



**STRATEGI DAN PERAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA
BERENCANA KECAMATAN KASEMBON DALAM PENCAPAIAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**

Oleh :

SELLY NURLITA SARI

NPM 218.01.09.1.076



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2022**



RINGKASAN

Selly Nurlita Sari, 2022, NPM 21801091076, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Strategi dan Peran Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Kecamatan Kasembon Dalam Pencapaian Pelayanan Publik Yang Lebih Baik. Dosen Pembimbing I : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Dosen Pembimbing II : Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

Penelitian ini dilakukan atas dasar laju pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat di tingkat nasional maupun daerah. Di wilayah Kecamatan Kasembon tercatat sekitar 4000-7000 jiwa, hal tersebut ditangani oleh PLKB sebagai petugas yang membantu mengendalikan jumlah penduduk dan kesejahteraan keluarga. Permasalahan yang terjadi di Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Kasembon adalah minimnya jumlah petugas PLKB. Teori yang digunakan adalah pelayanan publik, startegi pelayanan, peran pelayanan, dan kualitas pelayanan publik

Jenis penelitian kualitatif. Fokus penelitian terdapat pada rumusan masalah. Lokasi penelitian di Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Kasembon Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan obsevasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Kasembon sudah Pencapaian kualitas layanan publik yang sudah baik terlihat dari jumlah dan respon masyarakat yang paham dengan pentingnya keluarga berencana sudah meningkat namun harus dijaga dan ditingkatkan secara terus menerus untuk mendukung program pemerintah dan pencapaian kualitas pelayanan di balai penyuluhan keluarga berencana Kecamatan Kasembon untuk lebih baik dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga melalui keluarga berencana. Faktor pendukung eksternal dan internal yaitu alat komunikasi yang sudah baik, fasilitas yang sudah baik, respon masyarakat yang sudah mulai berpartisipasi. Kemudian faktor penghambat eksternal dan internal yaitu komunikasi petugas dengan

masyarakat yang harus ditingkatkan unuk mempermudah pemahaman masyarakat tentang program yang dijakankan, minimnya jumlah petugas di Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Kasembon.

Kata Kunci : Strategi, Peran, Pencapaian Kualitas, Pelayanan Publik



SUMMARY

Selly Nurlita Sari, 2022, NPM 21801091076, State Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Strategy and Role of Family Planning Field Officers (PLKB) kasembon district in achieving better public services. Advisor I: Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Advisor II: Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

This research was conducted on the basis of the increasing rate of population growth at the national and regional levels. In the Kasembon Subdistrict area, there are around 4000-7000 people, this is handled by the PLKB as an officer who helps control the population and family welfare. The problem that occurs at the Family Planning Counseling Center in Kasembon District is the lack of PLKB officers. The theory used is public service, service strategy, service role, and quality of public services.

Qualitative type of research. The focus of the research lies in the formulation of the problem. The location of the study at the Family Planning Counseling Center, Kasembon District, the source of the data was obtained from primary and secondary data. Data collection techniques use interviews and observations. Data analysis techniques using data reduction

The results showed that efforts to improve the quality of public services at the Kasembon District Family Planning Counseling Center have achieved good quality of public services as can be seen from the number and response of people who understand the importance of family planning have increased but must be maintained and improved continuously to support government programs and the achievement of quality of services at the Kasembon District family planning counseling center to better improve family welfare through family planning. External and internal supporting factors are good communication tools, good facilities, and the response of people who have begun to participate. Then the external and internal inhibiting factors are the communication of officers with the community which must be improved to facilitate public understanding of the programs being peddled, the lack of number of officers at the Kasembon District Family Planning Counseling Center.

Keywords : *Strategy, Role, Quality Achievement, Public Service.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk yang tinggi merupakan suatu masalah negara yang tidak dapat dihindari namun dapat diupayakan dengan cara pengendalian, masalah, tingginya penduduk akan mempengaruhi kesejahteraan penduduk dalam suatu negara. Program Keluarga Berencana (KB) di Indonesia diawali dengan adanya permasalahan kependudukan, di antaranya di Jawa Timur tercatat sekitar 979.992 penduduk laki-laki dan 920.866 besarnya jumlah penduduk dan kelahiran penduduk yang mencapai sekitar 16.260.650 jiwa pada dua tahun terakhir dengan jumlah laki-laki 8.346.927 jiwa dan perempuan 7.913.723 jiwa. Dengan laju pertumbuhan penduduk sekitar 0,8% tahun 2021-2022. (Pemerintah Malang, 2018)

Rata-rata penduduk tiap desa di Kecamatan Kasembon berkisar antara 4.000 ribu sampai 7.000 jiwa. Sebanyak 71,04 persen penduduk di Kecamatan Kasembon didominasi usia produktif. Desa Pondok Agung merupakan desa dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu 6.241 jiwa. Desa Pondok Agung memiliki luas daerah terbesar di Kecamatan Kasembon. Sedangkan Desa Sukosari merupakan desa tersempit dan desa dengan kepadatan penduduk paling tinggi yaitu sebesar 1.370 jiwa/km. (Yuli Pramono, 2020).

Pertumbuhan penduduk yang pesat merupakan akibat dari angka kelahiran yang tinggi menjadi sumber utama kemiskinan dan bisa menghambat laju pertumbuhan ekonomi. penduduk perempuan. Dampak dari kondisi ini akan meningkatkan beban pemerintah dalam penyediaan pemenuhan kebutuhan dasar penduduk seperti penyediaan pangan, kesehatan, pendidikan, lapangan kerja dan transportasi. Dari permasalahan yang ada pemerintah menyediakan bentuk pelayanan, yang mana pelayanan merupakan melayani suatu jasa kepada masyarakat dalam segala bidang pelayanan, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara baik itu pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (Sedermayanti, 2017).

Pemberian Pelayanan publik untuk masyarakat merupakan tugas dan fungsi penting pemerintah selaku penyelenggara pelayanan. Bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam program tersebut yaitu Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) pada tingkat provinsi kemudian Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DPPKB) pada tingkat kabupaten dan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) pada tingkat koordinator wilayah kecamatan untuk memaksimalkan penyuluhan dan pengendalian keluarga berencana pada tingkat desa.

Pada Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Pasal 18 menyatakan bahwa “Pengendalian kuantitas penduduk ditujukan untuk mewujudkan keserasian,

keselarasan, dan keseimbangan antara jumlah penduduk dengan lingkungan hidup, baik berupa daya dukung alam, maupun daya tampung lingkungan, serta kondisi perkembangan sosial, ekonomi dan budaya”. Sedangkan pada Pasal 20 menyatakan bahwa teknis pengendalian penduduk adalah “Untuk mewujudkan penduduk tumbuh seimbang dan keluarga berkualitas, Pemerintah menetapkan kebijakan Keluarga Berencana melalui penyelenggaraan program Keluarga Berencana”, yang ditunjang dengan Peraturan Kepala BKKBN Nomor : 55/HK-010/B5/2010 tanggal 29 Januari 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota.

Secara umum tujuan PLKB adalah : meningkatkan dan memantapkan peran petugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi dalam mengelola program keluarga berencana melalui mekanisme operasional dan berbagai jenis pencatatan pelaporan program keluarga berencana yang berada pada lini lapangan.

Jumlah petugas minim mempengaruhi kualitas pelayanan di Balai Penyuluhan Keluarga Berencana. Jika dilihat pada Kecamatan Ngantang terdapat empat pegawai dan Kecamatan Pujon empat pegawai sedangkan di Kecamatan Kasembon hanya dua pegawai, hal tersebut menjadi salah satu penghambat dalam layanan baik itu tindakan maupun secara administrasi. Dalam upaya tersebut tentunya dibutuhkan suatu layanan yang mendukung untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Fokus pada penelitian ini adalah yaitu *pertama* peran dari PLKB Kecamatan Kasembon dalam pencapaian pelayanan yang lebih baik, *kedua* yaitu strategi yang digunakan oleh PLKB Kecamatan Kasembon dalam pencapaian pelayanan yang lebih baik, *ketiga* yaitu fokus pada hal-hal yang mempengaruhi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pencapaian pelayanan yang lebih baik

Dari permasalahan tersebut penulis melakukan observasi dengan mengamati suatu program pemerintah yang ada di Kecamatan Kasembon yaitu adanya permasalahan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sebagai salah satu bentuk upaya pemerintah dalam pengendalian penduduk. Tujuan PLKB pada dasarnya adalah mengelola, menggerakkan, mengembangkan, meningkatkan kesejahteraan keluarga berencana dengan mengatur jumlah kelahiran anak sebagai upaya terlaksananya program KB dan pengendalian penduduk.

Pada periode bulan Oktober 2021 terdapat 30 calon peserta KB yang telah tercatat oleh PLKB Kecamatan Kasembon. Dari data tersebut menunjukkan masyarakat cukup mengerti dengan yang disampaikan PLKB melalui pengadaan penyuluhan keluarga berencana, pendataan masyarakat sebagai pengoptimalan program KB, melakukan penggerakan kepada masyarakat agar lebih aktif berperan dalam program KB.

Meskipun program keluarga berencana dinyatakan cukup berhasil di wilayah Kecamatan Kasembon Kabupaten Malang, seperti PLKB memberikan dampak yang cukup baik dalam pengendalian penduduk dan keluarga

berencana. Segala penyuluhan yang dilakukan seperti pengadaan program KB gratis, sosialisasi tentang kesejahteraan keluarga berencana mendapatkan respon positif dari masyarakat setempat seperti masyarakat yang belum mengikuti program KB mau dan berpartisipasi dengan adanya program KB tersebut. Kemudian jarak persalinan juga cukup terjaga dengan adanya penyuluhan yang dilakukan oleh PLKB. Respon positif dan partisipasi masyarakat akan mempengaruhi tingkat kesejahteraan dan ekonomi nasional yang akan semakin baik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah strategi dari PLKB dalam pencapaian pelayanan publik yang lebih baik?
2. Apa peran PLKB Kecamatan Kasembon dalam pencapaian pelayanan publik yang lebih baik?
3. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat PLKB Kecamatan Kasembon dalam pencapaian kualitas pelayanan yang lebih baik?

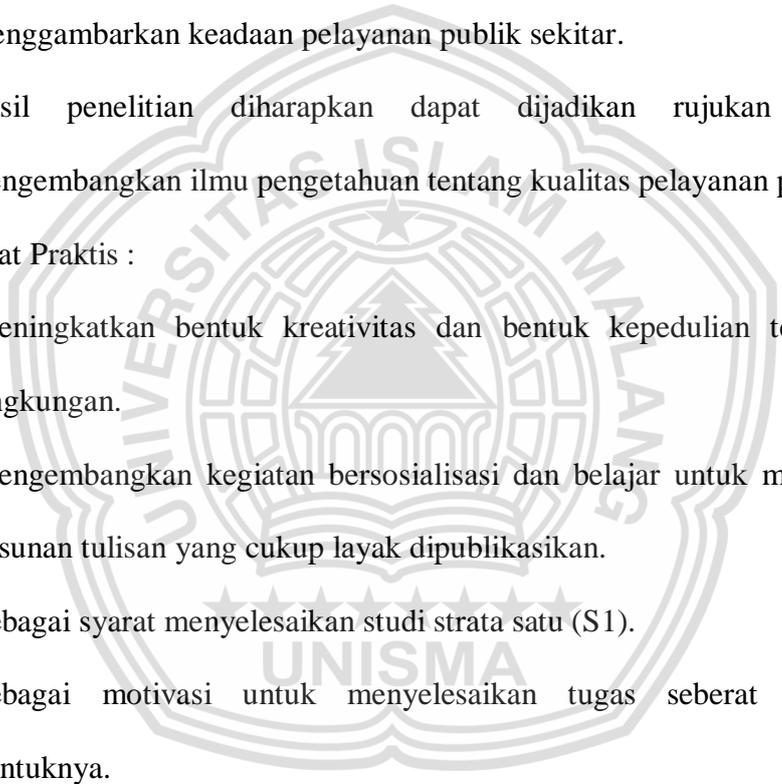
1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi PLKB dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.
2. Untuk mengetahui peran PLKB Kecamatan Kasembon dalam pencapaian pelayanan publik yang lebih baik.

3. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat PLKB Kecamatan Kasembon dalam pencapaian kualitas pelayanan yang lebih baik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :
 - a. Menggambarkan keadaan pelayanan publik sekitar.
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis :
 - a. Meningkatkan bentuk kreativitas dan bentuk kepedulian terhadap lingkungan.
 - b. Mengembangkan kegiatan bersosialisasi dan belajar untuk membuat susunan tulisan yang cukup layak dipublikasikan.
 - c. Sebagai syarat menyelesaikan studi strata satu (S1).
 - d. Sebagai motivasi untuk menyelesaikan tugas seberat apapun bentuknya.



BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti susun diatas, maka terdapat kesimpulan yang peneliti dapat simpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hal tersebut penulis menarik kesimpulan dengan menggunakan reduksi data yaitu dengan cara menajamkan dan mengorganisasikan masalah kemudian menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas. Mengelola pelaksanaan program KB Nasional di desa, memberdayakan keluarga untuk menjadi keluarga yang sejahtera. Mengumpulkan data pasangan usia subur di wilayah, hal itu dilakukan karena adanya penyesuaian pengelolaan data di wilayah agar lebih akurat dalam penanganan menuju keluarga yang sejahtera. Memberikan penyuluhan KIE kepada calon peseta KB atau yang sudah menjadi peserta KB yang bertujuan untuk memberikan pengarahan dan bimbingan untuk menuju keluarga yang sejahtera

Pencapaian kualitas layanan publik yang sudah baik terlihat dari jumlah dan respon masyarakat yang paham dengan pentingnya keluarga berencana sudah meningkat mendukung program pemerintah dan pencapaian kualitas pelayanan di balai penyuluhan keluarga berencana Kecamatan Kasembon untuk lebih baik dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga melalui keluarga berencana.

Data yang berhasil dikumpulkan oleh penulis selama proses penelitian mengidentifikasi bahwa terdapat bentuk realisasi usaha dan strategi PLKB Kecamatan Kasembon melalui beberapa strategi yaitu percakapan menampilkan peran PLKB dalam pembinaan penyelenggaraan program KB, menampilkan peran PLKB dalam membantu pelayanan KB, menjelaskan langkah-langkah pembinaan KB dan KS, melakukan pencatatan dan pelaporan dengan masyarakat agar mudah memahami berupa adanya kualitas pelayanan publik yang sudah baik.

Kemudian faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Kasembon adalah :

a. Faktor pendukung eksternal dan internal

Alat komunikasi yang sudah baik, fasilitas yang sudah baik, respon masyarakat yang sudah mulai berpartisipasi.

b. Faktor penghambat eksternal dan internal

Komunikasi petugas dengan masyarakat yang harus ditingkatkan untuk mempermudah pemahaman masyarakat tentang program yang dijanjikan, jumlah petugas yang minim di Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan Kasembon.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi
 - a. Pemerintah daerah khususnya PLKB Kecamatan Kasembon harus memberikan pelatihan dan pembekalan administrasi kepada aparatur khususnya Kecamatan Kasembon maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi
 - b. Kemudian strategi yang digunakan oleh petugas Lapangan Keluarga Berencana harus dijaga, dipertimbangkan serta ditingkatkan untuk kesuksesan program pemerintah.
 - c. Dari beberapa faktor yang teruraikan pada pembahasan di atas, pemerintah kecamatan Kasembon dan petugas harus siap dan siaga menghadapi perubahan baik dari partisipasi, sikap masyarakat dan komunikasi yang terjalin dengan masyarakat. Hal tersebut untuk menghindari penurunan kualitas layanan publik.

2. Untuk peneliti selanjutnya

Selain indikator kualitas pelayanan, masih ada faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dikembangkan untuk bisa mengetahui pengaruh-pengaruh yang dapat mempengaruhi kinerja.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2011. A Conceptual Model
- Agustino, Leo. 2006. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: CV. Alfabeta
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas
- Azzanisa Wulandari. 2019. Implementasi Program KB dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Keluarga. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Barata, Atep Adya. 2009. Dasa-Dasar Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : Yudhistira
- Bilgah. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. Cakrawala. Volume 17 Nomor 2 (117-122)
- Cangara, Hafied. 2008. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo. Persada
- Dwiyanto. 2015. Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press
- Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Horoepoetri Arimbi dan Santoso, Peranan Pembangunan (Jakarta: PT Binakarsa, 2012), 56.
- Hunger, David. 2006. Manajemen strategi. Yogyakarta : andi.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kementrian Kesehatan. 2016. Promosi Kesehatan. <https://promkes.kemkes.go.id>. Diakses pada Selasa 09 November 2021
- Kepmen PAN nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th
- Kurniati A. 2017. Strategi Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Dalam Pelayanan Konseling KB Pada Balai Penyuluhan KB di Kecamatan Sumba Opu Kabupaten Gowa. Makassar: UIN Alauddin Makassar
- M. Handani Pratama. 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 3 Nomor 4

- Miles, M. B & Huberman, M. 1992. Analisis Data Kualitatif. Bandung : PT Remaja Universitas Indonesia
- Mina, 2014. Pelaksanaan Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana di Desa Wonokerto Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Moleong, Lexy. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Of Service Quality And Its Implication For Future Research. Journal Of Marketing, Volume 49
- Parasuraman dan Berry. 2012. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol.64.
- Pemerintah Malang. 2018. Perubahan Rencana Strategis Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Malang Tahun 2016-2021. kb.malangkab.go.id/uploads/dokumen/keluarga-berencana-opd-2.
- Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif
- Putra. 2012. New Public Governance. Malang: UB Press
- Sedarmayanti, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil edisi revisi. PT.Refika Aditama, Bandung
- Shiska Trianziani. 2018. Pelaksanaan Program Kelurga Berencana Oleh Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Desa Karangjaladri Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Jurnal Moderat. Volume 4 Nomor 4
- Siagian, p. sondang. 2008. Kebijakan publik dalam pendekatan strategi. Sinar Grafika: Jakarta.
- Sinambela, P. Lijan.2008. reformasi pelayanan publik. Jakarta: bumi aksara
- Soekanto, 2009. Peranan, Edisi Baru Rajawali Pers, Jakarta: Rama, D.V
- Soerjono Suekamto, Sosiologi Suatu Pengantar (Jakarta: Rajawali Pers,2009), 123.
2 Sarwono, Psikologi Sosial Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 98.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Rembang : Alfabeta

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Susan Stainback; William Stainbcak; *Understanding & Conducting Qualitative Research*; Kendall/Hunt Publishing Company; Dubuque, Iowa; 1985
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Yuli Pramono. Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. 2020. *Kecamatan Kasembon Dalam Angka 2020*. Malang : BPS Kabupaten Malang
- Zauhar, Soesilo. 2005. *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw.

