

## KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Radian<sup>1</sup>, Ni Made Musiyani<sup>2</sup>, Akhmad Baihaqi<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik Amuntai

e-mail: [dianradian484@gmail.com](mailto:dianradian484@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan penting untuk masyarakat. Permasalahan yang ditemukan adalah rendahnya kualitas SDM petugas penyuluh, Angka Usia Kawin Muda tinggi, Belum optimalnya pelaksanaan advokasi, komunikasi dan informasi dan peningkatan fasilitas operasional bagi PLKB. Penelitian bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Kantor DPPKB, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif tipe deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dan menggunakan purposive sampling dengan berjumlah 12 informan, data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Pada Kantor DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, berdasarkan dengan temuan sebagai berikut : Pertama, *Reliability* meliputi indikator Pelayanan yang akurat baik. Pada indikator Ketepatan waktu kurang baik. Kedua, *Tangibles* meliputi indikator Keahlian petugas kurang baik. Pada indikator Sarana dan Prasarana kurang baik dan tidak secara merata. Ketiga, *Responsivness* pada indikator meeliputi Pelayanan cepat menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik. Pada indikator Pelayanan Sesuai menunjukkan cukup baik. Keempat, *Assurance* pada indikator Keakuratan informasi keakuratan informasi yang diberikan sudah baik. Pada indikator Kemampuan Petugas kurang baik. Pada indikator Sopan Santun petugas sudah sopan dan santun. Kelima, *Empathy* meliputi indikator Memahami keinginan masyarakat tergolong cukup baik. Pada indikator Memahami kebutuhan masyarakat petugas sudah baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, DPPKB.

### ABSTRACT

*Public services play a vital role in society. Identified issues include low-quality human resources among extension workers, a high rate of early marriage, suboptimal advocacy and communication efforts, and limited operational facilities for Family Planning Field Officers (PLKB). This study aims to evaluate the quality of services at the Office of Population Control and Family Planning (DPPKB) and identify the influencing factors. A qualitative descriptive approach was used, with data collected through interviews, observations, and documentation. The sampling technique applied was purposive sampling, involving 12 informants. Data analysis included data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that service quality at the DPPKB of Hulu Sungai Utara Regency is considered moderately good. Regarding the Reliability dimension, service accuracy is good, but timeliness is still lacking. In the Tangibles dimension, staff expertise is low, and facilities are inadequate and unevenly distributed. For Responsiveness, the speed of service is rated well, but service suitability is moderate. Under Assurance, information accuracy is good, but staff competence remains weak, although politeness and courtesy are well maintained. Lastly, in the Empathy dimension, understanding of public desires is moderately good, while understanding of public needs is rated as good.*

**Keywords:** Service Quality, Public Services, SERVQUAL, Hulu Sungai Utara

### PENDAHULUAN

Pelayanan adalah salah satu hal yang penting dan merupakan salah satu kewajiban utama seorang aparatur negara yang mana telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa: a) Negara mempunyai tanggung jawab untuk melayani setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi hak serta

kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945; b) Membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah merupakan hal yang penting dan harus dilakukan secara berkelanjutan, sejalan dengan ekspektasi dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan publik; c) Yaitu untuk menegaskan lagi hak serta kewajiban seluruh warga negara dan penduduk, serta dalam rangka untuk mewujudkan suatu tanggung jawab negara dan badan usaha dalam pelaksanaan melakukan pelayanan publik, dibutuhkan ketentuan hukum yang memberikan pengaturan secara tegas dan rinci; d) Dalam rangka meningkatkan mutu serta menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai prinsip-prinsip tata kelola pemerintah dan korporasi yang baik, serta untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan dalam proses pelayanan publik, maka diperlukan regulasi hukum yang mendukung dan mengaturnya secara komprehensif.

Pelayanan publik itu mencakup dari berbagai sektor kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah ataupun lembaga negara guna untuk memenuhi segala kebutuhan dan hak-hak masyarakat. Kegiatan didalam pelayanan publik memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta kualitas hidup masyarakat. Sesuai dengan “PERBUP Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara” yang salah satunya adalah DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara ini.

DPPKB dan KB punya tugas yang sangat penting untuk membantu Bupati dalam melaksanakan segala urusan pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah HSU dan tugas pembentukan bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara menyelenggarakan fungsi :

1. Melakukan Perancangan Kebijakan
2. Melaksanakan Kebijakan Yang Dibuat
3. Melakukan Evaluasi Serta Pelaporan
4. Melaksanakan Pengadministrasian Dinas
5. Dan Melaksanakan Semua Tanggung Jawab Yang Ditugaskan Oleh Bupati

Sesuai dengan “PERBUP Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021” tersebut, susunan organisasi DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara terdiri dari :Kepala Dinas DPPKB, Sekretariat DPPKB, Bidang Pengendalian Penduduk, Bidang Keluarga Berencana dan Advokasi, Bidang Pemberdayaan Keluarga Sejahtera, Unit Pelaksana Teknis DPPKB Dan Kelompok Jabatan Fungsional DPPKB

Oleh Karena itu Kantor DPPKB Hulu Sungai utara tidak terlepas dari kegiatan pelayanan kegiatan - kegiatan dalam rangka untuk 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.

Salah satu yang perlu ditekankan dalam pelayanan pada DPPKB Kabupaten Hulu Sungai utara adalah tentang peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dimana menyebut Tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada Kantor DPPKB Berencana Hulu Sungai Utara, peneliti memperoleh fenomena sebagai berikut :

1. Kualitas SDM petugas penyuluh lapangan KB dari segi keahlian dan jumlah masih kurang.
2. Angka Usia Kawin Muda yang relatif masih tinggi serta kurang pahamnya remaja dan keluarga tentang melakukan perencanaan kehidupan berkeluarga sehingga perlu meningkatkan sosialisasi dan pembinaan kelompok kegiatan remaja.

3. Pelaksanaan advokasi, komunikasi dan informasi belum optimal, sehingga pemahaman masyarakat tentang program KKBPK masih kurang.
4. Sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan seperti fasilitas operasional bagi PLKB.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dair itu si penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada DPPKB Di Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Dengan menetapkan berbagai kriteria untuk mengukur pelayanan, maka dengan adanya penelitian ini, diharapkan agar kualitas pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Menurut Gugun Gunawan Ahmad, dkk (2022), Dalam penelitiannya Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan tetap memperhatikan kualitas pelayanan.

Menurut ADRIAN TAWAI (2022), Dalam penelitiannya Sudah dapat disimpulkan dengan dikatakan baik.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Dr. Drs. Ismail Nurdin dkk (2019:15-16) Menjelaskan kualitas dalam pengertian yang lebih komprehensif: “Kualitas adalah suatu keadaan yang bersifat dinamis, terkait dengan barang, layanan, individu, tahapan kerja, serta lingkungan, yang mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi”.

Menurut Trigono dalam Dr. Drs. Ismail Nurdin dkk (2019:16) “Kualitas dapat diartikan sebagai tolok ukur yang wajib untuk dicapai oleh individu, kelompok, institusi, atau organisasi terkait mutu sumber daya manusia, metode kerja, proses pelaksanaan, serta output berupa barang maupun layanan. Sesuatu dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan kepuasan kepada penerima layanan sesuai dengan harapan atau kebutuhan pengguna/publik”.

Menurut Wycof dalam Dr. Drs. Ismail Nurdin dkk (2019:16) “Kualitas jasa/layanan merupakan derajat keistimewaan yang diharapkan serta upaya pengendaliannya guna memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa”.

Menurut Moenir dalam Siti Marwiyah (2023:42) “Pelayanan itu adalah suatu proses untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”.

Menurut Moenir dalam Siti Marwiyah (2023:43) “Pelayanan adalah kegiatan menguntungkan dalam satu kumpulan atau suatu kesatuan, bahkan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak hanya pada suatu produk”.

Menurut Pasolong dalam Siti Marwiyah (2023:43-44) “Pelayanan pada hakikatnya dapat dimaknai sebagai suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun institusi, secara langsung dan tidak langsung, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pihak yang lain. Menurut Hasibuan, pelayanan adalah suatu proses pemberian jasa dari satu kepada yang lainnya, di mana pelayanan yang berkualitas ditandai dengan sikap yang ramah, etika yang baik, serta mampu memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan”.

Menurut Denhardt dalam Dr. Ismiyanto, SH, M.Si (2016:5) “Di dunia administrasi publik atau pelayanan publik, etika dapat diartikan sebagai filsafat dan *profesional standard* (kode etik) atau *moral atau right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik”.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik Mahmudi dalam Kamaruddin Sellang (2016:77) yaitu:

- 1) Transparan, yakni layanan untuk publik wajib diselenggarakan secara terbuka, dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat yang memerlukan, disediakan secara memadai, dan dipresentasikan dalam bentuk yang mudah dipahami.
- 2) Akuntabilitas, artinya setiap bentuk pelayanan yang sudah diberikan itu harus bisa dipertanggungjawabkan secara hukum dan etika sesuai dengan perundang-undangan yang

berlaku.

- 3) Berdasarkan Kondisi, yaitu proses pelayanan publik harus menyesuaikan dengan situasi, kondisi, serta kapasitas baik dari pihak penyedia maupun penerima layanan, tanpa mengabaikan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Ikut Andil, yang berarti pentingnya mengakomodasi partisipasi aktif masyarakat dalam ikut penyelenggaraan pelayanan publik, dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, serta ekspektasi publik.
- 5) Kesetaraan, yaitu dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak diperkenankan adanya perlakuan pilih kasih dan membeda-bedakan berdasarkan latar belakang suku, agama, ras, kelompok sosial, jenis kelamin, maupun status sosial ekonomi.
- 6) Hak dan kewajiban, yang mengisyaratkan bahwa baik penyedia maupun penerima layanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dan tanggung jawab masing-masing secara seimbang.

Selanjutnya “Zeithhaml, Parasurman, Berry dalam Siti Marwiyah (2023:70-71) menawarkan indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dialami langsung oleh konsumen, yaitu: Pertama, *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu mutu pelayanan yang ditunjukkan melalui fasilitas fisik perkantoran, sistem administrasi berbasis komputer, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, serta mekanisme penyampaian informasi yang jelas dan informatif. Kedua, *Reliability* (Keandalan), yaitu kapabilitas dan konsistensi institusi dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya dan sesuai dengan komitmen. Ketiga, *Responsiveness* (Tanggapan Cepat), yaitu kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan secara cepat, tepat waktu, serta proaktif dalam merespons kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Keempat, *Assurance* (Jaminan), yaitu perpaduan antara kompetensi, keramahan, dan etika sopan santun pegawai dalam membangun rasa aman dan kepercayaan dari masyarakat atau pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kelima, *Empathy* (Kepedulian), yaitu sikap yang sangat perhatian dan tulus serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan, yang ditunjukkan dengan perlakuan yang manusiawi dan penuh empati oleh para petugas kepada orang lain”.

Tujuan dan sasaran dari DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang sejalan dengan arah kebijakan dan target dalam Rencana Pembangunan Daerah (RPD), yang mana untuk meningkatkan kualitas dan daya saing SDM, dengan berfokus pada peningkatan efektivitas pengendalian pertumbuhan penduduk. Sasaran spesifik dari DPPKB adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program KB.

Indikator keberhasilan program ini diukur melalui persentase peserta KB aktif, yang hingga tahun 2021 ditargetkan mencapai 80%, dengan realisasi 81,57% atau setara dengan 101,96% dari target. Capaian ini diperoleh berdasarkan jumlah pengguna KB yang aktif sebanyak 39.032 akseptor, dibandingkan dengan total Pasangan Usia Subur (PUS) sebanyak 47.850. Sementara itu, target Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun yang sama untuk indikator yang sama adalah sebesar 66,74%.

Sesuai dengan “PERBUP Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah, termasuk di dalamnya DPPKB, dinas ini memiliki peran strategis membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang mana kewenangan daerah serta membantu di bidang pengendalian penduduk dan program KB”. Oleh karena itu, manfaat yang kita dapat peroleh dari penelitian ini terbagi menjadi dua. Manfaat secara Teoritis: Diharapkan hasil penelitian ini memberikan kontribusi kepada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian administrasi publik, baik dari sisi teori maupun konsep pelayanan publik. Manfaat secara Praktis: Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang bersifat akademis kepada pemerintahan daerah, khususnya DPPKB

Kabupaten Hulu Sungai Utara, sebagai dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk masyarakat banyak.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, yakni metode yang digunakan dengan cara mengumpulkan informasi dan mendeskripsikan situasi aktual atau yang sebenarnya yang ada di lapangan dalam bentuk naratif atau teks, bukan dalam bentuk angka atau data kuantitatif. Untuk memperoleh gambaran menyeluruh yang sesuai dengan tujuan penelitian, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu dengan menyajikan data berdasarkan kondisi yang sesungguhnya terjadi. Pendekatan kualitatif ini dipandang tepat karena sejalan dengan fokus penelitian yang ingin digali, yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun teknik pengambilan datanya adalah wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Data sendiri merupakan informasi atau keterangan faktual mengenai suatu hal, sedangkan sumber data adalah asal-usul data tersebut diperoleh. Penelitian ini memanfaatkan beberapa jenis data yang mana terdiri dari 2 jenis, yakni: Pertama Data Primer, Yang mana merupakan data yang didapatkan secara langsung yang berasal dari narasumber ataupun informan dalam penelitian. Data ini bersifat otentik, objektif, dan dapat dipercaya, sehingga menjadi dasar utama dalam menjawab rumusan masalah. Contoh data primer meliputi hasil wawancara langsung, hasil angket, maupun hasil tes. Kedua, Data Sekunder, Merupakan data pelengkap yang tidak berasal langsung dari sumber utama. Data ini berfungsi untuk mendukung dan menguatkan data primer, seperti hasil dokumentasi, laporan lembaga, dan literatur relevan. Teknik analisis data meliputi tiga tahap, yaitu: reduksi data (pemilahan data penting), penyajian data dalam bentuk naratif atau visual, serta penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan di lapangan. Penelitian ini juga menerapkan metode *purposive sampling*, yaitu suatu teknik yang mana ketika memilih informan peneliti memilihnya dengan sengaja karena berdasarkan dengan kriteria yang sudah ada beserta tujuan penelitian. Untuk menjamin kredibilitas data yang ada, peneliti menggunakan tiga strategi utama: Perpanjangan pengamatan, yaitu dengan ke lapangan melakukan pengamatan lanjutan dan wawancara tambahan, baik dengan informan sebelumnya maupun yang baru.

Hal ini bertujuan membangun kedekatan antara peneliti dan informan, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih terbuka dan jujur. Triangulasi, yang berarti memverifikasi data melalui berbagai macam sumber, waktu, dan metode yang berbeda. Dalam konteks ini, dilakukan triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Penggunaan bahan referensi, yakni berupa dokumen, arsip, atau foto-foto pendukung yang digunakan untuk memvalidasi temuan penelitian.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Pada Kantor DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara**

#### **1. Reliability (Keandalan)**

Yaitu kapasitas institusi dalam menyediakan layanan sebagaimana yang telah dijanjikan, dengan tingkat ketepatan dan keandalan yang tinggi. Kualitas kinerja harus mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan, yang mencakup ketepatan waktu, perlakuan yang adil dan konsisten kepada seluruh penerima layanan tanpa kekeliruan, sikap ramah dan empatik, serta tingkat ketelitian yang optimal.

##### **a. Pelayanan yang akurat**

Pelayanan telah sesuai dengan prosedur dan standar yang berlaku, serta menunjukkan tingkat akurasi yang memadai. Hal ini menunjukkan adanya tanggung jawab dan daya tanggap oleh petugas memberikan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat “Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:94) yang menyatakan bahwa kemampuan suatu organisasi dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja juga harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang adil untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat akurasi yang tinggi”.

b. Ketepatan waktu

Secara umum telah berjalan kurang tepat waktu dan kurang sesuai. Hal ini menunjukkan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masih kurang, khususnya dalam layanan seperti konsultasi KB, permintaan data, dan administrasi lainnya disebabkan oleh beberapa alasan. Hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat “Parasurman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:94) yang menyatakan bahwa kemampuan suatu organisasi dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja juga harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang adil untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat akurasi yang tinggi”.

2. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Kapasitas suatu organisasi maupun lembaga dalam merepresentasikan keberadaannya kepada pihak luar. Tampilan fisik serta kecanggihan sarana dan prasarana, termasuk kondisi lingkungan kerja, menjadi indikator konkret dari kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal ini mencakup infrastruktur pendukung seperti bangunan, perlengkapan dan perangkat teknologi yang digunakan, serta penampilan profesional dari petugas atau staf yang melayani.

a. Keahlian petugas

Masih kurang dan perlu ditingkatkan dikarenakan keahlian petugas penyuluh KB masih belum merata. Oleh karena itu, diperlukan pembinaan, pelatihan, dan pendampingan berkelanjutan, terutama bagi petugas lapangan yang baru direkrut, agar mereka dapat meningkatkan kompetensinya dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat “Parasurman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:93) yang menyatakan bahwa kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari sebuah pelayanan yang telah diberikan oleh si pemberi jasa”.

b. Sarana dan Prasarana

Secara umum masih kurang memadai. Akan tetapi, masih adanya petugas penyuluh yang harus menggunakan fasilitas pendukung milik warga saat melaksanakan tugas. Hal ini berpotensi menghambat efektivitas pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dan optimal. Hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat “Parasurman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:93) yang menyatakan bahwa kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari sebuah pelayanan yang telah diberikan oleh si pemberi jasa”.

3. *Responsivness* (Tanggung Jawab)

Yang mana Merupakan kapabilitas dalam memberikan bantuan serta layanan secara sigap dan akurat kepada pengguna layanan, disertai dengan penyampaian informasi yang transparan dan mudah dipahami. Menunda pelayanan tanpa memberikan penjelasan yang memadai dapat menimbulkan penilaian negatif terhadap mutu layanan yang diberikan.

a. Pelayanan cepat

Secara umum telah menunjukkan pelayanan yang cepat dan responsif dalam merespons kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan baik melalui tatap muka langsung maupun komunikasi tidak langsung. Dan petugas sudah tanggap dalam memberikan informasi maupun menindaklanjuti permintaan layanan serta menunjukkan sikap profesional dan kesiapan dalam

melayani masyarakat dengan cepat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat “Parasurman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:94) yang menyatakan bahwa sebuah kemampuan digunakan untuk memberikan dan membantu pelayanan yang cepat serta tepat kepada para pelanggan, dengan penyampaian informasi yang sudah jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi negatif dari kualitas pelayanan”.

b. Pelayanan Sesuai

Cukup baik, terutama dalam pemenuhan kebutuhan dasar seperti penyuluhan, pelayanan kontrasepsi (KB), dan konsultasi keluarga. Pelayanan ini dinilai telah membantu masyarakat dalam hal pengendalian penduduk dan pembangunan keluarga. Meskipun begitu, hal ini menunjukkan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam penyesuaian program-program pelayanan dengan kondisi sosial masyarakat di lapangan. Akan tetapi hal tersebut masih tidak sesuai dengan pendapat “Parasurman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:94) yang menyatakan bahwa sebuah kemampuan digunakan untuk memberikan dan membantu pelayanan yang cepat serta tepat kepada para pelanggan, dengan penyampaian informasi yang sudah jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi negatif dari kualitas pelayanan”.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu wawasan, etika, serta kapasitas pegawai dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap institusi. Aspek ini mencakup berbagai unsur penting seperti kemampuan berkomunikasi secara efektif, integritas atau keandalan, jaminan rasa aman untuk pelanggan, kompetensi profesional, dan perilaku yang santun dan menghargai.

a. Keakuratan informasi

Secara umum sudah baik dan dapat diandalkan. Informasi yang disampaikan oleh petugas umumnya bersumber dari data resmi pemerintah pusat maupun provinsi, sehingga mendukung validitas dan konsistensinya dalam pelaksanaan program dan layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat “Parasurman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:94) yang menyatakan bahwa pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai yang ada pada perusahaan adalah untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Yang terdiri dari beberapa komponen seperti, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun”.

b. Kemampuan Petugas

Masih banyak kurang dipahami. Karena masih terdapat kendala dalam efektivitas komunikasi di lapangan, seperti sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami program-program atau materi yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi petugas masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal menyesuaikan pendekatan dengan kondisi sosial dan tingkat pemahaman masyarakat agar masyarakat paham oleh karena itu masih banyak masyarakat yang menikah dibawah umur karena gagalnya Advokasi dan komunikasi petugas kepada masyarakat. Hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat “Parasurman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:94) yang menyatakan bahwa pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai yang ada pada perusahaan adalah untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Yang terdiri dari beberapa komponen seperti, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun”.

c. Sopan Santun

Dapat disimpulkan bahwa sopan santun pegawai yang ada pada DPPKB Di Kabupaten Hulu Sungai Utara itu sudah sopan dan santun. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Parasurman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:94) yang menyatakan bahwa pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai yang ada pada perusahaan adalah untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Yang terdiri dari beberapa komponen seperti, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun”.

### 5. *Empathy* (Empati)

Memberi perhatian dengan secara mendalam serta bersifat personal kepada setiap pengguna layanan yang ada, yang diwujudkan dengan kemampuan dalam mengenali dan memahami kebutuhan konsumen serta harapan individu pelanggan. Dalam hal ini, organisasi atau lembaga pelayanan diharapkan mampu memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai karakteristik pengguna layanan, memenuhi kebutuhan mereka secara spesifik, serta menyediakan waktu operasional yang fleksibel dan sesuai dengan kenyamanan pengguna.

#### a. Memahami keinginan masyarakat

Sudah cukup baik dalam memahami apa saja keinginan masyarakat, terutama melalui interaksi langsung seperti penyuluhan dan komunikasi tatap muka. Intensitas komunikasi ini menjadi faktor pendukung dalam menangkap aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Meskipun belum sepenuhnya dapat memenuhi keinginan masyarakat secara merata, DPPKB telah berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Akan tetapi hal tersebut tetap tidak sesuai dengan pendapat “Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:94) yang menyatakan bahwa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan berupa untuk memahami keinginan konsumen itu sendiri. Yang mana sebuah perusahaan hendaknya memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan secara detail, serta memiliki rentang waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

#### b. Memahami kebutuhan masyarakat

Petugas dinilai sudah baik dalam menjalankan tugasnya seperti dalam mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat dan hal tersebut sesuai dengan pendapat “Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:94) yang menyatakan bahwa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan berupa untuk memahami keinginan konsumen itu sendiri. Yang mana sebuah perusahaan hendaknya memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan secara detail, serta memiliki rentang waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

### **B. Faktor Yang Mempengaruhi kualitas pelayanan Pada DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah:**

#### 1. Faktor Pendukung

- a. Pelayanan Yang Akurat
- b. Pelayanan Cepat
- c. Keakuratan Informasi
- d. Sopan Santun
- e. Memahami Kebutuhan Masyarakat

#### 2. Faktor Penghambat

- a. Ketepatan Waktu
- b. Keahlian Petugas
- c. Sarana Dan Prasarana
- d. Kemampuan Petugas

### **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang dikemukakan peneliti, maka sudah dapat disimpulkan bahwa : Pertama, *Realibility* meliputi indikator Pelayanan yang akurat sudah baik karena pelayanan yang diberikan oleh petugas telah sesuai berdasarkan prosedur dan standar yang telah berlaku. Pada indikator Ketepatan waktu masih kurang baik dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan petugas terkadang tidak sedang berada ditempat maka dari itu pelayanan menjadi terhambat. Kedua, *Tangibles* yang meliputi indikator Keahlian Petugas adalah masih kurang baik dan perlu ditingkatkan dikarenakan keahlian petugas penyuluh KB masih belum merata. Pada indikator

Sarana dan Prasarana masih kurang baik dan tidak secara merata dikarenakan masih adanya petugas penyuluh yang harus menggunakan fasilitas pendukung milik warga saat melaksanakan tugas di lapangan. Ketiga, *Responsivness* pada indikator meliputi Pelayanan cepat menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik karena petugas sudah cepat dan responsif dalam merespons kebutuhan masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan. Pada indikator Pelayanan Sesuai menunjukkan pelayanan cukup baik, terutama dalam hal penyesuaian program dengan kondisi sosial masyarakat di lapangan kadang ada yang sesuai dan ada yang tidak. Keempat, *Assurance* pada indikator Keakuratan informasi, Informasi yang diberikan oleh petugas sudah akurat dan baik karena berdasarkan data yang didapat dan yang disampaikan berasal dari pusat. Pada indikator Kemampuan Petugas masih kurang baik dikarenakan dari segi penyampaian informasi dan sebagainya sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami program-program atau materi yang disampaikan oleh petugas oleh karena itu masih banyak masyarakat yang melakukan pernikahan pada usia yang relative masih muda atau dibawah umur. Pada indikator Sopan Santun petugas sudah sopan dan santun baik itu dari cara mereka berpenampilan maupun ketika berinteraksi kepada masyarakat. Kelima, *Empathy* meliputi indikator Memahami keinginan masyarakat tergolong cukup baik dalam upaya untuk memenuhi keinginan masyarakat. Pada indikator Memahami kebutuhan masyarakat petugas dinilai sudah baik dalam menjalankan tugasnya seperti dalam mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat.

Kemudian berikut faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara ada 2 yaitu : 1) Faktor pendukung kualitas pelayanan pada kantor DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Pelayanan yang akurat, Pelayanan cepat, Keakuratan Informasi, Sopan santun dan Memahami kebutuhan masyarakat. 2) Faktor penghambat meliputi : Ketepatan waktu, Keahlian petugas, Sarana dan prasarana dan Kemampuan Petugas. Kemudian berikut saran yang diberikan oleh si peneliti adalah sebagai berikut : Diharapkan kepada Kantor DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara agar selalu dapat dengan tepat waktu dalam melayani masyarakat dengan selalu siap siaga ditempat agar pelayanan lebih optimal. 2) Diharapkan kepada Kantor DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara agar keahlian petugas dan jumlah SDMnya agar lebih ditingkatkan lagi. 3) Diharapkan kepada DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara agar lebih meningkatkan sarana prasarana bagi petugas yang ada di lapangan. 4) Diharapkan kepada DPPKB Kabupaten Hulu Sungai Utara agar kemampuan petugas dalam melakukan sosialisasi dan penyuluhan perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih paham dan mengerti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, (2022). “*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*”. Jakarta. Kementerian Sekretariat Negara
- Adrian Tawai, (2022). “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KELUARGA BERENCANA PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BUTON UTARA”. Universitas Halu Oleo
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) ‘Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah’, *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) ‘Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Administratus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) ‘Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd, (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Cv. Harfa Creative
- Dr. Ismiyanto, SH, M.Si. (2016). *ETIKA DAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK*. Kalbar. E-Journal.



- Dr. Nurdin Ismail, M.Si, (2019). *Kualitas Pelayanan Publik. Bandung*. Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Gugun G .A,Budiman, dkk, (2022). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PASIEN DALAM MEMANFAATKAN KEMBALI JASA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT DI MASA PANDEMI COVID 19 (STUDI LITERATURE REVIEW). *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* Vol.13No.1(2022)1-11.
- Hardani, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta
- Kamarudin Sellang, (2016), *Administrasi Dan Pelayanan Publik; Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta. Penerbit Ombak
- Made Nopen Supriadi dan Sardjana Orba Manuliang, (2020). *Pelayanan Publik*. Medan. Yayasan Kita Menulis
- Marwiyah Siti, (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Probolinggo. CV. Mitra Ilmu
- Peraturan Bupati, (2021). *Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2021*. Amuntai. Badan Pemeriksa Keuangan