

**PELAYANAN PLKB BADAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA DI
DESA KEMANTAN RAYA KECAMATAN AIR HANGAT TIMUR
KABUPATEN KERINCI**

Julian Agri Prananda

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

julianagriprananda@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana di Desa Kemantan Raya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan PLKB Desa Kemantan Raya dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) PLKB Desa Kemantan Raya sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan seperti kondisi tata ruangan yang rapi, bersih, nyaman, dan aman serta tempat parkir luas. Untuk fasilitas fisik mengenai kelengkapan teknologi seperti Laptop dan LCD, PLKB sama sekali belum pernah menggunakan dikarenakan keterbatasan biaya dan kurangnya pemahaman mengenai teknologi. (2) PLKB telah memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat, adanya keakuratan serta kepercayaan pelayanan dalam memberikan penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat. PLKB juga tidak membeda-bedakan agama, ras, suku, dan golongan dalam memberikan pelayanan penyuluhan artinya tidak diskriminatif. (3) Daya tanggap yang diberikan pihak PLKB yaitu selalu menangani setiap keluhan masyarakat serta memberikan solusi kepada masyarakat. (4) Jaminan yang diberikan PLKB ditunjukkan dengan adanya petugas PLKB yang mempunyai pengetahuan luas dalam memberikan informasi terhadap masyarakat pada saat penyuluhan berlangsung. (5) Perhatian yang dilakukan PLKB yaitu dengan memberikan perhatian lebih kepada masyarakat yang susah untuk diajak ber-KB dengan cara mendatangi ke rumah masyarakat atau dengan istilah *door to door* agar penyuluhan dapat terfokus.

Kata kunci: Pelayanan, Petugas Lapangan Keluarga Berencana.

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik (*public service*) salah satunya ialah Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKKPP dan KB) Kabupaten Kerinci. Pada instansi pemerintah ini memberikan pelayanan dibidang kesejahteraan keluarga. Petugas yang memberikan pelayanan disebut Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB). Tugas dari seorang PLKB yaitu untuk memberikan pelayanan publik yang berupa penyuluhan kepada masyarakat dalam hal KB untuk menekan laju pertumbuhan penduduk khususnya di Kabupaten Kerinci.

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya yaitu kemampuan petugas (PLKB) dalam memberikan penyuluhan, ketersediaan sarana dan prasarana serta keberhasilan program yang telah ditetapkan. 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. Selain LDU, para PLKB juga mengikuti diklat-diklat mengenai kinerja sebagai PLKB itu sendiri.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, ada beberapa kendala yang dialami PLKB yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki PLKB Desa Kemantan Raya Kecamatan Air Hangat Timur dalam memberikan penyuluhan kurang menarik. Salah satu contohnya yaitu tidak adanya media komunikasi seperti Laptop dan LCD sehingga pada saat penyuluhan berlangsung terasa membosankan. Selain itu fasilitas yang diberikan oleh Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK, PP dan KB) Kabupaten Kerinci juga perlu diperhatikan. Hal ini menjadi sorotan karena fasilitas yang diperlukan belum terpenuhi secara maksimal.

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan yang ada dirumuskan yaitu bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKKPP dan KB) di Desa Kemantan Raya Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci?

II. LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Setiap negara di manapun serta apapun bentuk pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya. Pelayanan publik (*public service*), merupakan salah satu pembahasan yang cukup aktual dalam kajian birokrasi.

Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Salah satu kekurangan mendasar organisasi pemerintahan atau birokrasi pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah ketidakmampuannya menciptakan suatu iklim organisasi pembelajar. Padahal dalam tuntutan masyarakat yang semakin dinamis organisasi sangat diharapkan memiliki karakter organisasi pembelajar. Menurut Sangkala (2007: 210), bahwa organisasi pembelajar akan memiliki kemampuan memperbaiki dan meningkatkan adaptabilitas serta kapasitasnya dalam memenuhi tuntutan lingkungan. Organisasi yang di dalamnya berisi orang-orang yang senang belajar dan senantiasa membantu organisasi melahirkan pengetahuan dan keterampilan baru.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang semata-mata dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut di atas, maka secara sederhana pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik, baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah didalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU No.25 tahun 2009 pasal 1 ayat 7 tersebut dikatakan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Proses pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya dalam UU No.25 tahun 2009 penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Didalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Kemudian, penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut. Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

III. METODELOGI PENELITIAN

Cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data mendalam yang diperlukan, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan metode alamiah. Adapun teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi atau pengamatan, wawancara, studi dokumentasi. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam menanalisis data yaitu metode deduktif dan metode induktif.

IV. HASIL PENELITIAN

Sasaran Penyuluhan PLKB di Desa Kemantan Raya

Dilapangan, sasaran dari penyuluhan yang dilakukan oleh PLKB ada 3 (tiga), yaitu :

a. Masyarakat

Masyarakat merupakan sasaran utama dari penyuluhan yang dilakukan oleh PLKB. Dalam implementasinya, PLKB selaku petugas penyuluh akan berusaha untuk mendekati diri kepada masyarakat yang menjadi sasaran dari penyuluhan. Masyarakat disini merupakan PUS (Pasangan Usia Subur), WUS (Wanita Usia Subur), akseptor KB, serta pasangan yang telah menikah namun belum menggunakan KB.

b. Tokoh Masyarakat (Toma) dan Tokoh Agama (Toga)

Sasaran kedua ini ditujukan kepada tokoh masyarakat dan tokoh agama yang menjadi anutan di tengah kehidupan masyarakat di wilayah tersebut. Hal ini menjadi penting karena biasanya masyarakat akan memberikan sambutan lebih baik saat PLKB yaang masuk dalam lingkungan mereka meminta izin dan permissi terlebih dahulu sebelum memberikan informasi dan memberikan pesan terkait dengan program PLKB.

c. Para pembuat keputusan (*decision maker*)

Sasaran ketiga dari penyuluhan PLKB adalah para pembuat keputusan (*decision maker*). Sasaran ini memegang peranan penting bagi berlangsungnya sebuah program (program KB). Apabila pihak-pihak yang ada dalam sasaran ketiga ini tidak menyetujui dan sepakat terhadap program yang ada, maka program itu juga tidak akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan. Oleh sebab itu, PLKB harus dapat melakukan komunikasi ke pihak-pihak yang berada ditingkat ini (*advokasi*). Dengan begini diharapkan sasaran ketiga ini dapat menyetujui dan mempermudah jalan bagi tim operasional program KB tersebut. Adapun pihak-pihak yang menjadi sasaran ini adalah pemerintah daerah, Bupati, Dinas Kesehatan, dan beberapa pihak yang turut memberikan layanan kesehatan terkait dengan program KB ini.

Aspek Kehandalan (*Reliability*) PLKB BKK, PP dan KB Desa Kemantan Raya Kecamatan Air Hangat Timur

Kehandalan petugas (PLKB) dalam menangani setiap keluhan masyarakat, keakuratan produk-produk alat kontrasepsi, serta ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan sangatlah diperlukan karena dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggannya. sesuai dengan salah satu unsur pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa didalam memberikan pelayanan publik mutu dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Desa Kemantan Raya merasa puas dengan pelayanan PLKB Kecamatan Air Hangat Timur dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (penyuluhan), program-program KB beserta alat kontrasepsi yang ditawarkan seperti yang disampaikan oleh Bapak Wiryadi “kehandalan yang diberikan PLKB Kecamatan Air Hangat Timur dalam proses pelayanan sudah sesuai dengan yang kami inginkan, yaitu PLKB selalu bersedia mendengarkan setiap keluhan masyarakat serta memberikan masukan atau solusi untuk beberapa masalah, dalam segi waktu dan ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan serta keakuratan alat-alat kontrasepsi yang ditawarkan PLKB telah sesuai dengan pedoman pelayanan yang ada di BKK, PP dan KB.

Hal memberikan pelayanan yang sama, Ibu Ismi ningsih selaku pengguna jasa mengatakan, “petugas PLKB memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan antara orang satu dengan lainnya, bahkan mereka sudah menganggap kami sebagai keluarga. Tidak ada jarak antara masyarakat dengan PLKB”. Hal tersebut dipertegas lagi dengan hasil wawancara Ibu Asiyah yang menyatakan, “Petugas melayani dengan ramah ketika saya menanyakan sesuatu hal yang saya belum jelas yang berhubungan dengan PLKB beserta program-programnya serta tidak membeda-bedakan dengan yang lainnya”. Hal tersebut sesuai yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Pelayanan Publik yaitu tidak

diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh PLKB ditinjau dari aspek kehandalan (*reliability*) sudah memenuhi aspek dimensi kualitas pelayanan, karena sudah memiliki kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Hal tersebut sesuai dengan tujuan dari UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “ Agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) PLKB BKK, PP dan KB Desa Kemantan Raya Kecamatan Air Hangat Timur

Daya tanggap/respon yang diberikan oleh seorang petugas suatu perusahaan/kantor untuk membantu pelanggan (masyarakat) dan memberikan jasa dengan tanggap sangatlah penting. Besedia membantu dan cepat menanggapi setiap keluhan pelanggan (masyarakat), memberikan dampak positif terhadap nama baik perusahaan/kantor tersebut. Kecepatan daya tanggap suatu perusahaan terhadap keluhan pelanggan (masyarakat) akan menciptakan kepuasan terhadap konsumen suatu perusahaan/kantor.

Dalam wawancara dengan Ibu Asiyah selaku pengguna jasa PLKB mengenai respon yang diberikan oleh PLKB terhadap keluhan-keluhan masyarakat menyatakan bahwa “PLKB selalu siap dan sigap dalam memberikan solusi masalah untuk setiap keluhan masyarakat. Misalnya masyarakat yang gagal menggunakan alat kontrasepsi, mereka (PLKB) akan bertanggungjawab dan membawa orang tersebut ke puskesmas setempat”. Hal ini juga dipertegas dengan wawancara pengguna jasa PLKB yang lain Ibu Elpi “PLKB selalu tanggap dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat, bahkan sangat bertanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat”. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh PLKB Desa Kemantan Raya Kecamatan Air Hangat Timur sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan dasar-dasar pelayanan yang dikemukakan oleh Endar Sugiarto (2002:171) yang salah satunya adalah memusatkan perhatian kepada pelanggan.

Aspek Jaminan (*Assurance*) PLKB BKK, PP dan KB Desa Kemantan Raya Kecamatan Air Hangat Timur

Jaminan yang diberikan oleh PLKB Desa Kemantan Raya Kecamatan Air Hangat Timur seperti kemudahan menjadi akseptor KB, kemudahan prosedur pemasangan alat kontrasepsi, PLKB yang memiliki keterampilan dan keahlian khusus, pengetahuan cukup luas, sikap ramah dan sopan pada saat penyuluhan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat merasa puas dan senang dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh PLKB seperti yang disampaikan Ibu Elpi “saya merasa puas menggunakan jasa layanan dari PLKB, mereka selalu memberikan pelayanan yang menurut saya akurat dan terjamin”.

Pernyataan tersebut dipertegas oleh Ibu Asiyah yang menyatakan bahwa “saya merasa senang dan nyaman pada saat melakukan penyuluhan di Kantor Kepala Desa”. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan pihak PLKB sesuai dengan salah satu dimensi pelayanan dalam segi *assurance* (jaminan). Keamanan serta keahlian khusus petugas suatu kantor pemberi jasa yang diberikan untuk memuaskan masyarakat adalah menunjukkan adanya efektivitas pelayanan di BKK, PP dan KB Kabupaten Kerinci khususnya Desa Kemantan Raya sudah optimal.

Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. BKK, PP dan KB khususnya PLKB Desa Kemantan Raya Kecamatan Air Hangat Timur telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama penyuluhan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka PLKB akan segera menindaklanjuti.

Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan di BKK, PP dan KB Kabupaten Kerinci dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti yang dikemukakan oleh Moenir (1995:204), bahwa “pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan PLKB Desa Kemantan Raya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bagian aspek fasilitas fisik (*tangible*), untuk fasilitas fisik mengenai kelengkapan teknologi seperti Laptop dan LCD, PLKB sama sekali belum pernah menggunakan pada saat penyuluhan dikarenakan keterbatasan biaya dan adanya petugas yang tidak bisa mengoperasikan.
2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*) PLKB telah memberikan pelayanan yang dijanjikan seperti penyuluhan di Kantor desa, menanggapi setiap keluhan masyarakat seperti kesalahan pemasangan alat KB, adanya keakuratan serta

kepercayaan pelayanan dalam memberikan penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat sehingga aspek kehandalan dapat tercapai.

3. Daya tanggap yang diberikan pihak PLKB yaitu selalu bersedia dengan siap dan sigap menangani setiap keluhan masyarakat serta memberikan solusi kepada masyarakat.
4. Pelayanan yang dilakukan PLKB khususnya pada saat penyuluhan dirasakan oleh masyarakat sudah sesuai dengan harapan dalam aspek jaminan (*assurance*). Hal ini ditunjukkan dengan adanya petugas PLKB yang mempunyai pengetahuan luasserta keakuratan informasi dalam memberikan penyuluhan terhadap masyarakat.
5. Aspek empati (*empathy*) yang diberikan pihak PLKB dengan memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat yang susah untuk diajak ber-KB dengan cara mendatangi ke rumah masyarakat atau dengan istilah *door to door* agar penyuluhan dapat terfokus.
6. Hambatan-hambatan yang timbul dalam pelayanan 55ublic di BKK, PP dan KB Desa Kemantan Raya adalah :
 - a. Ketiadaan dana untuk para kader
 - b. Minimnya PLKB sehingga beban kerja semakin tinggi
 - c. Pemikiran masyarakat yang tidak sejalan dengan program PLKB
 - d. Tren menikah di usia muda yaitu di bawah usia 16 tahun (ancaman)

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan antara lain: mempertahankan dimensi kualitas pelayanan yang sudah tercapai serta mengoptimalkan sumber daya manusia yang sudah ada, meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan 55ublic, dan memanfaatkan tempat yang tersedia dengan sebaik mungkin.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, (2009), Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Jakarta: Kencana Pranada Media Grup.
- Mc callum, Bruce, 1994, The public service Manager, An Intioudction to Personnel Management in the Australian Public ervice, Longman Cheshire Pty limited Melboume.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7.2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Bagian I, Pengertian Umum.
- Moleong, j, Lexy, (2006), Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nurmandi, Achmad, 2010, Manajemen Pelayanan Publik di lengkapi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Sinergi Publishing.
- Pebi Julianto. 2021. *Analisis Sumber Daya Manusia Dalam Terpilihnya Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Hurema: Journal of Human Resource Management. Sungai Penuh.
- Permana, Agus, 2009, Pengaruh Penambahan Metanol Terhadap Angka Oktan Pada Bensin Premium, Palembang: Politeknik negeri Sriwijaya.
- Ratminto dan Atik Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangkala, 2007, Knowledge Management, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sianipar, J.P, 1998, Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan, (2004), Metode Penelitian Sosial, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, (2007), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.