

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK,
KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, DAN
PERLINDUNGAN ANAK (DPPKBPPPA) KABUPATEN BENGKULU
SELATAN**

Ela¹, Titi Darmi²
Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2}
Ingaella01@gmail.com¹

ABSTRAK

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (*public service*) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Rumusan masalah ini adalah menganalisis Kualitas Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) Kabupaten Bengkulu Selatan (Studi Kasus Bidang Keluarga Berencana). Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan adalah kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan untuk aspek *tangible* sudah baik, *reliability* sudah baik, *responsiveness* belum baik, *assurance* belum baik, dan *emphaty* sudah baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, DPPKBPPPA, Keluarga Berencana

ABSTRACT

Government services to the public, known as public services or what is popularly known as public services in Indonesia, are in essence a series of services performed by government officials for all levels of society with the aim of meeting the public's need for goods and services. The formulation of this problem is to analyze the Service Quality of the Office of Population Control, Family Planning, Women's Empowerment, and Child Protection (DPPKBPPPA) of South Bengkulu Regency (Case Study in the Family Planning Sector). The purpose of this thesis is to determine the service quality of the Office of Population Control, Family Planning, Women's Empowerment, and Child Protection. The method used is descriptive qualitative. Data collection techniques using interviews, observation, documentation. The data analysis techniques used are data condensation, data presentation, and conclusions. The results showed that the tangible aspects were good, reliability was good, responsiveness was not good, assurance was not good, and empathy was good.

Keywords: Public Services, DPPKBPPPA, Family Planning

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Begitu pula di bidang pemerintah, masalah pelayanan perannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena pelayanan peranan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan (Prasojo, 2016).

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (*public service*) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan warganya (Darmi, 2018).

Salah satu instansi penyedia pelayanan yang masih dipertanyakan kualitas pelayanannya adalah Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA). Terutama yang disorot dalam pelaksanaannya adalah program Keluarga Berencana yang berfungsi menekan laju pertumbuhan. Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) harus dipandang sebagai bagian penting dari pembangunan nasional, yakni meningkatkan kualitas manusia Indonesia yang dilakukan secara berkelanjutan, dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan pertentangan global dan dengan mempertimbangkan kemampuan daerah. Dalam pelaksanaannya, pembangunan yang kita lakukan mengacu pada kepribadian bangsa dan nilai luhur yang universal mewujudkan kehidupan bangsa yang berdaulat, mandiri, berkeadilan, sejahtera, maju dan bermartabat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan (Badu, 2018).

Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) Kabupaten Bengkulu Selatan ini tentunya sangat dibutuhkan untuk masyarakat yang masih belum mengetahui tentang Keluarga Berencana untuk mendapatkan informasi mengenai Keluarga Berencana untuk menjamin hidup lebih baik. Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) Kabupaten Bengkulu Selatan sudah semestinya memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat Kabupaten Bengkulu Selatan, akan tetapi dalam proses pemberian

pelayanan publik ada beberapa hal yang masih menjadi permasalahan bagi penerima layanan publik tersebut diantaranya adalah :

1. Jaminan biaya dalam pelayanan
2. Kualitas tenaga kerja yang belum memadai yang membuat penerima layanan publik terkadang masih merasa kurang puas
3. Kurangnya Petugas Lapangan sehingga membuat pelayanan kurang efektif.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti atau mengangkat masalah tersebut dalam penelitian ini dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) Kabupaten Bengkulu Selatan (Studi Kasus Bidang Keluarga Berencana)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif. Sugiyono (2010:15) mendefinisikan teknik penelitian kualitatif sebagai pendekatan positivis yang digunakan untuk mempelajari hal-hal yang alamiah tanpa eksperimen. Menurut Saryono (2010), penelitian kualitatif digunakan untuk mempelajari, mengidentifikasi, menggambarkan, dan menjelaskan aspek atau ciri dampak sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau didefinisikan secara kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah teknik yang digunakan untuk mempelajari fenomena atau isu sosial secara mendetail untuk mengidentifikasi, mengkarakterisasi, dan menjelaskan suatu sifat atau sifat buruk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai instansi yang selalu memberikan penyediaan layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, kualitas pelayanan public di Layanan Keluarga Berencana diketahui ada 5 yang terdiri dari Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Dengan dimensi pelayanan tersebut, Dinas BPPKB3A berusaha memberikan pelayanan melalui langkah- langkah sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan masyarakat. Yang meliputi fasilitas fisik (fasilitas sarana prasarana).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Indikator *Tangibles* Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat dipahami bahwa Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) telah memberikan informasi yang baik dan sarana dan prasarana yang tersedia juga baik sehingga masyarakat puas dengan pelayanan tersebut. Sedangkan untuk penyelenggaraan pelayanan sendiri, sarana dan prasarana untuk klinik KB seperti IUD kit, Implant kit, Obgyn Bed dan lain sebagainya selalu disediakan dan disiapkan guna memperlancar proses penyelenggaraan pelayanan KB. Kemudahan akses pelayanan KB di Kabupaten Bengkulu Selatan sudah baik dan mudah. Akses-akses yang diperoleh masyarakat meliputi dua hal yaitu informasi dan lokasi pelayanan. Untuk informasi masyarakat memperoleh pengetahuan tentang KB melalui leaflet,

media cetak, televisi maupun penyuluhan. Sedangkan untuk akses lokasi, masyarakat dapat dengan mudah datang ke klinik-klinik yang tersebar di Kabupaten Bengkulu Selatan dan lokasinya pun mudah untuk dijangkau.

2. Kehandalan (*reliability*)

Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah: Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan metode pelayanan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti dapatkan, setiap pelayanan harus melalui SOP yang ditetapkan oleh Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkulu Selatan, dapat dijelaskan bahwa memiliki standar pelayanan yang baik dan kemampuan menggunakan alat dengan baik.

Proses pelayanan Program Keluarga Berencana berawal dari masyarakat sebagai calon peserta KB dengan datang secara langsung ke klinik KB terdekat baik itu bidan, dokter maupun puskesmas. Setelah tiba di klinik masyarakat akan diberikan pengarahan berupa konseling, pada tahap ini masyarakat akan dijelaskan tentang Program KB secara lebih detail. Setelah melakukan konseling masyarakat akan diperiksa kesehatannya jika ingin ikut KB, kemudian baru menentukan produk apa yang ingin digunakan dan setelah menemukan pilihan yang dirasa tepat kemudian dilakukan pemasangan alat dan jadilah masyarakat menjadi peserta KB aktif baru. Berdasarkan uraian diatas, prosedur pelayanan dalam pelayanan KB oleh Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Bengkulu Selatan dibantu oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkulu Selatan menunjukkan kejelasan yang diperoleh masyarakat. masyarakat yang tidak paham dapat bertanya langsung kepada bidan, dokter maupun petugas puskesmas.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah “suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, dalam pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan sudah baik tetapi dalam aspek kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi itu masih kurang baik kerana menurut hasil wawancara kurangnya petugas mengakibatkan tidak efisien untuk melayani masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* (jaminan) pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkulu Selatan sudah berjalan sesuai indikator dilihat dari

bagaimana petugas menjaga dokumen pelayanan yang bersifat rahasia, petugas memberikan pelayanan yang nyaman, hanya saja kadang pegawai yang terkadang tidak sedang berada di tempatnya. Tapi diluar itu semua pegawai berusaha melakukan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang telah di tentukan.

Maka berdasarkan dari wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa untuk jaminan legalitas dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak sudah baik. Akan tetapi untuk jaminan biaya dalam pelayanan masih sangat buruk hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat. Masyarakat menjelaskan bahwa masih ada pemungutan liar di salah satu program dari pemerintah padahal gratis.

5. Empati (*Empathy*)

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu petugas harus membrikan penjelasan dan dilyani dengan sejujur-jujurnya, apa adanya, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapakan imbalan dari masyarakat.

Hasil dari penelitian dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan petugas dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan dimata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkulu Selatan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Indikator berwujud (*tangibles*)

Indikator Tangibles Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat dipahami bahwa Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) telah memberikan informasi yang baik dan sarana dan prasarana yang tersedia juga baik sehingga masyarakat puas dengan pelayanan tersebut.

2. Indikator kehandalan (*realibity*)

Indikator kehandalan dari hasil penelitian terungkap bahwa SOP yang ditetapkan oleh Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkulu Selatan, dapat dijelaskan bahwa memiliki standar pelayanan yang baik dan kemampuan menggunakan alat dengan baik.

3. Indikator daya tanggap (*responsiveness*)

Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan sudah baik tetapi dalam aspek kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi itu masih kurang baik kerana menurut hasil wawancara kurangnya petugas mengakibatkan tidak efisien untuk melayani masyarakat.

4. Indikator Jaminan (*assurance*),

Wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa untuk jaminan legalitas dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak sudah baik. Akan tetapi untuk jaminan biaya dalam pelayanan masih sangat buruk hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat. Masyarakat menjelaskan bahwa masih ada pemungutan liar di salah satu program dari pemerintah padahal gratis.

5. Indikator empati (*empathy*)

Hasil dari penelitian dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan petugas dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan dimata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka Seharusnya Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkulu Selatan lebih mengikatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu indikator daya tanggap (*responsiveness*) dan indikator empati (*emphaty*) agar masyarakat merasa puas dan nyaman saat saat melakukan pelayanan, Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan publik khususnya pada layanan di bidang pelayanan Keluarga Berencana, Memberikan pelayanan yang baik dan terbuka untuk masyarakat yang ingin melakukan pelayanan public agar masyarakat merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Badu, A. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung : Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Darmi, T. (2018). Layanan Pembuatan IMB Berbasis Implementasi Kebijakan Dan Budaya Organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1). <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma%0ALayanan>
- Dwianto, A (2008). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta
- Hardiyansah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Iii, B. A. B (2007). Bab iii pelayanan publik bidang pendidikan. *Jurnal pelayanan publik* 5, 45-59.
- Ismail, Y. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tata Kota dan

- Pertamanan Kota Gorontalo. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 67(6), 14–2
- Kurniawan, J. Luthfi & Lutfi, Mustafa. (2017). Hukum dan kebijakan publik : perihal negara, masyarakat sipil, dan kearifan lokal dalam perspektif politik kesejahteraan. Setara Press : Malang.
- Miles, S., & Huberman. (2014). *Qualitative data Analysis*. America : SAGE Publications.
- Moenir, (2006) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi, Deddy. Dkk. (2016) *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Pamudji, S. (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Widyapraja: Jakarta, Askara: Jakarta.
- Prasojo, E. (2016). *Kinerja Pelayanan publik persepsi masyarakat terhadap kinerja, keterlinatan, dan partosipasi dalam pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, kependudukan*. YAPPIKA.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan Publik. *Lembaga Administrasi Negara*, 53(9), 1–90.
- Ruslan, Rosady (2016). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady, 2010. *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif,kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- UU No. 25 Tahun (2009) Tentang Pelayanan Publik 1973
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>.