4,62	4,48	20,71
19	Keramahan PLKB	4,62	4,69	21,67
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	4,62	4,72	21,83
Total		90,66	92,62	419,91
Nilai Rata-Rata		4,53	4,63	

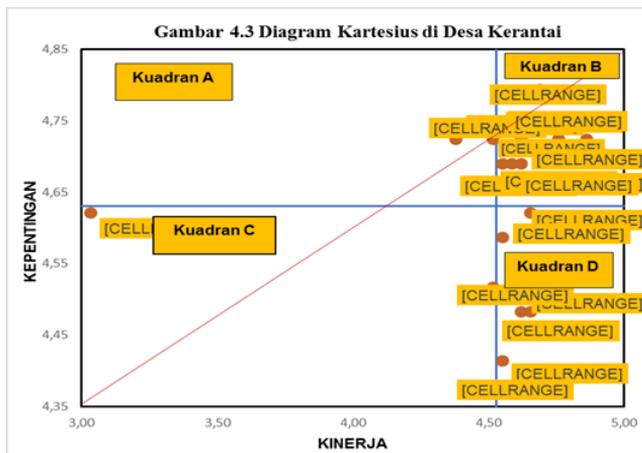
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum S_i \times SP}{\sum S_i \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = \frac{\sum 419,91}{\sum 92,62 \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = 90,67\%$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 90,67%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas.



Gambar 4.4 Diagram Kartesius di Desa Kerantai

Sumber: Data primer diolah, 2020

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menjelaskan bahwa atribut-atribut di kuadran ini sangat penting bagi masyarakat dan masyarakat belum merasakan kepuasan yang maksimal dari kinerja PLKB pada atribut-atribut di kuadran ini. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan menjadi prioritas pertama bagi pihak PLKB agar masyarakat merasakan kepuasan sesuai dengan harapannya. Atribut-atribut yang berada pada kuadran A terletak pada nomor 2, 5 dan 7.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menjelaskan keberadaan indikator-indikator yang dianggap sangat penting oleh masyarakat dan kinerja PLKB dinilai baik oleh masyarakat, oleh karena itu pihak PLKB harus mempertahankan kinerja pada indikator ini supaya dapat menjadi lebih baik dan dapat memenuhi apa saja yang menjadi harapan masyarakat dan menjadi keunggulan bagi pihak PLKB. Indikator-indikator pada kuadran ini yaitu pada nomor 3, 4, 8, 12, 13, 14, 15, 19 dan 20.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menjelaskan bahwa pada kuadran ini masyarakat mempunyai kepentingan dan kinerja yang sama-sama bernilai rendah, sehingga pihak PLKB tidak memberikan fokus utama karena kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Indikator-indikator pada atribut ini yaitu pada nomor 1, 16 dan 17.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menjelaskan bahwa indikator-indikator pada kuadran ini bagi masyarakat kinerjanya sudah baik bahkan melebihi apa yang diinginkan masyarakat tetapi masyarakat tidak mempunyai harapan yang tinggi, sehingga tidak perlu memberikan fokus utama pada kuadran ini. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini terletak pada nomor 6, 9, 10, 11, dan 18.

Analisis IPA di Desa Cambai

Tabel 4.10
Tingkat Kesesuaian di Desa Cambai

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan <i>Hold (H)</i> atau <i>Action (A)</i>
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	125	138	90,58	A
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	125	139	89,92	A
3	Kerapian penampilan PLKB	126	140	90	A
4	Kenyamanan tempat pelayanan	125	142	88,03	A
5	Kejelasan prosedur pelayanan	126	139	90,65	A
6	Kecepatan proses pelayanan	124	133	93,23	H
7	Keakuratan proses pelayanan	121	133	90,98	H
8	Ketepatan waktu pelayanan	123	136	90,44	A
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	125	136	91,91	H

10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	122	136	89,71	A
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	121	134	90,30	A
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	124	140	88,57	A
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	131	139	94,24	H
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	127	139	91,37	H
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	123	139	88,49	A
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	126	135	93,33	H
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	122	138	88,41	A
18	Kepedulian	126	142	88,73	A

	PLKB terhadap masyarakat				
19	Keramahan PLKB	130	140	92,86	H
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	133	137	97,08	H
Nilai Rata-Rata		90,94%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 90,94% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

- 1) Jika tingkat kesesuaian < 90,94% maka perlu perbaikan atau *Action (A)*.
- 2) Jika tingkat kesesuaian > 90,94% maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold (H)*.

Tabel 4.11

Rata-Rata tiap Atribut di Desa Cambai

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (SP)	Rata-Rata Kepentingan (SI)	IKM = SI X SP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	3,38	3,73	12,60
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	3,38	3,76	12,69
3	Kerapian penampilan PLKB	3,41	3,78	12,89

4	Kenyamanan tempat pelayanan	3,38	3,84	12,97
5	Kejelasan prosedur pelayanan	3,41	3,76	12,79
6	Kecepatan proses pelayanan	3,35	3,59	12,05
7	Keakuratan proses pelayanan	3,27	3,59	11,76
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,32	3,68	12,22
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	3,38	3,68	12,42
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	3,30	3,68	12,12
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	3,27	3,62	11,84
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	3,35	3,78	12,68
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	3,54	3,76	13,30
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	3,43	3,76	12,89
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	3,32	3,76	12,49
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	3,41	3,65	12,43
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	3,30	3,73	12,30
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	3,41	3,84	13,07
19	Keramahan PLKB	3,51	3,78	13,29
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	3,59	3,70	13,31
Total		67,70	74,46	252,10
Nilai Rata-Rata		3,39	3,72	

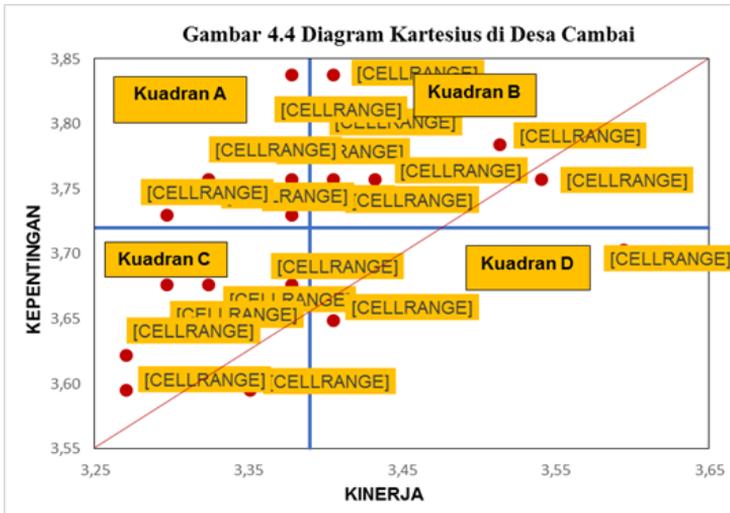
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum S_i \times SP}{\sum S_i \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = \frac{\sum 252,10}{\sum 74,46 \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = 67,71\%$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 67,71%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas.



Gambar 4.5 Diagram Kartesius di Desa Cambai

Sumber: Data primer diolah, 2020

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh masyarakat, akan tetapi pelaksanaannya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai harapan masyarakat. Oleh karena itu PLKB harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada di

kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu: 1, 2, 4, 12, 15 dan 17.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B menunjukkan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh masyarakat dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh masyarakat, oleh karenanya pihak PLKB harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan masyarakat dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan pihak PLKB sebagai proses *positif word of mouth*. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu: 3, 5, 13, 14, 18 dan 19.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Masyarakat tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga pihak PLKB tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut: 6, 7, 8, 9, 10 dan 11.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Keberadaan atribut layanan yang menurut masyarakat kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan masyarakat karena sebenarnya masyarakat tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran D. Atribut yang berada dalam kuadran D ini adalah: 16 dan 20.

Analisis IPA Kabupaten Bangka Tengah

Tabel 4.12

Tingkat Kesesuaian di Kabupaten Bangka Tengah

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan Hold (H) atau Action (A)
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	568	641	88,61	A
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	623	648	96,14	A
3	Kerapian penampilan PLKB	637	652	97,70	H
4	Kenyamanan tempat pelayanan	633	651	97,24	H
5	Kejelasan prosedur pelayanann	615	641	95,94	A
6	Kecepatan proses pelayanan	624	637	97,96	H
7	Keakuratan proses pelayanan	613	646	94,89	A
8	Ketepatan waktu pelayanan	611	644	94,86	A
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	619	637	97,17	H
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	624	638	97,81	H
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	625	634	98,58	H
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	627	652	96,17	A
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	637	649	98,15	H
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	635	647	98,15	H
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	625	647	96,60	H
16	Keahlian PLKB dalam	621	641	96,88	H

	mendukung pelayanan				
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	609	630	96,67	H
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	614	636	96,54	A
19	Keramahan PLKB	629	646	97,37	H
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	635	647	98,15	H
Nilai Rata-Rata		96,58%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 96,58% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

- 1) Jika tingkat kesesuaian $< 96,58\%$ maka perlu perbaikan atau *Action (A)*.
- 2) Jika tingkat kesesuaian $> 96,58\%$ maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold (H)*.

Tabel 4.13

Rata-Rata tiap Atribut Kabupaten Bangka Tengah

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Kepentingan	IKM = $I \times P$
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	3,46	3,91	13,54
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	3,80	3,95	15,01
3	Kerapian penampilan PLKB	3,88	3,98	15,44
4	Kenyamanan tempat pelayanan	3,86	3,97	15,32

5	Kejelasan prosedur pelayanan	3,75	3,91	14,66
6	Kecepatan proses pelayanan	3,80	3,88	14,78
7	Keakuratan proses pelayanan	3,74	3,94	14,72
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,73	3,93	14,63
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	3,77	3,88	14,66
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	3,80	3,89	14,80
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	3,81	3,87	14,73
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	3,82	3,98	15,20
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	3,88	3,96	15,37
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	3,87	3,95	15,28
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	3,81	3,95	15,03
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	3,79	3,91	14,80
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	3,71	3,84	14,26
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	3,74	3,88	14,52
19	Keramahan PLKB	3,84	3,94	15,11
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	3,87	3,95	15,28
Total		75,76	78,44	297,14
Nilai Rata-Rata		3,79	3,92	

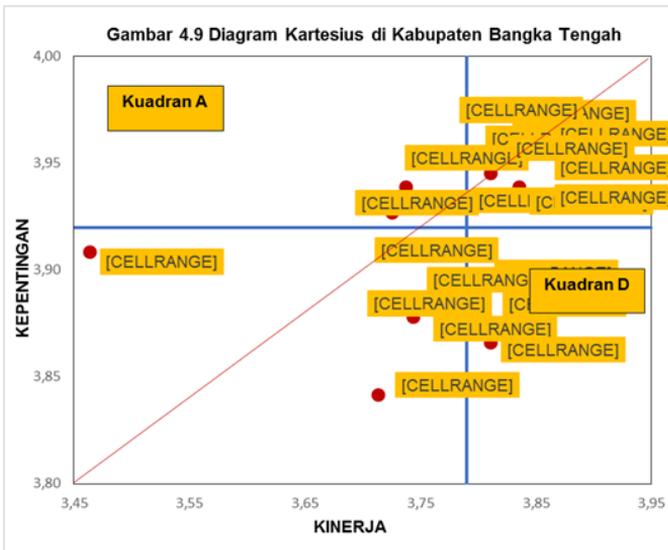
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum S_{ixSP}}{\sum S_{ix5}} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = \frac{\sum 297,14}{\sum 78,44 \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = 75,76\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 75,76%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas.



Gambar 4.6 Diagram Kartesius Kabupaten Bangka Tengah
Sumber: Data primer diolah, 2020

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh masyarakat, akan tetapi pelaksanaannya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai harapan masyarakat. Oleh karena itu PLKB harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada di

kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu: 7 dan 8.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B menunjukkan keberadaan-keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh masyarakat dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh masyarakat, oleh karenanya pihak PLKB harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan masyarakat dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan pihak PLKB sebagai proses *positif word of mouth*. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu: 2, 3, 4, 12, 13, 14, 15, 19 dan 20.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Masyarakat tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga pihak PLKB tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut: 1, 5, 9, 16, 17 dan 18.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Keberadaan atribut layanan yang menurut masyarakat kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan masyarakat karena sebenarnya masyarakat tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran D. Atribut yang berada dalam kuadran D ini adalah: 6, 10 dan 11.

Tabel 4.14

Data Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bangka Tengah

No	Desa	Nilai (%)	Kategori Kepuasan
1	Batu Beriga	77,7	Puas
2	Sungkap	67,31	Puas
3	Kerantai	90,67	Sangat Puas
4	Cambai	67,71	Puas
Kabupaten Bangka Tengah		75,76	Puas

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa desa Kerantai memiliki persentase tingkat kepuasan tertinggi di Kabupaten Bangka Tengah (90,67%). Pada desa Kerantai, kelima dimensi dari kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) secara rata-rata memiliki nilai IKM yang tinggi. Hasil wawancara yang dilakukan oleh tim peneliti di desa Kerantai, diperoleh informasi bahwa PLKB telah menjalankan tugas secara aktif dengan giat melakukan sosialisasi dan pendampingan secara rutin ke masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shiska Trianziani (2018) yang menghasilkan temuan bahwa pelaksanaan program KB oleh PLKB secara umum sudah dilaksanakan dengan baik.

Persentase tingkat kepuasan paling rendah yaitu pada desa Sungkap (67,31%) dengan dimensi empati (*emphaty*) memiliki nilai IKM yang paling rendah. Hal ini berarti PLKB yang berada di desa Sungkap belum memiliki pemahaman yang baik dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, serta rasa kepedulian, keramahan dan kenetralan dalam pelayanan kepada masyarakat Kampung KB yang perlu ditingkatkan.

Secara umum, persentase tingkat kepuasan masyarakat Kampung KB terhadap pelayanan PLKB di kabupaten Bangka Tengah menunjukkan angka 75,76% (kategori puas). Hasil ini sejalan dengan pencapaian jumlah peserta KB Baru Tahun 2019 untuk kabupaten Bangka Tengah sebesar 73,92%.

C. Kinerja PLKB Kabupaten Bangka Barat

1. PROFIL SEJARAH

1. Dibentuk berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 5 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat, dan Kabupaten Belitung Timur di Wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yang ditetapkan pada tanggal 25 Februari 2003 dalam sidang Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
2. 24 Mei 2003, Drs. H. Syaiful Rachman, MM. dilantik sebagai Penjabat Bupati Bangka Barat oleh Menteri Dalam Negeri RI, Hari Sabarno, bersama 3 tiga Penjabat Bupati lainnya bertempat di Lapangan Merdeka Pangkalpinang. Tanggal ini menandai awal penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bangka Barat.
3. Guna membantu pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah daerah di Kabupaten Bangka Barat pada masa awal pemerintahannya, Penjabat Bupati Bangka Barat, Drs. H. Syaiful Rachman, MM., menunjuk dan menugaskan 5 (lima) orang Tim Asistensi Penjabat Bupati Bangka Barat yang bertugas sampai dengan terbentuknya Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Barat, yakni:
 - a. Ir. H. Herman Sanjaya (Bidang Pekerjaan Umum.
 - b. Drs. H.M. Sayuti, M.Si. (Bidang Pemerintahan "eksternal pemerintah kabupaten")
 - c. Yufendi, SE., MM. (Bidang Umum dan Perlengkapan)
 - d. Binsar Situmorang (Bidang Pemerintahan "internal pemerintah kabupaten")

- e. Sofyan Usman, SH. (Bidang Protokoler Umum). Sebagai kantor sementara Pemerintah Kabupaten Bangka Barat bertempat di Komplek Pusmet Muntok Blok B Nomor 2 yang merupakan bentuk fasilitasi PT. Timah (Tbk).
4. 26 Juli 2003, Ramli Ngad Jum, SH., MH., MM., M.AP., dilantik sebagai Sekretaris Daerah Kabupaten Bangka Barat oleh Penjabat Bupati Bangka Barat, Drs. H. Syaiful Rachman, MM., setelah memperoleh persetujuan dari Gubernur Kepulauan Bangka Belitung.
 5. 15 September 2003, dilaksanakanlah kali pertama pelantikan Pejabat Eselon III dan IV di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Barat yang dipimpin oleh Penjabat Bupati Bangka Barat, Drs. H. Syaiful Rachman, MM., setelah terbentuknya Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Bara yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Bangka Barat Nomor 1, Nomor 2, dan Nomor 3, melalui persetujuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI.

Kabupaten Bangka Barat Sebagai Kabupaten Induk dengan Ibu kota Muntok dengan 6 kecamatan, terdiri dari: Kelapa, Muntok, Simpang Teritip, Jebus, Parittiga, dan Tempilang.

GEOGRAFIS

Tabel 4.15

Wilayah Geografis Kabupaten Bangka Barat

Sebelah	Perbatasan
Utara	Laut Natuna
Timur	Teluk Kelabat, Kecamatan Bakam, Kecamatan Puding Besar, Kecamatan Mendo Barat dan Kabupaten Bangka
Selatan	Selat Bangka
Barat	Selat Bangka

Sumber: *bangkabaratkab.go.id*, 2020

DEMOGRAFI

Jumlah penduduk berdasarkan Kecamatan:

1. Jebus = 730,11 km² = 22.046 jiwa
2. Kelapa = 601,17 km² = 33.642 jiwa
3. Muntok = 469 km² = 55.421 jiwa
4. Simpang Teritip = 626,47 km² = 29.986 jiwa
5. Tempilang = 398,86 km² = 26.643 jiwa
6. Parittiga = 153,89 km² = 37.040 jiwa

Sumber: *bangkabaratkab.bps.go.id*, 2020

Berdasarkan Sensus Penduduk tahun 2015, persentase agama penduduk Kabupaten Bangka Barat adalah Islam 90.71%, kemudian Konghucu 3.50%, Buddha 3.08%, Kristen 2.70% (Kristen Protestan 2.15% dan Katolik 0.55%) dan Hindu 0.01%.

2. HASIL

Analisis IPA di Desa Tuik

Tabel 4.16
Tingkat Kesesuaian di Desa Tuik

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan Hold (H) atau Action (A)
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	119	119	100	H
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	120	128	93,75	H
3	Kerapian penampilan PLKB	135	142	95,07	H

4	Kenyamanan tempat pelayanan	121	133	90,98	H
5	Kejelasan prosedur pelayanann	116	139	83,45	A
6	Kecepatan proses pelayanan	118	142	83,10	A
7	Keakuratan proses pelayanan	115	137	83,94	A
8	Ketepatan waktu pelayanan	117	145	80,69	A
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	120	143	83,92	A
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	121	146	82,88	A
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	120	144	83,33	A
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	118	131	90,08	H
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	135	148	91,22	H
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam	118	143	82,52	A

	menyampaika n informasi				
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	121	147	82,31	A
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	120	144	83,33	A
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifika si kebutuhan dan keinginan masyarakat	118	141	83,69	A
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	125	148	84,46	A
19	Keramahan PLKB	135	148	91,22	H
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/ membedakan) dalam memberikan pelayanan	146	150	97,33	H
Nilai Rata-Rata		87,36%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 87,36% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

1. Jika tingkat kesesuaian < 87,36% maka perlu perbaikan atau *Action (A)*.
2. Jika tingkat kesesuaian > 87,36% maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold (H)*.

Tabel 4.17
Rata-Rata tiap Atribut di Desa Tuik

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (SP)	Rata-Rata Kepentingan (SI)	IKM = SI X SP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	3,97	3,97	15,76
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	4,00	4,27	17,08
3	Kerapian penampilan PLKB	4,50	4,73	21,29
4	Kenyamanan tempat pelayanan	4,03	4,43	17,85
5	Kejelasan prosedur pelayanann	3,87	4,63	17,92
6	Kecepatan proses pelayanan	3,93	4,73	18,59
7	Keakuratan proses pelayanan	3,83	4,57	17,50
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,90	4,83	18,84
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	4,00	4,77	19,08
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	4,03	4,87	19,63
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	4,00	4,80	19,20
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	3,93	4,37	17,17
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	4,50	4,93	22,19
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	3,93	4,77	18,75
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	4,03	4,90	19,75
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	4,00	4,80	19,20
17	Pemahaman PLKB dalam	3,93	4,70	18,47

	mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat			
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	4,17	4,93	20,56
19	Keramahan PLKB	4,50	4,93	22,19
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	4,87	5,00	24,35
Total		81,92	93,93	385,35
Nilai Rata-Rata		4,10	4,70	

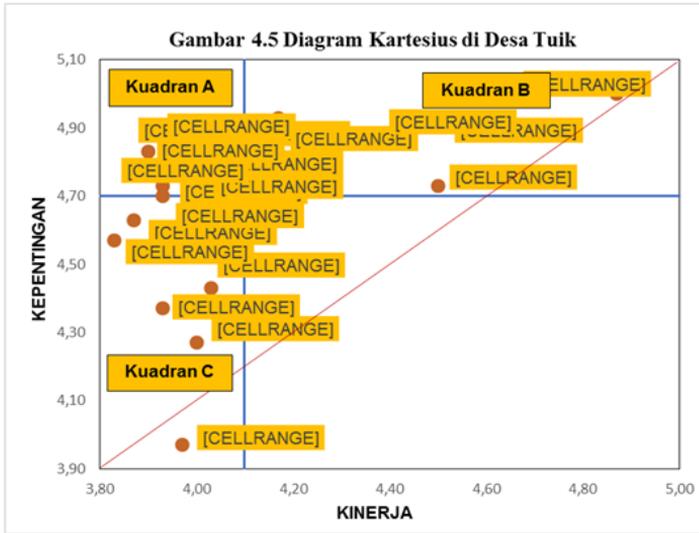
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum S_i \times SP}{\sum S_i \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = \frac{\sum 385,35}{\sum 93,93 \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = 82,05\%$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 82,05%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas.



Gambar 4.7 Diagram Kartesius di Desa Tuik

Sumber: Data primer diolah, 2020

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh masyarakat, akan tetapi pelaksanaannya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai harapan masyarakat. Oleh karena itu PLKB harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada di kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu: 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16 dan 17.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B menunjukkan keberadaan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh masyarakat dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh masyarakat, oleh karenanya pihak PLKB harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan masyarakat dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan pihak PLKB

sebagai proses *positif word of mouth*. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu: 3, 13, 18, 19 dan 20.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Masyarakat tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga pihak PLKB tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut: 1, 2, 4, 5, 7, 12 dan 17.

Analisis IPA di Desa Air Nyatoh

Tabel 4.18
Tingkat Kesesuaian di Desa Air Nyatoh

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan <i>Hold (H)</i> atau <i>Action (A)</i>
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	181	164	110,37	H
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	181	164	110,37	H
3	Kerapian penampilan PLKB	181	164	110,37	H
4	Kenyamanan tempat pelayanan	181	164	110,37	H
5	Kejelasan prosedur pelayanann	182	164	110,98	H
6	Kecepatan	182	164	110,98	H

	proses pelayanan				
7	Keakuratan proses pelayanan	182	164	110,98	H
8	Ketepatan waktu pelayanan	182	164	110,98	H
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	182	166	109,64	H
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	182	166	109,64	H
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	182	166	109,64	H
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	182	166	109,64	H
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	182	166	109,64	H
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	182	166	109,64	H
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	182	165	110,30	H
16	Keahlian PLKB dalam	182	165	110,30	H

	mendukung pelayanan				
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	182	165	110,30	H
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	182	165	110,30	H
19	Keramahan PLKB	182	165	110,30	H
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/ membedakan) dalam memberikan pelayanan	182	165	110,30	H
Nilai Rata-Rata		110%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 110% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

- 1) Jika tingkat kesesuaian $< 110\%$ maka perlu perbaikan atau *Action (A)*.
- 2) Jika tingkat kesesuaian $> 110\%$ maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold (H)*.

Tabel 4.19
Rata-Rata tiap Atribut di Desa Air Nyatoh

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (SP)	Rata-Rata Kepentingan (SI)	IKM = SI X SP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	3,77	3,42	12,88
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	3,77	3,42	12,88
3	Kerapian penampilan PLKB	3,77	3,42	12,88
4	Kenyamanan tempat pelayanan	3,77	3,42	12,88
5	Kejelasan prosedur pelayanann	3,79	3,42	12,95
6	Kecepatan proses pelayanan	3,79	3,42	12,95
7	Keakuratan proses pelayanan	3,79	3,42	12,95
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,79	3,42	12,95
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	3,79	3,46	13,11
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	3,79	3,46	13,11
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	3,79	3,46	13,11
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	3,79	3,46	13,11
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	3,79	3,46	13,11
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	3,79	3,46	13,11
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	3,79	3,44	13,03
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	3,79	3,44	13,03
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan	3,79	3,44	13,03

	dan keinginan masyarakat			
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	3,79	3,44	13,03
19	Keramahan PLKB	3,79	3,44	13,03
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	3,79	3,44	13,03
Total		75,75	68,71	260,23
Nilai Rata-Rata		3,79	3,44	

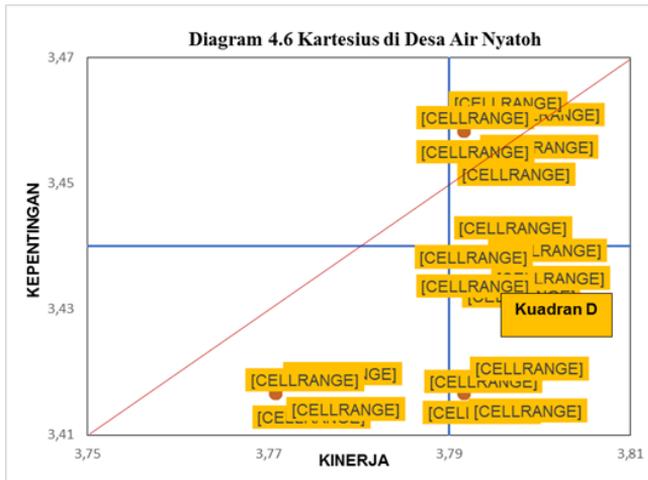
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

$$IKM = \frac{\sum 260,23}{\sum 68,71 \times 5} \times 100\%$$

$$IKM = 75,75\%$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 75,75%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas.



Gambar 5.8 Diagram Kartesius di Desa Air Nyatoh
 Sumber: Data primer diolah, 2020

1. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menjelaskan keberadaan indikator-indikator yang dianggap sangat penting oleh masyarakat dan kinerja PLKB dinilai baik oleh masyarakat, oleh karena itu pihak PLKB harus mempertahankan kinerja pada indikator ini supaya dapat menjadi lebih baik dan dapat memenuhi apa saja yang menjadi harapan masyarakat dan menjadi keunggulan bagi pihak PLKB. Indikator-indikator pada kuadran ini yaitu pada nomor 9, 10, 11, 12, 13 dan 14.

2. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menjelaskan bahwa pada kuadran ini masyarakat mempunyai kepentingan dan kinerja yang sama-sama bernilai rendah, sehingga pihak PLKB tidak memberikan fokus utama karena kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Indikator-indikator pada atribut ini yaitu pada nomor 1, 2, 3, dan 4.

3. Kuadran D (Berlebihan)

Menjelaskan bahwa indikator-indikator pada kuadran ini bagi masyarakat kinerjanya sudah baik bahkan melebihi apa yang diinginkan masyarakat tetapi masyarakat tidak mempunyai harapan yang tinggi, sehingga tidak perlu memberikan fokus utama pada kuadran ini. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini terletak pada nomor 5, 6, 7, 8, 15, 16, 17, 18, 19 dan 20.

Analisis IPA di Desa Rukam

Tabel 4.20
Tingkat Kesesuaian di Desa Rukam

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan Hold (H) atau Action (A)
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	107	105	101,90	H

2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	110	111	100	H
3	Kerapian penampilan PLKB	117	116	100,86	H
4	Kenyamanan tempat pelayanan	108	115	93,91	A
5	Kejelasan prosedur pelayanann	109	109	100	H
6	Kecepatan proses pelayanan	108	108	100	H
7	Keakuratan proses pelayanan	107	109	98,17	A
8	Ketepatan waktu pelayanan	107	108	99,07	A
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	116	115	100,87	H
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	119	114	104,39	H
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	115	117	98,29	A
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	116	117	99,15	A
13	Kesopanan	119	118	100,85	H

	PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat				
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	115	115	100	H
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	114	115	99,13	A
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	116	116	100	H
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	115	113	101,77	H
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	118	118	100	H
19	Keramahan PLKB	117	118	99,15	A
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/ membedakan) dalam memberikan pelayanan	115	114	100,88	H
Nilai Rata-Rata		100%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap

pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 100% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

1. Jika tingkat kesesuaian $< 100\%$ maka perlu perbaikan atau *Action (A)*.
2. Jika tingkat kesesuaian $> 100\%$ maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold (H)*.

Tabel 4.21
Rata-Rata tiap Atribut di Desa Rukam

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (SP)	Rata-Rata Kepentingan (SI)	IKM = SI X SP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	3,82	3,75	14,33
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	3,93	3,96	15,57
3	Kerapian penampilan PLKB	4,18	4,14	17,31
4	Kenyamanan tempat pelayanan	3,86	4,11	15,84
5	Kejelasan prosedur pelayanan	3,89	3,89	15,15
6	Kecepatan proses pelayanan	3,86	3,86	14,88
7	Keakuratan proses pelayanan	3,82	3,89	14,88
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,82	3,86	14,74
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	4,14	4,11	17,02
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	4,25	4,22	17,94
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	4,11	4,18	17,16
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	4,14	4,18	17,31
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	4,25	4,21	17,91
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	4,11	4,11	16,87
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	4,07	4,11	16,72
16	Keahlian PLKB dalam mendukung	4,14	4,14	17,16

	elayanan			
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	4,11	4,04	16,58
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	4,21	4,21	17,76
19	Keramahan PLKB	4,18	4,21	17,61
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	4,11	4,07	16,72
Total		81,00	81,26	329,47
Nilai Rata-Rata		4,05	4,06	

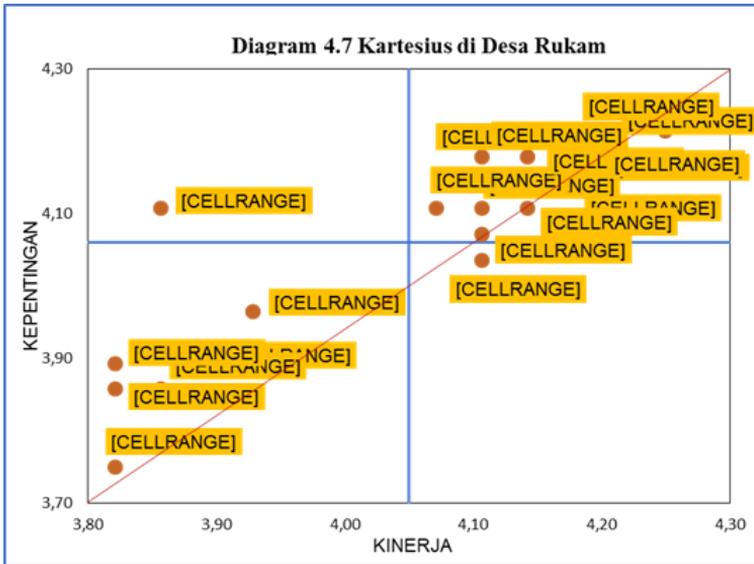
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

$$IKM = \frac{\sum 329,47}{\sum 81,26 \times 5} \times 100\%$$

$$IKM = 81,09\%$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 81,09%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas.



Gambar 5.9 Diagram Kartesius di Desa Rukam

Sumber: Data primer diolah, 2020

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dan penanggannya perlu diprioritaskan oleh pihak PLKB, karena keberadaan indikator ini yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan masyarakat. Indikator yang termasuk di kuadran ini adalah: 4.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dan penanggannya perlu dipertahankan oleh pihak PLKB, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan

masyarakat. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 3, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19 dan 20.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dan penanggannya di prioritas rendah, karena baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Indikator-indikator yang termasuk dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen dimasa-masa mendatang. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 1, 2, 5, 6, 7 dan 8.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena masyarakat menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak PLKB, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi tidak bermanfaat. Indikator yang termasuk di kuadran ini antara lain : 17.

Analisis IPA di Desa Simpang Tiga

Tabel 4.22
Tingkat Kesesuaian di Desa Simpang Tiga

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan Hold (H) atau Action (A)
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	154	149	103,36	H
2	Kelengkapan alat bantu yang	157	153	102,61	H

	digunakan PLKB				
3	Kerapian penampilan PLKB	159	159	100	H
4	Kenyamanan tempat pelayanan	159	159	100	H
5	Kejelasan prosedur pelayanann	157	155	101,29	H
6	Kecepatan proses pelayanan	164	167	98,20	H
7	Keakuratan proses pelayanan	159	162	98,15	H
8	Ketepatan waktu pelayanan	163	164	99,39	H
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	138	165	83,64	A
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	158	166	95,18	A
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	157	158	99,37	H
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	163	161	101,24	H
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	146	160	91,25	H
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	155	161	96,27	A
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	164	154	106,49	H
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	161	164	98,17	H
17	Pemahaman PLKB dalam	158	167	94,61	A

	mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat				
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	159	165	96,36	A
19	Keramahan PLKB	159	163	97,55	A
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/memb edakan) dalam memberikan pelayanan	159	166	95,78	A
Nilai Rata-Rata		98%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 98% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

1. Jika tingkat kesesuaian $< 98\%$ maka perlu perbaikan atau *Action (A)*.
2. Jika tingkat kesesuaian $> 98\%$ maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold (H)*.

Tabel 4.23

Rata-Rata tiap Atribut di Desa Simpang Tiga

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Kepentingan	IKM = SIX SP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	4,53	4,38	19,85
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan	4,62	4,50	20,78

	PLKB			
3	Kerapian penampilan PLKB	4,68	4,68	21,87
4	Kenyamanan tempat pelayanan	4,68	4,68	21,87
5	Kejelasan prosedur pelayanann	4,62	4,56	21,05
6	Kecepatan proses pelayanan	4,82	4,91	23,69
7	Keakuratan proses pelayanan	4,68	4,76	22,28
8	Ketepatan waktu pelayanan	4,79	4,82	23,12
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	4,06	4,85	19,70
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	4,65	4,88	22,69
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	4,62	4,65	21,46
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	4,79	4,74	22,70
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	4,29	4,71	20,21
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	4,56	4,74	21,59
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	4,82	4,53	21,85
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	4,74	4,82	22,84
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	4,65	4,91	22,83
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	4,68	4,85	22,69
19	Keramahan PLKB	4,68	4,79	22,42

20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	4,68	4,88	22,83
Total		92,62	94,65	438,32
Nilai Rata-Rata		4,63	4,73	

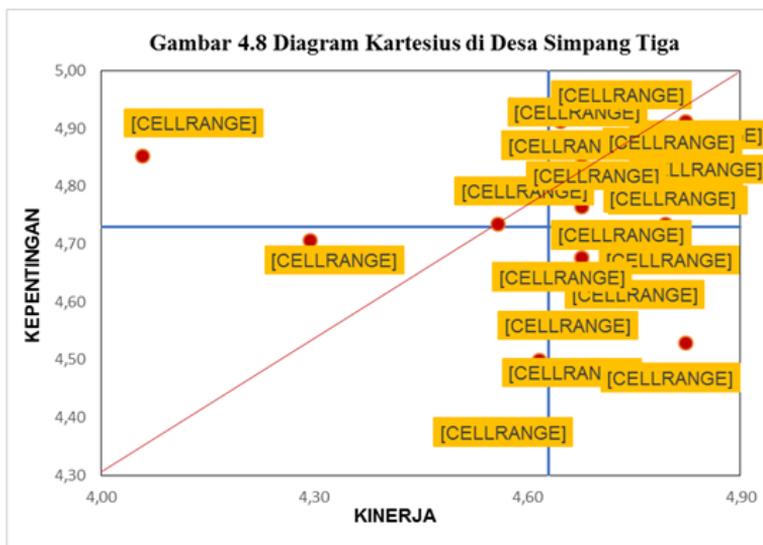
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = \frac{\sum 438,32}{\sum 94,65 \times 5} \times 100\%$$

$$\text{IKM} = 92,62\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 92,62%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas.



Gambar 4.10 Diagram Kartesius di Desa Simpang Tiga
 Sumber: Data primer diolah, 2020

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh masyarakat, akan tetapi pelaksanaannya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai harapan masyarakat. Oleh karena itu PLKB harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada di kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu: 9 dan 14.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menjelaskan keberadaan indikator-indikator yang dianggap sangat penting oleh masyarakat dan kinerja PLKB dinilai baik oleh masyarakat, oleh karena itu pihak PLKB harus mempertahankan kinerja pada indikator ini supaya dapat menjadi lebih baik dan dapat memenuhi apa saja yang menjadi harapan masyarakat dan menjadi keunggulan bagi pihak PLKB. Indikator-indikator pada kuadran ini yaitu pada nomor 6, 7, 8, 10, 12, 16, 17, 18, 19 dan 20.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran yang berisi atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan pada kenyataannya kinerja PLKB dinilai kurang memuaskan. Tetapi tidak menutup kemungkinan kuadran ini pada waktu yang akan datang menjadi perhatian yang penting oleh masyarakat, sehingga pihak PLKB harus mempertimbangkan hal tersebut. Adapun atribut-atribut pada kuadran C ini yaitu pada nomor 1, 2, 5, 11 dan 13.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menjelaskan bahwa indikator-indikator pada kuadran ini bagi masyarakat kinerjanya sudah baik bahkan melebihi apa yang diinginkan masyarakat tetapi masyarakat tidak mempunyai harapan yang tinggi, sehingga tidak perlu memberikan fokus utama pada kuadran ini. Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini terletak pada nomor 3, 4, dan 15.

Analisis IPA Kabupaten Bangka Barat

Tabel 4.24
Tingkat Kesesuaian di Kabupaten Bangka Barat

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)	Keputusan Hold (H) atau Action (A)
		Kinerja	Kepentingan		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	561	537	104,45	H
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	568	556	102,16	H
3	Kerapian penampilan PLKB	592	581	101,89	H
4	Kenyamanan tempat pelayanan	569	571	99,65	H
5	Kejelasan prosedur pelayanann	564	567	99,47	H
6	Kecepatan proses pelayanan	572	581	98,45	A
7	Keakuratan proses pelayanan	563	572	98,43	A
8	Ketepatan waktu pelayanan	569	581	97,93	A
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	556	589	94,40	A
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	580	592	97,97	A
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	574	585	98,12	A
12	Kecermatan PLKB	579	575	100,70	H

	dalam memberikan pelayanan				
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	582	592	98,31	A
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	570	585	97,43	A
15	Pengetahuan yang dimiliki PLKB	581	581	100	H
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	579	589	98,30	A
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	573	586	97,78	A
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	584	596	97,99	A
19	Keramahan PLKB	593	594	99,83	H
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	602	595	101,18	H
Nilai Rata-Rata		99,22%			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja PLKB dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan tersebut. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 99,22% dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

1. Jika tingkat kesesuaian < 99,22% maka perlu perbaikan atau *Action (A)*.
2. Jika tingkat kesesuaian > 99,22% maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi atau *Hold (H)*.

Tabel 4.25
Rata-Rata tiap Atribut Kabupaten Bangka Barat

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (SP)	Rata-Rata Kepentingan (SI)	IKM = SI x SP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	4,01	3,84	15,37
2	Kelengkapan alat bantu yang digunakan PLKB	4,06	3,97	16,11
3	Kerapian penampilan PLKB	4,23	4,15	17,55
4	Kenyamanan tempat pelayanan	4,06	4,08	16,58
5	Kejelasan prosedur pelayanann	4,03	4,05	16,32
6	Kecepatan proses pelayanan	4,09	4,15	16,96
7	Keakuratan proses pelayanan	4,02	4,09	16,43
8	Ketepatan waktu pelayanan	4,06	4,15	16,87
9	Kepekaan PLKB dalam memperhatikan pengaduan masyarakat	3,97	4,21	16,71
10	Kesigapan PLKB dalam membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan	4,14	4,26	17,64
11	Kecepatan PLKB dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	4,10	4,18	17,13
12	Kecermatan PLKB dalam memberikan pelayanan	4,14	4,11	16,99
13	Kesopanan PLKB dalam berinteraksi dengan masyarakat	4,16	4,23	17,58
14	Kemampuan berkomunikasi PLKB dalam menyampaikan informasi	4,07	4,18	17,01
15	Pengetahuan yang dimiliki	4,15	4,15	17,22

	PLKB			
16	Keahlian PLKB dalam mendukung pelayanan	4,14	4,21	17,40
17	Pemahaman PLKB dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat	4,09	4,19	17,13
18	Kepedulian PLKB terhadap masyarakat	4,17	4,26	17,76
19	Keramahan PLKB	4,24	4,24	17,97
20	Kenetralan PLKB (tidak diskriminatif/membedakan) dalam memberikan pelayanan	4,30	4,25	18,28
Total		82,22	82,92	341,00
Total Rata-Rata		4,11	4,15	

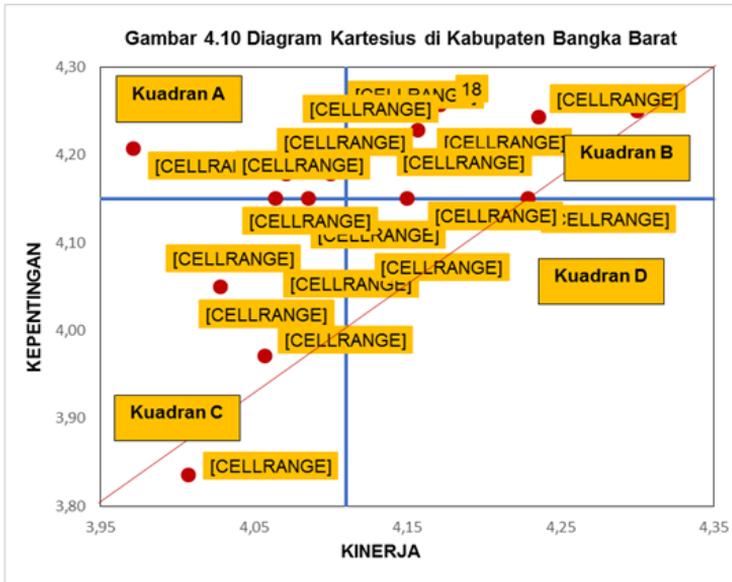
Sumber: Data primer diolah, 2020

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

$$IKM = \frac{\sum 341}{\sum 82,92 \times 5} \times 100\%$$

$$IKM = 82,25\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLKB sebesar 82,25%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas.



Gambar 4.11 Diagram Kartesius Kabupaten Bangka Barat
Sumber: Data primer diolah, 2020

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dan penanggannya perlu diprioritaskan oleh pihak PLKB, karena keberadaan indikator ini yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan masyarakat. Indikator yang termasuk di kuadran ini adalah: 6, 8, 9, 11, 14 dan 17.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dan penanggannya perlu dipertahankan oleh pihak PLKB, karena pada umumnya tingkat

pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 10, 13, 16, 18, 19, dan 20.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dan penanggannya di prioritas rendah, karena baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Indikator-indikator yang termasuk dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen dimasa-masa mendatang. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 dan 15.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena masyarakat menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak PLKB, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi tidak bermanfaat. Indikator yang termasuk di kuadran ini antara lain : 3, 12 dan 15.

Tabel 4.26

Data Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bangka Barat

No	Desa	Nilai (%)	Kategori Kepuasan
1	Tuik	82,05	Sangat Puas
2	Air Nyatoh	75,75	Puas
3	Rukam	81,09	Sangat Puas
4	Simpang Tiga	92,62	Sangat Puas
Kabupaten Bangka Barat		82,25	Sangat Puas

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.26 di atas, dapat diketahui bahwa desa Simpang Tiga memiliki persentase tingkat kepuasan tertinggi di Kabupaten Bangka Barat (92,62%). Pada desa Simpang Tiga, kelima dimensi dari kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) secara rata-rata memiliki nilai IKM yang tinggi. Hasil wawancara yang dilakukan oleh tim peneliti dengan aparatur di desa Simpang Tiga, diperoleh informasi bahwa PLKB telah menjalankan tugas secara aktif dengan giat melakukan sosialisasi dan pendampingan secara rutin ke masyarakat.

Persentase tingkat kepuasan paling rendah yaitu pada desa Air Nyatoh (75,75%) dengan dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai IKM yang rendah. Hal ini berarti ketersediaan brosur, kelengkapan alat bantu dan kerapihan penampilan PLKB, serta kenyamanan tempat pelayanan perlu untuk ditingkatkan.

Hasil penelitian khususnya pada desa Air Nyatoh ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hutanto dkk (2014) yang menghasilkan temuan bahwa kinerja PLKB pada Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kota Samarinda masih kurang.

Persentase tingkat kepuasan masyarakat Kampung KB terhadap pelayanan PLKB di kabupaten Bangka Barat menunjukkan angka 82,25% (kategori sangat puas). Hasil ini sejalan dengan pencapaian jumlah peserta KB Baru Tahun 2019 untuk kabupaten Bangka Barat sebesar 75,51% atau tertinggi ketiga di provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Tabel 4.27

Data Kepuasan Masyarakat

Kabupaten Bangka Tengah dan Kabupaten Bangka Barat

No.	Nama Desa	Nilai (%)	Kategori Kepuasan
1	Batu Beriga	77,71%	Puas
2	Sungkap	67,31%	Puas
3	Kerantai	90,67%	Sangat Puas

4	Cambai	67,71%	Puas
Kabupaten Bangka Tengah		75,76%	Puas
1	Tuik	82,05%	Sangat Puas
2	Air Nyatoh	75,75%	Puas
3	Rukam	81,09%	Sangat Puas
4	Simpang Tiga	92,62%	Sangat Puas
Kabupaten Bangka Barat		82,25%	Sangat Puas
Total		78,75%	Puas

Sumber: Data primer diolah, 2020

Tabel 4.27 menunjukkan tingkat persentase kepuasan masyarakat Kampung KB di kabupaten Bangka Tengah dan kabupaten Bangka Barat sebesar 78,75% (kategori puas). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas akan kinerja pelayanan yang diberikan oleh PLKB di kedua kabupaten tersebut.

BAB 5

MODEL PENGEMBANGAN PLKB

A. Model

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), model adalah suatu pola (contoh, acuan, ragam) dari sesuatu yang akan dibuat atau dilaksanakan. Jenis-jenis model dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Menurut Fungsi

- a. Model Deskriptif, model yang hanya menggambarkan situasi sebuah sistem tanpa rekomendasi dan peramalan sebagai miniatur objek yang dipelajari, seperti peta organisasi.
- b. Model Prediktif, model yang menggambarkan apa yang akan terjadi, bila sesuatu terjadi.
- c. Model Normatif, model yang menyediakan jawaban terbaik terhadap suatu persoalan. Model ini memberi rekomendasi tindakan-tindakan yang perlu diambil, disebut juga dengan model simulatif.

2. Menurut Struktur

- a. Model Ikonik, yaitu model yang dalam suatu skala tertentu meniru sistem aslinya, contoh model pesawat.
- b. Model Analog, model yang meniru sistem aslinya dengan hanya mengambil beberapa karakteristik utama dan menggambarkannya dengan benda atau sistem lain secara analog.
- c. Model Simbolis, model yang menggambarkan sistem dengan yang ditinjau dengan simbol, biasanya simbol-simbol matematik.

3. Menurut Referensi Waktu

- a. Model Statis, model yang tidak memasukkan faktor waktu dalam perumusannya.
- b. Model Dinamis, model yang mempunyai unsur waktu dalam perumusannya.

4. Menurut Referensi Kepastian

- a. Model Deterministik, yang didalam setiap kumpulan nilai input, hanya ada satu output yang unik, yang merupakan solusi dari model dalam keadaan tidak pasti.
- b. Model Probabilistik, berkaitan dengan distribusi *probabilistic* dari input atau proses dan menghasilkan suatu deretan harga, paling tidak satu variabel output yang disertai dengan kemungkinan-kemungkinan dari harga-harga tersebut.
- c. Model *Game*, merupakan teori mengembangkan solusi-solusi optimum dalam menghadapi situasi yang tidak pasti.

5. Menurut Tingkat Generalitas

- a. Umum
- b. Khusus

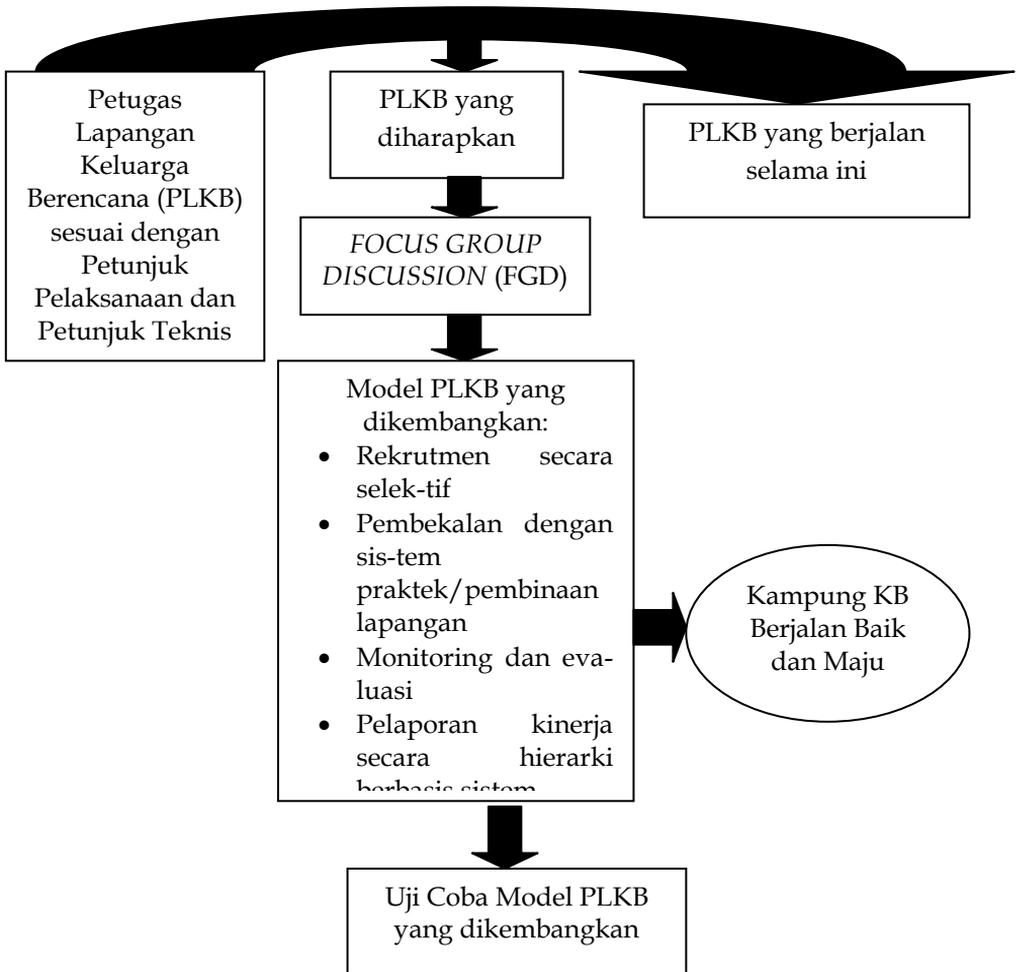
Model yang akan dikembangkan dalam penelitian ini menurut fungsinya menggunakan model prediktif, karena akan menggambarkan kondisi yang akan terjadi setelah diadakan perubahan. Sedangkan jika menurut strukturnya, penelitian ini menggunakan model analogis, karena akan membandingkan dengan keadaan sebenarnya. Menurut referensi waktu, penelitian ini menggunakan model dinamis karena dibatasi oleh waktu. Menurut referensi kepastian, penelitian ini menggunakan model deterministik karena mencari solusi yang pasti. Menurut tingkat generalitas, penelitian ini menggunakan model khusus, karena penelitian ini melihat pola penanganan terhadap Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

B. Rancangan Model Pengembangan PLKB

Pembuatan sebuah model pengembangan PLKB yang berbasis pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Kampung KB di Kabupaten Bangka Tengah dan Kabupaten Bangka Barat disajikan berdasarkan aspek yang dapat mempengaruhi pengembangan PLKB seperti aspek sosial,

ekonomi, dan aspek lainnya dengan menitikberatkan pada potensi dan prospek pengembangan PLKB dimasa yang akan datang dengan mensinergikan seluruh *stakeholder* terkait pengembangan PLKB.

Metode IPA yang dijadikan indikator untuk mengukur kinerja pelayanan PLKB di Kabupaten Bangka Tengah dan Kabupaten Bangka Barat berbasis *customer satisfaction* harus dijadikan landasan dalam perumusan model pengembangan kinerja PLKB secara komprehensif.



Gambar 5.1 Model Pengembangan PLKB

Penjelasan mengenai model pengembangan PLKB adalah sebagai berikut:

1. Menginventarisir peranan dan tugas PLKB berdasarkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis
2. Mengidentifikasi dan menginventarisir PLKB yang ada dan telah mengikuti pembekalan dan pelatihan
3. Mengidentifikasi kemampuan dan harapan PLKB melalui *Focus Group Discussion* (FGD)
4. Menyusun model pendamping sosial PLKB yang dikembangkan sesuai dengan kemampuan dan harapan
5. Melakukan uji coba terhadap model yang dikembangkan.

BAB 6

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) berbasis *customer satisfaction* pada masyarakat Kampung KB di kabupaten Bangka Tengah dan kabupaten Bangka Barat provinsi Kepulauan Bangka Belitung menunjukkan hasil baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,75%. Sedangkan model PLKB yang dikembangkan yaitu diawali dengan adanya proses rekrutmen secara selektif, pembekalan baik dengan menggunakan sistem praktek maupun pembinaan lapangan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan hasil kinerja PLKB yang dilakukan secara hierarki (berjenjang) secara transparan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan antara lain kepada:

1. BKKBN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung:

- a. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada PLKB dalam menjalankan Tugas, Pokok dan Fungsi (Tupoksi).
- b. Menyediakan brosur yang menarik dan informatif agar dapat membantu PLKB dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat.
- c. Memfasilitasi kelengkapan alat bantu yang dapat digunakan oleh PLKB seperti seragam kerja, buku kerja dan lainnya.
- d. Mempersiapkan kenyamanan tempat pelayanan

2. PLKB:

- a. Meningkatkan pemahaman akan kebutuhan dan keinginan masyarakat

- b. Menjaga penampilan dalam bertugas agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat
- c. Meningkatkan rasa kepedulian serta keramahan terhadap masyarakat agar terjalin hubungan yang harmonis
- d. Menjaga kenetralan atau tidak bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, dkk. 2019. Strategi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam Pelaksanaan Pengendalian Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* ISSN 2615-5826 Vol. 7 No. 2 September 2019.
- Afidah, Nuri Novianti. 2019. Kampung Keluarga Berencana sebagai Upaya Mengubah Paradigma Mitos Banyak Anak Banyak Rezeki. *Seminar Nasional Bahasa dan Sastra Indonesia Sasindo Unpam 2019*.
- Algifari, 2019. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE-Yogyakarta.
- Bachtiyar, Noor Arighi dan Sri Wibawani. 2017. Implementasi Program Kampung Keluarga Berencana di Dusun Ambeng-Ambeng Desa Ngingas Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Dinamika Governance FISIP UPN "Veteran" Jatim Volume 7 Nomor 1 April 2017*.
- Bernarto, I., & Patricia. (2017). Pengaruh Perceived Value, Customer Satisfaction dan Trust terhadap. *Journal for Business and Entrepreneur*.
- Heriyanto, Meyzi dan Joniwar. 2012. Analisis Efektivitas Kinerja Penyuluh Lapangan. *Jurnal Administrasi Pembangunan* Vol. 1 No. 1 November 2012.
- Hutanto, dkk. 2014. Analisis Kinerja Petugas Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) pada Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda. *eJournal Administrative Reform*, 2014, 2 (3): 1941-1953, ISSN 2338-7637.

- Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019). Pengaruh *Service Quality, Trust, dan Consumer Satisfaction* terhadap *Consumer Loyalty* Pada CV. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA*.
- Ghazali. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip Semarang.
- Normajatun, dkk. 2018. Implementasi Kebijakan Program Kampung Keluarga Berencana-Kampung Baiman (KKB-KB) di Kota Banjarmasin. *As-Siyasah, Vol. 3 No. 2 November 2018, ISSN: 2549-1865*.
- Nurlinda, R. A. 2013. Pengaruh Customer Satisfaction Strategy terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. *Forum Ilmiah Volume 10 Nomer 2, Mei 2013*.
- Oktiani, N., & Setyorini, I. (2018). *Service Quality dan Customer Satisfaction Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV Jaya Motor Bekasi. Jurnal Widya Cipta*.
- Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor: 87/PER/G3/2014 tentang *Pedoman Pelaksanaan Penggerakan Lini Lapangan Program Kependudukan, Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga Tahun 2014*.
- Rahman, Asep. 2019. Pengaruh Komunikasi Petugas Lapangan KB (PLKB) terhadap Partisipasi Pasangan Usia Subur dalam Penggunaan Alat Kontrasepsi di Desa Cigugur Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Moderat Vol. 5 No. 1 Februari 2019, ISSN: 2442-3777. ISSN: 2622-691X*.
- Rencana Strategis BKKBN 2015-2019 (Edisi Revisi).

- Rianto, dkk. 2019. Evaluasi Program Kampung Keluarga Berencana di Kota Tanjung Pinang. *Dimensi Vol. 8 No. 2: 286-306, ISSN: 20085-9996.*
- Rizan, Mohamad dan Fajar Andika. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) - Vol. 2, No. 1, 2011.*
- Semuel, H., & Wibisono, J. (2019). *Brand Image, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Jaringan Supermarket Superindo di Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran.*
- Siyamto, Yudi. 2017. Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode IPA dan CSI terhadap Kepuasan Nasabag. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 03 No. 01 Maret 2017.*
- Sugiyono, 2015. *Statistika untuk Penelitian.* ALFABETA. Bandung.
- Syukri, Siti Husna Ainu. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13 No. 2 ISSN: 1412-6869.*
- Tanisah, & Maftuhah, I. (2015). *The Effects of Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, and Perceived Value towards Customer Loyalty. Jurnal Dinamika Manajemen.*
- Tanjung, A., & Sanawiri, B. (2017). Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Retention* (Survei Pelanggan J.Co Donut & Coffee Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis.*
- Tjahjaningsih, Endang. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap

Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen* Vol. 28 No. 2.

Trianziani, Shiska. 2018. Pelaksanaan Program Keluarga Berencana oleh Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Desa Karangjaladri Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Moderat* Vol. 4 No. 4 November 2018, ISSN: 2442-3777. ISSN: 2622-691X.

Widodo, Mohamad Noviar&Moh. Khoirul Anam. 2019. Kampung Keluarga Berencana dalam Peningkatan Efektivitas Program Keluarga Berencana di Wilayah Cilenggang. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ*, E-ISSN: 2714-6286.

Zuhriyah, 2012. Revitalisasi Peran Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) dalam Meningkatkan Peserta Keluarga Berencana (KB) (Studi di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol.1 No. 2, 89-90.

Sumber Laman:

babel.bps.go.id

bangkabar.kab.go.id

bangkatengahkab.go.id

bkkbn.go.id

babel.bkkbn.go.id

LAMPIRAN. DOKUMENTASI PENELITIAN



