JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

KUALITAS PELAYANAN PADA BALAI PENYULUHAN KB KECAMATAN BATANG ALAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Muhammad Saipul[1], M. Arsyad[2], Saidah Hasbiyah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : ipukipuk77@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai tengah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptifkualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah cukup baik diihat pada: Pertama, *Tangible* meliputi mengenai indikator sarana prasarana cukup baik indikator penampilan pegawai cukup baik, dan lingkungan pendukung cukup baik mudah dijangkau. Kedua *Reability* meliputi indikator pelayanan dengan benar cukup baik, indikator pelayanan dengan tepat cukup baik . Ketiga *Responsiveness* meliputi indikator pelayanan yang cepat belum baik dan pelayanan sesuai cukup. Keempat *Assurance*, meliputi indikator etika pelayanan sudah baik, indikator kemampuan pegawai cukup baik. Kelima *Emphaty* meliputi indikator petugas bersikap ramah cukup baik, mengenai memahami keinginan konsumen belum baik. Faktor pendukung: Proses pelayanan dilaksanakan dengan terarah dan pegawai bekerja dengan teliti. Adapun faktor penghambat terdiri dari: Keterbatasan sumber daya manusia dan pegawai suka menunda-nundan pekerjaan.Upaya mengatasi faktor yang menghambat Mengatasi keterbatasan SDM dan melakukan penambahan pegawai dan disarankan Kepada Koordinator Balai Penyuluhan KB melakukan penambahan pegawai, Kepada pegawai agar memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Penyuluhan KB

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of services at the Family Planning Counseling Center, Batang Alai Utara District, Hulu Sungai Tengah Regency and the factors that influence it. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The quality of service at the Family Planning Counseling Center, Batang Alai Utara District, Hulu Sungai Tengah Regency is quite good as seen in: First, Tangible includes indicators of fairly good infrastructure, indicators of employee appearance being quite good, and the supporting environment being quite good, easy to reach. Second, Reability includes service indicators that are correctly quite good, correct service indicators are quite good. Third, Responsiveness includes indicators of service that is fast but not good and service that is adequate. Fourth, Assurance, including indicators of good service ethics, indicators of employee ability are quite good. Fifth, Empathy includes indicators that officers are friendly enough, while understanding consumer desires is not good. Supporting factors: The service process is carried out in a focused manner and employees work carefully. The inhibiting factors consist of: Limited human resources and employees like to procrastinate on work. Efforts to overcome inhibiting factors Overcoming limited human resources and additional staff and it is recommended to the Coordinator of the Family Planning Extension Center to add additional staff, for employees to provide services quickly to the community .

Keywords*: Quality, Service, Family Planning Counseling*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu konsep yang berkaitan dengan cara memberikan layanan atau bantuan kepada individu atau kelompok dalam berbagai konteks, seperti bisnis, pemerintahan, pendidikan, dan sebagainya. Latar belakang pelayanan mencakup sejarah, perkembangan, dan

filosofi di balik cara layanan diberikan. Beberapa faktor yang memengaruhi latar belakang pelayanan termasuk perubahan sosial, teknologi, dan tuntutan konsumen.

Semenjak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan adalah Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara. Balai Penyuluhan KB merupakan kantor yang melaksanakan sebagian tugas dalam pelaksanaan Penyuluhan, Pelayanan Kesehatan Reproduksi, Distribusi Alat Kontrasepsi, Pemantauan dan Evaluasi Program, Perencanaan Keluarga, Edukasi Kesehatan, Pelaporan, Konseling, Riset dan Pengembangan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Dengan harapan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara kabupaten Hulu Sungai Tengah menjadi lebih optimal dan memuaskan bagi warga masyarakat. Berdasarkan observasi penelitian dalam Kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB kecamatan Batang Alai Utara masih terdapat permasalahan, yaitu :

1. Pelayanan lamban
   Pegawai suka menunda-nunda pekerjaan, hal ini menagkibatkan pelayanan memerlukan waktu yang lama karena masih ada masyarakat yang mengeluh membutuhkan waktu lebih dari 1 hari dari satu hari, dan ini menghambat proses pelayanan dan membuat citra buruk di masyarakat terhadap pelayanan
2. Pegawai tidak disiplin dalam bekerja
   Ada beberapa pegawai yang tidak disiplin seperti datang dan pulang ketempat kerja tidak waktu, da ada pula pegawai yang berada diluar saat jam kerja berlangsung sehingga menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020) adalah sebagai berikut ini :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi *(communication*), kredibilitas *(credibility),* keamanan (*security),* kompeten (*competence),* dan sopan santun *(courtesy*).
5. *Empathy,* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Bidang Keluarga Berencana dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 460 menyelenggarakan fungsi:

1. pelaksanaan pengendalian dan pendistribusian kebutuhan alat dan obat kontrasepsi;
2. pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana KB;
3. pelaksanaan pelayanan KB;
4. pelaksanaan layanan penanggulangan komplikasi/efek samping dan kegagalan ber-KB;
5. pelaksanaan pembinaan kesertaan ber KB; dan
6. pelaksanaan pemberdayaan dan peningkatan peran serta organisasi kemasyarakatan dalam pelaksanaan pelayanan, pembinaan kesertaan ber KB.

Seksi Pengendalian Pendistribusian Alkon mempunyai tugas melakukan pengumpulan data, identifikasi, analisis, penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana KB serta pengendalian dan pendistribusian kebutuhan alat dan obat kontrasepsi.

Seksi Jaminan Pelayanan KB mempunyai tugas melakukan pengumpulan data, identifikasi, analisis, penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan pelaksanaan pelayanan KB serta penanggulangan komplikasi/efek samping dan kegagalan ber-KB.

Seksi Pembinaan dan Peningkatan Kesertaan KB mempunyai tugas melakukan pengumpulan data, identifikasi, analisis, penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan pelaksanaan pemberdayaan dan peningkatan peran serta organisasi kemasyarakatan dalam pelaksanaan pelayanan, pembinaan kesertaan ber KB.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptifkualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara purposive sampling berjumlah 10 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi fondasi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Penelitian ini dilakukan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Jl. H. Damanhuri RT.03 RW.02, Kec. Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan .

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dengan memperhatikan indikator pelayanan yang terletak pada lima dimensi pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu:

1. ***Tangibel***

Kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengenai indikator sarana prasarana cukup baik hal ini dapat dilihat dari ketersedian sarana dan prasarana yang memadai, sarana prasarana sudah tersedia dengan baik seperti komputer dan lain-lain.

Mengenai penampilan pegawai cukup baik, pegawai berpenampilan rapi dan bersih serta sesuai pada hari senin pegawai menggunakan seragam PDH warna khahi, selasa memakai PDH warna biru, ragu memakai baju warna putih, kamis memakai batik dan jum'at memakai baju bebas pantas.

Dan Mengenai indikator lingkungan pendukung cukup baik, lingkungan pendukung terdiri dari jarak tempuh yang dekat dari kantor dengan masyarakat dan aksesnya mudah dijangkau.

2. ***Reability***

Pelayanan dengan benar dalam kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengenai pelayanan dengan benar cukup baik karena dilakukan oleh oknum petugas atau orang sesuai prosedur dan bertanggung jawab.

Mengenai indikator pelayanan dengan tepat cukup baik karena dilakukan dengan tepat, tepat yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan.

3. ***Responsiveness***

Mengenai indikator pelayanan yang cepat belum baik karena masih ada masyarakat yang mengeluh pelayanan lamban dikarenakan pegawai suka menunda-nunda pekerjaan.

Pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengenai indikator pelayanan sesuai cukup baik karena tidak terdapat penyimpangan, ini berarti pelayanan yang diberikan selama ini kepada masyarakat telah sesuai.

4. ***Assurance***

*M*engenai indikator etika pelayanan cukup baik Petugas mampu objektif dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (warga masyarakat) sesuai dengan asas-asas pelayanan yang salah satunya terdapat kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dan indikator kemampuan pegawai cukup baik, karena dalam bekerja pegawai mendapatkan arahan dari atasan sehingga kemampuannya dalam memberikan pelayanan cukup bagus.

5. ***Emphaty***

Kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengenai perhatian yang tulus cukup baik, karena pegwai bersikap baik dan ramah kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

Mengenai memahami keinginan konsumen belum baik karena masyarakat ingin pelayanan yang cepat namun tidak pelayaanan yang ada sering terlambat karena pegawai tidak hadir tepat waktu serta berada diluar saat jam kerja berlangsung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kualitas pelayanan publik pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah:

1. **Faktor yang Mendukung**

Berikut ini adalah faktor yang mendukung kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah :

a. Proses pelayanan dilakukan dengan terarah
b. Pegawai Teliti Dalam Memberikan Pelayanan

2. Faktor yang Menghambat

Berikut ini adalah faktor yang menghambat kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah :

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
b. Pegawai suka menunda-nunda pekerjaan

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah cukup baik diihat pada: Pertama, *Tangible* meliputi mengenai indikator sarana prasarana cukup baik indikator penampilan pegawai cukup baik, dan lingkungan pendukung cukup baik mudah dijangkau. Kedua *Reability* meliputi indikator pelayanan dengan benar cukup baik, indikator pelayanan dengan tepat cukup baik . Ketiga *Responsiveness* meliputi indikator pelayanan yang cepat belum baik dan pelayanan sesuai cukup. Keempat *Assurance*, meliputi indikator etika pelayanan sudah baik, indikator kemampuan pegawai cukup baik. Kelima *Emphaty* meliputi indikator petugas bersikap ramah cukup baik, mengenai memahami keinginan konsumen belum baik. Faktor pendukung: Proses pelayanan dilaksanakan dengan terarah dan pegawai bekerja dengan teliti. Adapun faktor penghambat terdiri dari: Keterbatasan sumber daya manusia dan pegawai suka menunda-nundan pekerjaan.Upaya mengatasi faktor yang menghambat Mengatasi keterbatasan SDM dan melakukan penambahan pegawai dan disarankan Kepada Koordinator Balai Penyuluhan KB melakukan penambahan pegawai, Kepada pegawai agar memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Muhammad Fitri Rahmadana 2020. *Pelayanan Publik.* Medan : Yayasan Kita Menulis .

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.