

**KUALITAS LAYANAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA
BERENCANA DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR BALAI
PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA KECAMATAN BULELENG**

Putu Linda Sari¹⁴ [@lindhayik123@gmail.com](mailto:lindhayik123@gmail.com)
Luh Artaningsih¹⁵, luhartaningsih28@gmail.com
Nyoman Suandana¹⁶ suandana@ymail.com

ABSTRAK

Keberhasilan dari program Keluarga Berencana untuk mengajak Pasangan Usia Subur untuk menggunakan alat/obat kontrasepsi, harus diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Apakah terdapat pengaruh secara parsial kualitas layanan petugas lapangan keluarga berencana yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng? (2) Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas layanan petugas lapangan keluarga berencana yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat? (3) Variabel kualitas layanan mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat?. Pengumpulan data dilakukan dengan cara : observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis yaitu; analisis korelasi berganda, analisis regresi berganda, analisis determinasi, uji t, uji f, dan uji dominan. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi : $\hat{Y} = 17,800 + 0,125X_1 + 0,288X_2 + 0,179X_3 + 0,249X_4 + 0,302X_5$. Hasil determinasi $D = 0,677$, artinya 67,70 % fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y), sedangkan yang 32,30 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ikut diteliti. Hasil uji t menunjukkan ada pengaruh yang signifikan secara parsial fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji f menunjukkan ada pengaruh yang signifikan secara simultan fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji dominan menunjukkan variabel kepastian mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk itu dapat disimpulkan (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial kualitas layanan petugas lapangan keluarga berencana yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan kualitas layanan petugas lapangan keluarga berencana yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat. (3) Variabel kepastian berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disarankan : (1) Variabel fasilitas fisik, perhatian, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian sudah baik sehingga perlu ditingkatkan lagi dengan tidak membedakan status sosial

¹⁴ Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Angkatan 2020/2021

¹⁵ Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

¹⁶ Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

masyarakat dan memberikan layanan yang baik serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. (2) Variabel kepastian perlu ditingkatkan dengan menepati jadwal waktu penyuluhan yang telah ditentukan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The success of the Family Planning program to encourage couples of childbearing age to use contraceptives/drugs must be accompanied by an increase in the quality of services provided to the community. The problem formulations in this study are: (1) Is there a partial influence on the quality of family planning field service officers consisting of tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance on community satisfaction at the Office of Family Planning Extension Center Buleleng District? (2) Is there a simultaneous influence on the service quality of family planning field officers consisting of tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance on community satisfaction? (3) Which service quality variable has the most dominant influence on people's satisfaction? . Data was collected by means of: observation, interviews, documentation, and questionnaires. The analysis technique is; multiple correlation analysis, multiple regression analysis, analysis of determination, t test, f test, and dominant test. The results of multiple linear regression analysis obtained the regression equation: $= 17.800 + 0.125X_1 + 0.288X_2 + 0.179X_3 + 0.249X_4 + 0.302X_5$. The result of determination $D = 0.677$, meaning that 67.70% physical facilities, attention, reliability, alertness and certainty affect people's satisfaction (Y), while 32.30% is influenced by other variables that are not included in the study. The results of the t test show that there is a partially significant effect of physical facilities, attention, reliability, alertness and certainty on community satisfaction. The results of the f test show that there is a simultaneous significant effect of physical facilities, attention, reliability, alertness and certainty on community satisfaction. The results of the dominant test show that the certainty variable has the most dominant influence on people's satisfaction. For this reason, it can be concluded (1) There is a positive and significant influence partially on the quality of service of family planning field officers consisting of tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance on community satisfaction. (2) There is a simultaneous positive and significant influence on the service quality of family planning field officers consisting of tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance on community satisfaction. (3) The variable of certainty has the most dominant effect on people's satisfaction. So that it can be suggested: (1) The variables of physical facilities, attention, attention, reliability, alertness and certainty are good so that they need to be improved again by not distinguishing the social status of the community and providing good services and providing clear information to the community. (2) The variable of certainty needs to be increased by keeping the schedule of extension times that have been determined.

Keywords: Service Quality and Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Laju pertumbuhan penduduk yang tinggi, mulai disadari banyak pihak dan menjadi masalah besar dihadapi dunia, terutama di negara yang sedang berkembang. Pertumbuhan penduduk yang tinggi bila tidak diimbangi dengan pertumbuhan ekonomi yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan dasar penduduk, maka tingkat pendapatan rendah akan menyebabkan bertambahnya pengangguran, kemiskinan dan keterbelakangan masyarakat atau negara. Salah satu upaya pengendalian pertumbuhan penduduk yang sangat di kenal adalah program Keluarga Berencana (KB). Program Keluarga Berencana (KB) adalah upaya mengatur kelahiran anak, jarak dan usia ideal melahirkan, melalui promosi, perlindungan dan bantuan sesuai dengan hak reproduksi untuk mewujudkan keluarga yang berkualitas. BKKBN selaku badan pengelola program Keluarga Berencana dalam penerapannya mendorong masyarakat untuk memakai alat kontrasepsi guna mencegah dan menunda kehamilan hingga saat yang tepat.

Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan di bidang kesejahteraan keluarga. Petugas yang memberikan pelayanan disebut Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB). Sebelum terjun ke lapangan, PLKB dibekali Latihan Dasar Umum (LDU) agar dalam melayani masyarakat benar-benar memahami akan tugas dan fungsinya. Hal ini bertujuan supaya para PLKB nantinya memiliki keterampilan yang dapat memudahkan dalam melayani masyarakat.

Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh secara parsial kualitas layanan petugas lapangan keluarga berencana yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng?

Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas layanan petugas lapangan keluarga berencana yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*,

dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng?

Variabel kualitas layanan mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng?

TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Lupiyoadi (2013:212) mengemukakan kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Sugiarto (2002:36) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.

Keluarga Berencana

KB adalah singkatan dari Keluarga Berencana. menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia (2013)*, maksud daripada ini adalah: “Gerakan untuk membentuk keluarga yang sehat serta sejahtera dengan membatasi kelahiran anak.

”Keluarga Berencana adalah usaha untuk mengukur jumlah dan jarak anak yang diinginkan, untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka dibuatlah beberapa cara atau alternatif untuk mencegah ataupun menunda kehamilan. Handayani (2010:102) disebutkan bahwa salah satu tujuan program keluarga berencana yaitu membangun pasangan dan individu untuk menentukan secara bebas dan bertanggung jawab tentang jumlah dan jarak antara satu anak dengan anak lainnya dan untuk mendapatkan informasi dan sarana dalam melakukannya, juga untuk memberi kebebasan serta ketersediaan berbagai macam alat kontrasepsi yang aman dan sehat. Menurut Azwar (2019:89) pelayanan keluarga berencana adalah proses pemenuhan kebutuhan tentang KB yang mencakup, upaya peningkatan kepedulian dan peran serta masyarakat melalui pendewasaan usia perkawinan, pengaturan kelahiran, pembinaan ketahanan keluarga dan peningkatan kesejahteraan keluarga kecil, bahagia dan sejahtera.

Kepuasan Pelanggan

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar serta semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumendan peneliti perilaku konsumen. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Tjiptono (2012:24) mengatakan kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Menurut Kotler (2005:46) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan itu merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Pengaruh Antar Variabel

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Masyarakat, didefinisikan oleh Parasuraman (2001:148) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Pengaruh Empati

(*Empathy*) Terhadap Kepuasan Masyarakat, menurut Parasuraman (2001:148), Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat, menurut Parasuraman (2001:148), *reliability* yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Masyarakat, menurut Parasuraman (2001:148), daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu masyarakat yang segera dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan masyarakat, menurut Parasuraman (2001:148), yakni kompetensi, kesopanan santunan, dan kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Anizarnur (2013) dengan judul :” Pengaruh Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana terhadap Kepuasan Peserta Keluarga Berencana di Kota Bandar Lampung”.

Penelitian yang dilakukan oleh Khikatul Choiriyah (2016) dengan judul : “Pelaksanaan Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana pada Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan keluarga Berencana di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul”.

Penelitian yang dilakukan oleh Meriati (2021) dengan judul “ Analisis Pelayanan Program Keluarga Berencana terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Kota Makassar”.

METODOLOGI PENELITIAN

Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas Kualitas Pelayanan Indikator pelayanan diukur dengan menggunakan TERRA yaitu : *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kepuasan masyarakat adalah perasaan

puas dari masyarakat yang diberikan pelayanan dari petugas lapangan keluarga berencana Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, yang diukur dari persepsi masyarakat tentang pelayanan petugas lapangan keluarga berencana Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng dilihat dari segi TERRA (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*).

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.

Populasi merupakan kumpulan dari semua orang yang memiliki karakteristik umum, sehingga populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengikuti penyuluhan keluarga berencana pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng dari bulan Januari-September 2021 yang berjumlah 1.976 orang.

Sampel dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *accidental sampling* yaitu pengambil Sampel dari penelitian ini adalah jumlah masyarakat yang diberikan penyuluhan oleh Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng pada bulan Januari-September 2021 sebanyak 1.976 orang.

Jenis data berdasarkan sumbernya : Data primer, yaitu data yang diperoleh dari jawaban yang disebarkan kepada responden. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan yang dimiliki oleh Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan jenis pelayanan.

Jenis data menurut sifatnya, yaitu : Data kuantitatif, yaitu data yang berupa angka-angka yang dapat dihitung seperti skor jawaban responden, jumlah pegawai dan jumlah masyarakat yang dilayani dari bulan Januari s/d bulan September 2021. Data kualitatif, yaitu data yang tidak berupa angka-angka atau data yang berupa penjelasan-penjelasan seperti sejarah berdirinya Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, struktur organisasi dan jenis pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data : Observasi, wawancara, Dokumentasi, Kuesioner, Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik

Teknik Analisis Data : Analisis Kuantitatif dan analisis kualitatif

HASIL PENELITIAN

1. Variabel bebas adalah kualitas layanan yang terdiri dari *tangible* (X_1), *empathy* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4) dan *assurance* (X_5).
2. Variabel terikat, yaitu variabel yang terikat oleh variabel lainnya atau disebut juga *dependent variabel*, dimana dalam kajian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan masyarakat (Y).

Kuisioner terdiri dari 25 butir pertanyaan yang terdiri dari : kualitas layanan 20 pertanyaan dan kepuasan masyarakat 5 pertanyaan. Kriteria yang digunakan yaitu skala lima atau skala *likert* (Sugiyono, 2003:12) adalah:

- 1) Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5.
- 2) Jawaban Setuju (S) diberi nilai 4.
- 3) Jawaban Kurang Setuju (KS) diberi nilai 3.
- 4) Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2.
- 5) Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

Pengolahan Data

Analisis Korelasi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat hubungan yang terjadi antara kualitas layanan dari dimensi fasilitas fisik (X_1), perhatian (X_2) kehandalan (X_3), kesigapan (X_4), dan kepastian atau jaminan (X_5) secara serentak dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng. Hasil analisis data dengan bantuan program SPSS versi 20.0 sebagai berikut.

Tabel 1
Koefisien Korelasi Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,823 ^a	0,677	3,039

a. *Predictors: (Constant)*, Kepastian, perhatian, kehandalan, kesigapan, fasilitas fisik.

b. *Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat.*

Sumber: Hasil Analisis SPSS 20. Tahun 2022

Nilai koefisien korelasi dari analisis berganda diperoleh 0,823 bila dikonversi dengan tabel 3.1 (pada bab III) dapat dijelaskan koefisien korelasi (R) 0,823 ada pada interval 0,800 – 1,000 dengan tingkat hubungan yaitu korelasi tinggi atau kuat dan koefisien korelasi bertanda positif.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dari dimensi fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) secara serentak dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.

Tabel 2
Koefisien Regresi Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng
Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	17,800	3,298		5,397	0,000
	X1	0,125	0,217	0,219	1,026	0,041
	X2	0,288	0,238	0,355	1,268	0,023
	X3	0,179	0,228	0,267	1,123	0,034
	X4	0,249	0,231	0,271	1,180	0,031
	X5	0,302	0,161	0,401	2,311	0,012

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olahan SPSS 20. Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat dibuat model persamaan regresi linear berganda yaitu :

$$\hat{Y} = 17,800 + 0,125X_1 + 0,288X_2 + 0,179X_3 + 0,249X_4 + 0,302X_5 + 3,039$$

Analisis Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui besarnya persentase perubahan kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh perubahan dimensi

fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.

Hasil analisis data dengan bantuan program SPSS versi 20.0 sebagai berikut:

Tabel 3
Koefisien Korelasi Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng

	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,823 ^a	0,677	3,039

a. *Predictors: (Constant),* Kepastian, perhatian, kehandalan, kesigapan, fasilitas fisik.

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Masyarakat.

Sumber: Hasil Analisis SPSS 20. Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa $D = 0,677$, artinya 67,70 % variabel fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) sedangkan yang 32,30 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ikut diteliti seperti : bauran pemasaran.

Uji Hipotesis

Uji T (t-test)/ Uji Parsial (Uji Hipotesis Pertama)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh variabel fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.

Tabel 4.
Uji T dengan Nilai Probabilitas

No.	Variabel bebas	Nilai Probabilitas (Sig)	(α) Taraf Signifikansi	Simpulan
1	Fasilitas Fisik	0,041	0,05	<i>Ho</i> ditolak

2	Perhatian	0,023	0,05	<i>Ho</i> ditolak
3	Kehandalan	0,034	0,05	<i>Ho</i> ditolak
4	Kesigapan	0,031	0,05	<i>Ho</i> ditolak
5	Kepastian	0,012	0,05	<i>Ho</i> ditolak

Sumber: Data diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4 nilai probabilitas (*Sig*) variabel fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian lebih kecil dari 0,05 (taraf signifikansi), maka *H_o* ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.

Uji F (F-Test)/ Uji Simultan (Uji Hipotesis Kedua)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara bersama sama fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng,

Tabel 5

ANOVA^b

<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	16,730	5	3,346	3,362	0,003 ^b
	Residual	821,755	89	9,233		
	Total	838,484	94			

b. *Predictors: (Constant), Kepastian, perhatian, kesigapan, keandalan, fasilitas fisik*

b. *Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat*

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 20.0 tahun 2022

Berdasarkan tabel 5 diketahui nilai probabilitas (*Sig*) adalah $0,003 < 0,05$, maka *H_o* ditolak, berarti ada pengaruh secara bersama sama fasilitas fisik, perhatian, , kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, berarti hipotesis 2 dapat diterima.

Uji Dominan

Uji dominan dilihat dari *Standardized Coefficient Beta* atau dari nilai *t* hitung. Yang paling dominan adalah yang memiliki nilai koefisien lebih besar, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6
Koefisien Regresi Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng
Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	17,800	3,298		5,397	0,000
	X1	0,125	0,217	0,219	1,026	0,041
	X2	0,288	0,238	0,355	1,268	0,023
	X3	0,179	0,228	0,267	1,123	0,034
	X4	0,249	0,231	0,271	1,180	0,031
	X5	0,302	0,161	0,401	2,311	0,012

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olahan SPSS 20. Tahun 2022

Berdasarkan tabel 6 di atas, dari *Standardized Coefficient Beta* dapat diketahui variabel kepastian (X5) mempunyai koefisien paling besar yaitu 0,401 atau dapat dilihat dari nilai *t* hitung, dimana nilai *t* hitung yang paling besar yaitu 2,311, sehingga variabel kepastian mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, berarti hipotesis 3 dapat diterima.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Pengaruh Fasilitas Fisik, Perhatian, Keandalan, Kesigapan dan Kepastian Secara Parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil uji T, nilai probabilitas (*Sig*) variabel fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan kepastian lebih kecil dari 0,05 (taraf signifikansi), maka H_0 ditolak, berarti ada

pengaruh yang signifikan fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng. Pengaruh Fasilitas Fisik, Perhatian, Kehandalan, Kesigapan dan Kepastian. Secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, erdasarkan uji F, diketahui nilai probabilitas (Sig) adalah $0,003 < 0,05$, maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh secara bersama sama fasilitas fisik, perhatian, , kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng. Variabel Yang Paling Dominan Memengaruhi Kepuasan Masyarakat, erdasarkan dari *Standardized Coefficient Beta* dapat diketahui variabel kepastian (X5) mempunyai koefisien paling besar yaitu 0,401 atau dapat dilihat dari nilai t hitung, dimana nilai t hitung yang paling besar yaitu 2,311, sehingga variabel kepastian mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial kualitas layanan petugas lapangan keluarga berencana yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan kualitas layanan petugas lapangan keluarga berencana yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.
3. Variabel kepastian berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.

Saran

1. Variabel fasilitas fisik, perhatian, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian sudah baik sehingga perlu ditingkatkan lagi dengan tidak membedakan status sosial masyarakat dan memberikan pemberian layanan yang baik serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.
2. Variabel kepastian perlu ditingkatkan dengan menepati jadwal waktu penyuluhan yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anizarnur. 2013. Pengaruh Pelayanan Keluarga Berencana terhadap Kepuasan Peserta Keluarga Berencana di Kota Bandar Lampung. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- Azwar, Azrul. 2019. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Handayani, Sri. 2010. *Buku Ajar Pelayanan Keluarga Berencana*. Yogyakarta:Pustaka Rihama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Meriati. 2021. Analisis Pelayanan Progrm Keluarga Berencana terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Pengendalian Penduduk dan Kelurga Berencana Kota Makasar. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Parasuraman. 2001 *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2012. *Total Quality Management*. Edisi revisi. Yogyakarta : Andi.
- Universitas Panji Sakti. *Pedoman Skripsi*. Singaraja, 2012.