



Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

Rani Reviyana Purwanti

Universitas Muhadi Setiabudi

Muhammad Syaifulloh

Universitas Muhadi Setiabudi

Slamet Bambang Riono

Universitas Muhadi Setiabudi

Alamat: Jalan Pangeran Diponegoro No.KM2, Rw. 11, Pesantunan, Kec. Wanasari, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52212

Korespondensi penulis: reviyana7@gmail.com

Abstract. This research has the main objective, namely to determine the service at the Tirta Baribis Drinking Water Company, Brebes Regency, which is measured based on the community satisfaction index which refers to the guidelines of the Ministerial Regulation on State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. The sampling technique used is non-probability. sampling with the type of accidental sampling. Data collection techniques were carried out using observation, documentation and distributing questionnaires to 177 respondents. The validity test uses the Pearson Product Moment formula and the reliability test uses the Cronbach's Alpha formula. The results of calculating the Community Satisfaction Index in this study were evaluated based on 9 elements, showing that services at Perumda Air Minum Tirta Baribis received a score of 2.98 with a conversion rate of 74.55, this value shows that 74.5% of the community felt satisfaction with the services provided, so that public services at the Tirta Baribis Drinking Water Company are at service quality level "B", which means the level of service performance is good. The element with the highest satisfaction index value is Product Specification Type of Service with a score of 3.12 and a conversion value of 78 which is included in the "B" or "Agree/Good" category. Meanwhile, the element with the lowest score is System Mechanisms and Procedures with a score of 2.90 and a conversion value of 72.5 which is included in the "B" or "Agree/Good" category.

Keywords: Community Satisfaction, Public Services, Community Satisfaction Index.

Abstrak. Penelitian ini memiliki tujuan utama yaitu untuk mengetahui pelayanan pada perumda air minum tirta baribis kabupaten brebes yang diukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat yang mengacu pada pedoman peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017. Teknik sampling yang dipakai yaitu non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan membagikan kuesioner atau angket kepada 177 responden. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas memakai rumus Cronbach's Alpha. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini dievaluasi berdasarkan 9 unsur, menunjukkan bahwa pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Baribis mendapatkan skor 2,98 dengan angka konversi 74,5, nilai tersebut menunjukkan bahwa 74,5% masyarakat merasakan kepuasan pada pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan publik pada perumda air minum tirta baribis berada dalam tingkat mutu pelayanan "B" yang berarti tingkat kinerja pelayanan baik. unsur dengan nilai indeks kepuasan tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan skor 3,12 dan nilai konversi 78 yang masuk dalam kategori "B" atau "Baik". Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan skor 2,90 dan nilai konversi 72,5 yang masuk dalam kategori "B" atau "Baik".

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

Received Juni 30, 2024; Revised Juli 31, 2024; Agustus 08, 2024

* Rani Reviyana Purwanti, reviyana7@gmail.com

LATAR BELAKANG

Satu diantara aktivitas yang dijalankan lewat suatu organisasi adalah menyediakan pelayanan yang optimal bagi bagian-bagian kegiatan internal serta bagi pihak-pihak eksternal. Dengan kemajuan ilmu dan teknologi, lembaga pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman dan tetap melakukan penilaian diri supaya dapat memberikan pelayanan dan kinerja yang optimal bagi masyarakat. Diharapkan setiap pegawai dalam lembaga pemerintah menjalankan tugasnya dengan efektif, efisien, profesional, dan produktif. Standar dari pelayanan adalah situasi di mana hubungan dinamis terbentuk antara penyedia layanan dan penggunaannya(Wibowo et al., 2020).

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan oleh pemerintah, badan yang bekerja atas nama pemerintah atau organisasi swasta (Melati, 2019). Pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah satu diantara kewajiban yang perlu dilakukan pihak pemerintah. Pemerintah memiliki peran utama dalam menyediakan layanan publik berdasarkan dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang menjelaskan pelayanan publik seperti berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (UU No 25, 2009).

Kepuasan masyarakat adalah tingkat kegembiraan atau kekecewaan individu yang timbul dari perbandingan antara penilaian kinerjanya maupun hasil barang dengan ekspektasinya (Khairunnisa, 2021). Kepuasan masyarakat menjadi kriteria utama dalam mengevaluasi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat merupakan pengguna langsung pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana harapan mereka terhadap pelayanan publik dapat dipenuhi.

Untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat pusat dan daerah, pemerintah pusat sudah mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai panduan penyusunan indeks kepuasan masyarakat bagian pelayanan pemerintah, yang menetapkan bahwa survei kepuasan masyarakat ada 9 unsur atau indikator, yakni (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya atau tarif, (5) spesifikasi produk atau jenis layanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan (9) sarana dan prasarana (Permenpan & RB, 2017). Indeks kepuasan masyarakat adalah satu diantara parameter yang dipakai instansi pemerintah untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan tujuan agar pelayanan tetap optimal atau baik. Hal ini mengindikasikan seberapa baik instansi pemerintah saat memberikan layanan untuk

masyarakat secara umum, Sebab memberikan layanan yang baik adalah tanggung jawab dari pemerintah.

Perumda Air Minum Tirta Baribis merupakan satu diantara badan usaha milik daerah yang memiliki kewajiban sebagai penyedia air bersih. Perumda Air Minum Tirta Baribis juga merupakan perusahaan yang dimiliki oleh daerah dan memiliki tugas untuk memajukan serta menangani penyediaan air bersih, dengan tujuan melayani seluruh kalangan masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik. Berikut tabel data pelanggan Perumda Air Minum Tirta Baribis Tahun 2022-2023:

Tabel 1. Data Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabbupaten Brebes berdasarkan Kecamatan

No	Kecamatan	Banyaknya Pelanggan	
		2022	2023
1	Salem	243	253
2	Bantarkawung	848	860
3	Bumiayu	6.818	7.345
4	Paguyangan	3.429	3.600
5	Sirampog	987	1.007
6	Tonjong	1.671	2.560
7	Larangan	1.892	2.018
8	Ketanggungan	1.931	2.246
9	Banjarharjo	449	462
10	Losari	1.405	1.840
11	Tanjung	1.015	1.032
12	Kersana	3.075	3.202
13	Bulakamba	112	188
14	Wanasari	3.854	4.411
15	Songgom	955	1.241
16	Jatibarang	3.663	4.041
17	Brebes	16.650	18.913
Total		48.997	55.227

Sumber: Perumda Air Mimum Tirta Baribis Kabipaten Brebes 2024

Data dalam tabel menunjukkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Baribis melayani pelanggan di 17 kecamatan di Kabupaten Brebes. Penelitian ini akan difokuskan pada Kecamatan Brebes dan Kecamatan Wanasari karena memiliki jumlah pelanggan terbanyak. Banyak masyarakat mengeluh tentang pelayanan yang kurang maksimal, pasokan air yang tidak terjadwal, dan seringkali jarang mengalir ke rumah pelanggan. Memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perumda Air Minum Tirta Baribis sangat penting untuk mendukung perbaikan dan pengembangan pelayanan. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat diharapkan membantu Perumda Air Minum Tirta Baribis merespons kebutuhan dan harapan masyarakat, memastikan pelayanan memenuhi standar, berkualitas, dan responsif. Analisis ini adalah instrumen penting untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif di masa depan.

Uraian latar belakang di atas menggarisbawahi pentingnya kepuasan masyarakat dalam memengaruhi pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Baribis, menjadikan topik penelitian ini menarik untuk dieksplorasi, karena hal ini bertujuan untuk memahami lebih dalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terkait dengan pelayanan pada Perumda Air Minum Tirta Baribis. Berdasarkan uraian tersebut, dilakukanlah penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat".

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dalam (Khairunnisa, 2021) pelayanan publik merujuk pada segala aktivitas yang dilaksanakan pemerintah terhadap sekelompok individu maupun kesatuan masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan manfaat atau kepuasan kepada masyarakat, meskipun hasilnya tidak selalu berwujud dalam bentuk produk fisik (Riono et al., 2020). Menurut Fitzmons dalam (Siregar et al., 2023) terdapat lima indikator dalam pelayanan publik yang perlu diperhatikan. Indikator tersebut meliputi:

1. *Tangibles* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

Kepuasan Masyarakat

Menurut (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) kepuasan masyarakat adalah salah satu kunci utama dalam menilai kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakatlah yang menggunakan hasil pelayanan tersebut sebagai konsumen. Menurut Kotler dalam (Khairunnisa, 2021) kepuasan masyarakat adalah tingkat kegembiraan atau kekecewaan individu yang timbul dari perbandingan antara persepsinya terhadap kinerja atau performa produk yang memenuhi harapan.

Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan indikator yang menjadi penanda kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik, kesembilan indikator tersebut meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya atau tarif
5. Spesifikasi Jenis Produk Layanan

6. Kompetensi Pelaksanaan
7. Etika
8. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan
9. Sarana Dan Prasarana

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan sesuatu yang mencerminkan hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari penilaian kuantitatif dan kualitatif terhadap persepsi masyarakat terkait pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, evaluasi ini mengevaluasi keinginan dan kebutuhan masyarakat (Hajiji & Gunadi, 2022).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 yang menjelaskan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, disebutkan bahwa ada 14 unsur yang menjadi bagian dari indeks kepuasan masyarakat, sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Peraturan Menteri PAN & RB No.14 Tahun 2017 mengenai Panduan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik terdiri dari 9 indikator sebagai dasar unsur penilaian:

1. Persyaratan, merupakan persyaratan yang perlu dilaksanakan dalam mengurus suatu pelayanan, baik secara teknis atau administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, merujuk pada prosedur layanan yang telah diatur untuk penyedia serta penerima layanan, meliputi proses aduan.
3. waktu Penyelesaian, adalah Lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua proses pelayanan pada setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif, adalah sesuatu yang melibatkan biaya yang dibebankan pada penerima layanan dalam proses pengurusan dan/atau penerimaan layanan dari pelaksana, yang jumlahnya ditentukan pihak penyedia layanan dengan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, merupakan produk pelayanan yang disediakan serta diterima sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan, seperti penyediaan air bersih kepada pelanggan oleh Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes.
6. Kompetensi Pelaksana, merupakan pengetahuan, keterampilan, kompetensi serta pengalaman yang harus dikuasai oleh pelaksana.
7. Etika Pelaksana, merujuk pada perilaku dan tindakan yang seharusnya dipegang oleh mereka yang menjalankan tugas atau pekerjaan tertentu.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, merupakan sesuatu yang merinci prosedur penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. Sarana dan Prasarana, merupakan fasilitas yang bisa dipakai sebagai strategi untuk meraih tujuan, sedangkan infrastruktur adalah elemen-elemen pendukung utama dalam

penyelenggaraan suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Fasilitas dipakai untuk objek yang dapat bergerak (Permenpan & RB, 2017) .

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang tepat dan akurat tentang suatu situasi, tanpa mengkaji korelasi antara variabel independen dan variabel dependen, atau melakukan perbandingan antara dua atau lebih variabel untuk mencari sebab-akibat. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini memakai teknik non probability sampling, teknik ini merupakan teknik yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi yang akan dipilih sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu incidental sampling, Sampling insidental adalah metode penarikan sampel yang bergantung pada kebetulan, di mana siapa pun yang secara kebetulan atau tidak sengaja bertemu dengan peneliti bisa dipakai sebagai sampel, dengan syarat bahwa orang yang kebetulan tersebut dianggap sesuai sebagai sumber data (Manungkalit, 2024). Proses pemilihan sampel penelitian menggunakan rumus slovin dengan hasil 177 responden.

Instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengevaluasi sikap melalui pernyataan atau pertanyaan. Menurut (Sugiyono, 2013), skala Likert digunakan untuk menilai sikap dan pandangan individu terhadap fenomena sosial. Data dikumpulkan melalui jawaban responden atas pernyataan tertulis menggunakan kuesioner, baik dalam bentuk kertas maupun daring seperti *Google Form*. Penelitian ini menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017. Ada 9 unsur yang dipertimbangkan, dengan setiap unsur diberi nilai menggunakan metode "nilai rata-rata tertimbang," di mana setiap elemen pelayanan memiliki bobot yang sama.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Untuk mendapatkan nilai SKM dari unit pelayanan, dipakai pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar penilaian SKM dapat lebih mudah diinterpretasikan dalam rentang antara 25 hingga 100, hasil penilaian di atas dikonversikan dengan menggunakan nilai dasar 25. Proses konversi ini dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

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

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 - 43,37	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 -4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB No 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
< 21 Tahun	0	0 %
21 – 30 Tahun	91	51,4 %
30 – 40 Tahun	71	40,1 %
> 40 Tahun	15	8,5 %
Jumlah	177	100 %

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang berusia <21 tahun (0%), responden usia 21-30 sebanyak 91 orang (51,4%), usia 30-40 sebanyak 71 orang (40,1%) dan usia >40 sebanyak 15 orang (8,5%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	72	40,7 %
Perempuan	105	59,3 %
Jumlah	177	100 %

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas, kecenderungan responden menunjukkan mayoritas adalah perempuan, yaitu sebanyak 105 orang (59,3%), sementara itu responden laki-laki hanya sebanyak 72 orang (40,7%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD	18	10,2 %
SMP	32	18,1 %
SMA	88	49,7 %

D3	18	10,2 %
S1	20	11,3 %
S2	0	0 %
S3	1	0,6 %
Jumlah	177	100 %

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel tabel diatas diketahui bahwa karakteristik pendidikan responden menunjukkan jumlah sebagai berikut: responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 8 orang (10,2%), SMP sebanyak 32 orang (18,1%), SMA/SMK/MA sebanyak 88 orang (49,7%), DIII sebanyak 18 orang (10,2%) , S1 sebanyak 20 orang (11,3%), dan S3 hanya 1 orang (0,6%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel 6. Penghasilan Responden

Penghasilan Perbulan	Jumlah	Presentase
< Rp 500.000	39	22 %
Rp 500.000 – Rp 2.000.000	103	58,2 %
> Rp 2.000.000	35	19,8 %
Jumlah	177	100 %

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa karakteristik pendapatan bulanan responden adalah responden dengan pendapatan bulanan <Rp 500.000 sebanyak 39 orang (22%), pendapatan antara Rp. 500.000 hingga Rp. 2.000.000 sebanyak 103 orang (58,2%), dan pendapatan > Rp. 2.000.000 sebanyak 35 orang (19,8%).

Uji Instrumen

Tabel 7. Uji Validitas

Variabel	Indikator		Hasil Validitas	Keterangan
Indeks Kepuasan Masyarakat	U1	P1	0,788	Valid
		P2	0,698	Valid
	U2	P3	0,754	Valid
		P4	0,600	Valid
	U3	P5	0,693	Valid
		P6	0,677	Valid
	U4	P7	0,691	Valid
		P8	0,680	Valid
	U5	P9	0,642	Valid
		P10	0,696	Valid
	U6	P11	0,631	Valid
		P12	0,736	Valid
	U7	P13	0,720	Valid
		P14	0,712	Valid
	U8	P15	0,694	Valid
		P16	0,686	Valid
	U9	P17	0,659	Valid
		P18	0,652	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25 (2024)

Berdasarkan tabel diatas hasil validitas setiap item pertanyaan layak untuk digunakan dalam penelitian. Karena R Hitung > R Tabel (0.124), ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan adalah valid sehingga dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

Tabel 1. Uji Realibilitas

Indikator	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Indeks Kepuasan Masyarakat	,934	18	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25 (2024)

Berdasarkan tabel diatas hasil uji reliabilitas yang diolah terlihat bahwa nilai alpha adalah 0,934 yang lebih besar dari 0,60, oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 9. Data Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR Per unsur x 0,11)
1	Persyaratan	541	3,06	$3,06 \times 0,11 = 0,34$
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	514	2,90	$2,90 \times 0,11 = 0,32$
3	Waktu Penyelesaian	516	2,91	$2,91 \times 0,11 = 0,32$
4	Biaya/Tarif	517	2,92	$2,92 \times 0,11 = 0,32$
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	551	3,12	$3,12 \times 0,11 = 0,34$
6	Kompetensi Pelaksana	535	3,02	$3,02 \times 0,11 = 0,33$
7	Perilaku Pelaksana	541	3,06	$3,06 \times 0,11 = 0,34$
8	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	535	3,02	$3,02 \times 0,11 = 0,33$
9	Sarana dan Prasarana	549	3,10	$3,10 \times 0,11 = 0,34$
NRR Tertimbang				2,98
Nilai Konversi IKM				74,5

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perumda air minum tirta baribis kabupaten brebes adalah 2,98 atau 74,5 setelah dikonversi. ini menunjukkan mutu dan kinerja pelayanan pada Perumda Air Minum Tirta Baribis dapat dikategorikan sebagai "baik" berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 10. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,06	76,5	B	Baik

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,90	72,5	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,91	72,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	2,92	73	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,12	78	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,02	75,5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,06	76,5	B	Baik
8	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,02	75,5	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,10	77,5	B	Baik
Rata-rata		3,01	75,30	B	Baik

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perumda air minum tirta baribis terdapat unsur yang dominan yaitu pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat 78 yang berada pada tingkat “B” atau tingkat baik.

Pembahasan

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes adalah 74,5 (2,98 sebelum konversi) berdasarkan skala Indeks Kepuasan Masyarakat, yang dikategorikan "baik. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang juga menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Seperti penelitian oleh (Mahyudin et al., 2021) tentang pelayanan perpustakaan di Universitas Dehasen Bengkulu yang menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,025 dan dikategorikan "baik". Penelitian (Suandi, 2019) di Kantor Kecamatan Belitang menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 71,95 juga dalam kategori "baik". penelitian (Sulistyo & Sotya Partiwidiwijoyo, 2020) menemukan 82,25% untuk Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen, dalam kategori "B." Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan positif, ada peluang untuk peningkatan lebih lanjut dengan perbaikan yang tepat. Untuk mengetahui unsur indeks kepuasan masyarakat yang paling dominan, penelitian ini menganalisis setiap indikator Indeks kepuasan masyarakat. Berikut adalah pembahasan dari setiap indikator berdasarkan hasil penelitian:

1. Persyaratan

Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,06 dengan nilai konversi 76,5, yang dikategorikan "baik" untuk pelayanan Perumda Air Minum Tirta Baribis. Meskipun masyarakat umumnya puas, namun meskipun sudah baik masih ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Indeks kepuasan masyarakat sebesar 2,90 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat sebesar 72,5, ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat mungkin tidak sepenuhnya puas dengan sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan, ini mungkin dipengaruhi oleh beragam faktor, seperti kompleksitas prosedur, kurangnya ketersediaan informasi, atau ketidakmudahan dalam mengakses layanan.

3. Waktu Penyelesaian

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk waktu penyelesaian pelayanan Perumda Air Minum Tirta Baribis adalah 2,91 dengan nilai konversi 72,75. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan waktu penyelesaian, meskipun tergolong baik, namun meskipun sudah baik masih perlu peningkatan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif penyelesaian dalam pelayanan Perumda Air Minum Tirta Baribis menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 2,92 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 73 nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat mungkin merasakan kepuasan dengan waktu penyelesaian yang diberikan, meskipun begitu harus ditingkatkan lagi.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,12 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 78 menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasakan kepuasan pada produk spesifikasi jenis pelayanan yang disediakan. Nilai konversi indeks kepuasan masyarakat yang tinggi menegaskan bahwa masyarakat secara keseluruhan merasa bahwa produk dan spesifikasi pelayanan yang disediakan oleh perumda tersebut sesuai dengan harapan mereka.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,02 dan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 75,5 dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat merasakan kepuasan pada kompetensi pelaksana yang disediakan. Nilai ini menegaskan bahwa sebagian besar masyarakat merasa bahwa perumda tersebut serius dalam mengatasi setiap pengaduan atau masukan yang diberikan oleh masyarakat.

7. Perilaku Pelaksana

Nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,06 dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 76,5 menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan perilaku para pelaksana layanan. Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat yang cukup tinggi menegaskan bahwa sebagian besar masyarakat merasa bahwa perilaku para pelaksana layanan dianggap baik dan memuaskan.

8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,02 dan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 75,5 dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang disediakan. Nilai ini menegaskan bahwa sebagian besar masyarakat merasa bahwa perumda tersebut serius dalam mengatasi setiap pengaduan atau masukan yang diberikan oleh masyarakat.

9. Saran dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,10 dan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat 77,5 dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan adanya sarana dan prasarana yang disediakan oleh Perumda Air Minum Tirta Baribis. Nilai ini menegaskan bahwa sebagian besar masyarakat merasa bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh perumda tersebut memadai dan memenuhi kebutuhan mereka dalam menggunakan layanan air minum.

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perumda air minum tirta baribis terdapat unsur yang dominan yaitu pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat 78 yang berada pada tingkat “B” atau tingkat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilihat dari 9 unsur memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 74,5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 74,5% masyarakat merasakan kepuasan pada pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan publik pada perumda air minum tirta baribis berada dalam tingkat mutu pelayanan “B” yang berarti tingkat kinerja pelayanan baik, meskipun demikian tetap ada potensi untuk pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi lagi. Pada analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perumda air minum tirta baribis terdapat unsur yang dominan yaitu pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat 78 yang berada pada tingkat “B” atau tingkat baik. Sedangkan nilai unsur indeks kepuasan masyarakat terendah yaitu pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang memiliki nilai 72,5 dengan tingkat “B”.

Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Baribis sudah baik dan perlu dipertahankan atau ditingkatkan untuk lebih memuaskan masyarakat. Fokus utama perbaikan harus pada sistem, mekanisme, dan prosedur yang memiliki nilai kepuasan terendah, dengan tujuan membuatnya lebih sederhana, transparan, dan mudah diakses. Selain itu, penting untuk menjaga atau meningkatkan mutu produk spesifikasi jenis pelayanan yang menjadi unsur dominan dalam

kepuasan masyarakat, sehingga Perumda dapat memaksimalkan pelayanan publik sesuai harapan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Fitralisma, G., & Ernitawati, Y. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Desa saat Situasi Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa dari Kementerian Desa. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7, 168–175.
- Hajiji, M., & Gunadi, T. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bekasi. *Koalisi Cooperrative Journal*, 2, 1–10.
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. *Rabit: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), 2019.
- Istifana, L., Ikhwan, S., Syaifulloh, M., NPD Wahana, A., Sucipto, H (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Mebel SinarJaya, Losari, Brebes. *Journal Economics and Management (JECMA)*, 1(1), 33–40.
- Khairunnisa e. (2021). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar. *Skripsi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari*, 2(1), 93–98.
- Khairunnisa, K (2021). Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 57–62.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction of. *JECMA (Journal Economics and Management)*, 03(01), 1–9.
- Mahyudin, A., Susena, K. C., & Wijaya, E. (2021). Analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) on the Quality of Library Services at the University of Dehasen Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 1(1),
- Manungkalit , Sisca B. Kairupan, A. R. D. (2024). 2(1). Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. *Jurnal Administrativus Vol 2 No 1*.
- Melati, C. R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Delta Tirta Sidoarjo. *Ilmu Administrasi Negara*, 1(4), 1–11.
- Permenpan & RB (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Peraturan Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). Analisis Pelayanan Publik dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (BPR MSB) Kabupaten Brebes. *Jurnal Investasi*, 6(2).
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sularsih Endartiwi, S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, November 2018, 105–112.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ Press.
- Viter Alamsyah, M., Setiadi, R., Ikhwan, S. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang KB-KKK DP3KB di Kabupaten Brebes. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5621–5630.
- Wibowo, W., Indriyani, A., & Riono, S. B. (2020). Analisis Kompetensi Individu, Dukungan Organisasi dan Dukungan Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Di Grand Dian Hotel Brebes. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(12), 1754–1766.