

KUALITAS PELAYANAN BALAI PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA (KB) KECAMATAN BATANG ALAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Amelia Ika Wardani¹, Reno Affrian², Siti Paulina³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: Amelia.sari0220@gmail.com

ABSTRAK

Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara merupakan salah satu instansi pelayanan publik, namun menghadapi kendala seperti kekurangan sarana, pelayanan lamban, dan ketidakdisiplinan pegawai. Penelitian deskriptif kualitatif dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 10 informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Proses analisis data melibatkan tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, serta diuji kredibilitasnya melalui berbagai teknik. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa tingkat layanan tergolong memadai, dengan indikator sarana prasarana yang belum baik, penampilan pegawai dan lingkungan pendukung yang baik. Pelayanan yang benar dan tepat dinilai baik, namun pelayanan yang sigap belum terlaksana dengan baik. Etika pelayanan dinilai baik, kemampuan pegawai cukup baik, perhatian yang tulus baik, namun pemahaman terhadap keinginan konsumen belum optimal. Faktor pendukungnya meliputi proses pelayanan yang terarah dan ketelitian pegawai, sementara faktor penghambat adalah keterbatasan sumber daya manusia dan kebiasaan pegawai menunda pekerjaan. Upaya mengatasi hambatan meliputi penambahan pegawai, evaluasi kinerja, dan pemberian motivasi untuk meningkatkan efisiensi kerja

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Penyuluhan KB

ABSTRACT

The North Batang Alai District Family Planning Counseling Center is a public service agency, but faces obstacles such as lack of facilities, slow service, and employee indiscipline. Qualitative descriptive research was conducted using interviews, observation and documentation of 10 informants selected using purposive sampling techniques. Data is analyzed through reduction, presentation and drawing conclusions, and its credibility is tested through various techniques, with indicators of poor infrastructure, employee appearance and a good supporting environment. Correct and appropriate service is considered good, but prompt service has not been carried out well. Service ethics are considered good, employee abilities are quite good, sincere attention is good, but understanding of consumer desires is not optimal. Supporting factors include focused service processes and employee accuracy, while inhibiting factors are limited human resources and employees' habit of delaying work. Efforts to overcome obstacles include adding employees, evaluating performance, and providing motivation to increase work efficiency

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 mempengaruhi latar belakang pelayanan termasuk perubahan sosial, teknologi, dan tuntutan konsumen.

Semenjak diberlakukannya UU No 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik yang merupakan efektivitas operasi pemerintahan diatur oleh prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang diatur oleh hukum. Demokrasi serta hak asasi manusia yang lebih kuat, Berhasilnya perekonomian,

harmonisasi sosial, penurunan tingkat kemiskinan, menjaga kelestarian alam serta memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan bijak dan penuh tanggung jawab, serta penguatan rasa percaya diri terhadap administrasi publik dan pemerintah, semuanya dapat terwujud jika layanan publik disediakan oleh pemerintah ataupun perusahaan yang efisien.

Esensi utama dalam pelayanan kepada masyarakat adalah menciptakan rasa puas. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan serta kelancaran operasional suatu organisasi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh.

Pelayanan yang disediakan tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga berfokus pada penyampaian layanan yang berkualitas tinggi. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan telah menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari eksistensi manusia.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus memenuhi standar kualitas tertentu. Meskipun penyelenggaraan layanan oleh aparat pemerintah tidak berorientasi pada keuntungan, tetap penting untuk memastikan bahwa kualitasnya sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan tuntutan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran dan sikap kritis masyarakat, birokrasi publik perlu menyesuaikan peran dan fungsinya (revitalisasi) agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik.

Sebuah lembaga yang beroperasi dalam sektor jasa 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, Penelitian dan pengembangan dilakukan selaras dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Diharapkan layanan yang disediakan oleh Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara dapat semakin maksimal dan memenuhi harapan masyarakat. Sesuai dengan observasi penelitian dalam Kualitas pelayanan Balai Penyuluhan KB kecamatan Batang Alai Utara masih terdapat permasalahan, yaitu:

1. Kurangnya sarana dan prasarana
seperti komputer. Maka pekerjaan menjadi terbatas. Jika ada banyak petugas yang harus menggunakan komputer yang sama, waktu tunggu menjadi panjang, dan proses kerja menjadi lambat. Ini memperlambat seluruh alur pelayanan, terutama ketika ada banyak tugas yang perlu diselesaikan secara digital.
2. Pelayanan lamban
Pegawai suka menunda-nunda pekerjaan, hal ini mengakibatkan 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
3. 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 terjadi sehingga mengurangi kelancaran dalam memberikan layanan kepada masyarakat

Melihat fenomena ini, maka peneliti mengangkat judul “KUALITAS PELAYANAN BALAI PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA (KB) KECAMATAN BATANG ALAI UTARA

KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH”**METODE**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018:9), metode ini berpijak pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti suatu objek dalam keadaan yang alami, berbeda dengan metode eksperimen. Dalam hal ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam proses penelitian, sementara teknik pengumpulan data dilakukan secara kombinasi (triangulasi). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dengan fokus utama pada pemaknaan hasil penelitian dibandingkan dengan generalisasi.

PEMBAHASAN**A. KUALITAS PELAYANAN BALAI PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA (KB)
KECAMATAN BATANG ALAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH****1. *Tangible***

Bukti fisik (tangibles) merujuk pada sejauh mana sebuah perusahaan dapat menampilkan keberadaannya kepada pihak luar. Hal ini mencakup kualitas tampilan serta kelengkapan fasilitas dan infrastruktur yang dimiliki, termasuk kondisi lingkungan di sekitarnya. Elemen-elemen tersebut menjadi representasi nyata dari layanan yang disediakan oleh perusahaan jasa.

a. Sarana Prasarana

Segala hal yang bisa dimanfaatkan sebagai alat untuk meraih suatu maksud atau tujuan disebut sebagai sarana. Sementara itu, prasarana merujuk pada berbagai elemen pendukung utama yang memungkinkan berlangsungnya suatu kegiatan, seperti usaha, pembangunan, atau proyek).

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Balai Penyuluhan KB yang berlokasi di Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, tergolong cukup baik jika ditinjau dari aspek sarana dan prasarana. Hal ini terlihat dari ketersediaan fasilitas yang masih belum sepenuhnya memadai, sehingga aspek sarana dan prasarana sudah belum tersedia dengan baik seperti komputer dan lain-lain.

b. Penampilan Pegawai

Penampilan mencerminkan bagaimana seseorang membentuk dirinya, baik dari segi fisik maupun karakter, sehingga mampu menciptakan kesan menarik bagi orang lain yang melihatnya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang telah dikumpulkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Balai Penyuluhan KB yang berlokasi di Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengenai indikator penampilan pegawai baik, sebab petugas berpenampilan rapi, sopan dan bersih sesuai aturan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) yang mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan dengan penampilan pegawai.

c. Lingkungan Pendukung

Lingkungan merupakan suatu kesatuan wilayah beserta seluruh isinya, mencakup berbagai benda, sumber daya, energi, kondisi, serta makhluk hidup, termasuk manusia dan segala aktivitasnya. Semua unsur tersebut saling berinteraksi dan memberikan dampak terhadap alam, keberlangsungan kehidupan, serta kesejahteraan manusia dan makhluk hidup lainnya.

Berdasarkan wawancara serta observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai

Tengah mengenai indikator lingkungan pendukung baik, lingkungan pendukung terdiri dari jarak tempuh yang dekat dari kantor dengan masyarakat dan aksesnya mudah dijangkau.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) yang mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan dengan ditunjang sumber daya lainnya.

2. *Reability*

Reability Organisasi harus mampu memberikan layanan yang sesuai dengan komitmen mereka secara tepat dan dapat diandalkan. Kinerja yang dihasilkan harus memenuhi ekspektasi pelanggan, yang mencakup ketepatan waktu, konsistensi dalam pelayanan tanpa kesalahan, respons yang ramah, serta tingkat ketelitian yang tinggi.

a. Pelayanan Dengan Benar

Pelayanan dengan benar berarti Layanan yang disediakan telah dijalankan berdasarkan prosedur yang tidak terdapat penyimpangan-penyimpangan.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah memiliki kualitas yang baik. Hal ini disebabkan oleh penyediaan layanan yang sesuai dengan prosedur serta pelaksanaannya oleh petugas yang kompeten dan bertanggung jawab.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) yang mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan Salah satu metode yang dapat digunakan adalah dengan menyediakan layanan yang sesuai.

b. Pelayanan Yang Tepat

Pelayanan yang tepat berarti pelayanan yang diberikan sudah sesuai dan tidak terdapat kesalahan.

Berdasarkan temuan dari wawancara serta hasil observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan di Balai Penyuluhan KB yang berlokasi di Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengenai indikator pelayanan dengan tepat cukup baik karena dilakukan dengan tepat, tepat yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan dengan tepat.

3. *Responsiveness*

Responsiveness atau ketanggapan adalah kemampuan dalam memberikan bantuan serta layanan yang responsif dan akurat bagi pelanggan, serta memberikan informasi secara terbuka. Apabila pelanggan harus menunggu tanpa penjelasan yang jelas, maka hal ini dapat menimbulkan kesan buruk terhadap kualitas pelayanan.

a. Pelayanan Cermat

Pelayanan cermat adalah pelayanan yang dilakukan dengan teliti, hati-hati, dan penuh perhatian terhadap detail untuk memastikan bahwa kebutuhan atau permintaan pelanggan terpenuhi dengan akurat dan tepat. Dalam pelayanan ini, aspek ketelitian sangat penting agar tidak terjadi kesalahan, sehingga pelanggan menerima pelayanan yang memenuhi ekspektasi serta standar mutu yang diharapkan.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, berhubungan dengan indikator pelayanan menunjukkan bahwa cepat belum baik karena

masih ada masyarakat yang mengeluh pelayanan lamban dikarenakan pegawai suka menunda-nunda pekerjaan.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) yang mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan dengan cepat.

b. Pelayanan Sigap

Pelayanan yang responsif merupakan bentuk layanan yang dilakukan dengan cepat, cekatan, dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan maupun permintaan pelanggan secara optimal. Kata "responsif" menggambarkan kesiapan serta kecepatan dalam menanggapi berbagai situasi, sehingga pelanggan merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, tergolong baik berdasarkan indikator pelayanan yang digunakan. Hal ini dikarenakan tidak ditemukan adanya penyimpangan, sehingga dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat selama ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) yang mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan, Salah satu caranya adalah dengan menyelenggarakan layanan yang mengikuti standar operasional yang telah ditetapkan.

4. *Assurance*

Assurance atau rasa yakin dan kepercayaan, yang mencakup wawasan, etika, serta keterampilan para karyawan dalam membangun keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Unsur-unsurnya meliputi komunikasi, reputasi, jaminan keamanan, keahlian, serta sikap ramah dan sopan.

a. Etika Pelayanan

Kumpulan asas dan nilai moral etika dalam pelayanan publik adalah proses menanamkan sikap, moral, dan tata krama untuk kehidupan bernegara berdasarkan hukum sesuai dengan kode etik di setiap lembaga publik

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengenai indikator etika pelayanan cukup baik Petugas mampu objektif dalam memberikan layanan bagi masyarakat harus diberikan dengan tetap berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan, termasuk di dalamnya adanya persamaan hak serta keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) yang mengatakan dalam menilai suatu layanan adalah dengan memastikan bahwa layanan tersebut diberikan dengan etika yang baik.

b. Pengetahuan Pegawai

Pengetahuan mengacu pada berbagai konsep, prinsip, tata cara, kebijakan, serta informasi lain yang diperlukan oleh karyawan. Selain itu, pengetahuan juga mencakup keterampilan dalam memahami serta mengaplikasikan informasi yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

Berdasarkan wawancara serta hasil observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Balai Penyuluhan KB yang terletak di Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, telah dievaluasi sesuai dengan berbagai aspek yang relevan mengenai indikator kemampuan pegawai cukup baik, karena dalam bekerja pegawai mendapatkan arahan dari atasan sehingga kemampuannya dalam memberikan pelayanan bagus.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk

(2020:93-94) yang mengatakan untuk menilai kualitas suatu layanan adalah dengan memastikan bahwa layanan tersebut diberikan dengan etika dan nilai moral yang baik.

5. *Emphaty*

Empati adalah wujud kepedulian yang tulus dan bersifat individu, yang diwujudkan dengan memahami kebutuhan serta harapan pelanggan secara mendalam. Sebuah perusahaan diharapkan dapat memiliki pemahaman serta wawasan yang baik mengenai pelanggan, mengenali kebutuhan mereka secara mendetail, serta menyediakan waktu layanan yang fleksibel dan nyaman bagi pelanggan.

a. Perhatian Tulus

Perhatian merupakan bentuk keterlibatan aktif dalam meningkatkan kesadaran dengan memfokuskan diri pada suatu aspek, baik yang berasal dari dalam maupun luar diri seseorang. Peningkatan kesadaran ini terjadi sebagai bentuk respons atau tanggapan terhadap suatu rangsangan.

Berdasarkan wawancara serta observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, menunjukkan bahwa hal indikator perhatian yang diberikan dengan tulus sudah menunjukkan kualitas yang baik, karena petugas bersikap ramah seperti tersenyum saat melayani masyarakat dan mau memberikan arahan dan penjelasan tentang pelayanan ketika ditanya.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) yang mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

b. Memahami Keinginan Konsumen

Keinginan merupakan segala sesuatu yang diinginkan oleh seseorang, baik berupa barang maupun jasa, sebagai pelengkap dari kebutuhan yang dirasakan belum terpenuhi. Berbeda dengan kebutuhan pokok, keinginan bersifat tidak mendesak dan tidak wajib untuk segera dipenuhi, melainkan hanya menjadi tambahan setelah kebutuhan utama terpenuhi.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di Balai Penyuluhan KB yang berada di Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah mengenai memahami keinginan konsumen belum baik karena masyarakat ingin pelayanan yang cepat namun tidak pelayanan yang ada sering terlambat karena pegawai tidak hadir tepat waktu serta berada diluar saat jam kerja berlangsung.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) yang mengatakan untuk menilai kualitas suatu layanan adalah dengan memastikan bahwa layanan tersebut diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

B. Faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan balai penyuluhan kb kecamatan batang alai utara kabupaten hulu Sungai Tengah

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**

Pelayanan adalah kumpulan aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau dengan mesin secara fisik, dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, meliputi proses pelayanan yang pelayanan dilaksanakan dengan terarah, proses pelayanan dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ada dan sesuai dengan tata cara atau tahapan-tahapan yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

b. Pegawai Teliti Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor yang berperan dalam menentukan kualitas layanan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah pegawai bekerja dengan teliti karena dilakukan dengan tepat, tepat yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan.

2. Faktor Yang Menghambat

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) mengacu pada aset yang berkaitan dengan tenaga kerja atau individu yang berkontribusi dalam suatu organisasi. SDM mencakup berbagai faktor yang berhubungan dengan karyawan, seperti tingkat pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, wawasan, serta kompetensi yang dimiliki.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang memengaruhi mutu layanan di Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, adalah terbatasnya sumber daya manusia. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat, sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat.

b. Pegawai Menunda-nunda Pekerjaan

Setelah dilakukan wawancara serta observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Balai Penyuluhan KB yang berlokasi di Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah pegawai suka menunda-nunda pekerjaan, hal ini mengakibatkan 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.

SIMPULAN

Merujuk pada pembahasan yang telah dipaparkan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

Pelayanan yang diberikan oleh Balai Penyuluhan KB di Kecamatan Batang Alai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah cukup baik hal tersebut dapat dilihat pada: Pertama, Tangible meliputi mengenai indikator sarana prasarana cukup baik dilihat dari sudah tersedia dengan baik seperti komputer dan lain-lain, indikator penampilan pegawai cukup baik, sebab petugas berpenampilan rapi, sopan dan bersih sesuai aturan dan lingkungan pendukung cukup baik, lingkungan pendukung terdiri dari jarak tempuh yang dekat dari Balai KB dengan masyarakat dan aksesnya mudah dijangkau. Kedua Reability meliputi indikator pelayanan dengan benar cukup baik karena dilakukan oleh oknum petugas atau orang sesuai prosedur dan bertanggung jawab dan indikator pelayanan dengan tepat cukup baik karena dilakukan dengan tepat, tepat yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan. Ketiga Responsiveness meliputi indikator pelayanan yang cepat belum baik karena masih ada masyarakat yang mengeluh pelayanan lamban dikarenakan pegawai suka menunda-nunda pekerjaan dan pelayanan sesuai cukup baik

karena tidak terdapat penyimpangan, ini berarti Pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat selama ini sudah berjalan dengan baik. Keempat aspek jaminan, termasuk indikator etika pelayanan, telah diterapkan dengan benar. Petugas menunjukkan sikap objektif dalam melayani pemohon (masyarakat), dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip pelayanan, seperti kesetaraan hak serta keseimbangan antara hak dan kewajiban, indikator kemampuan pegawai cukup baik, karena dalam bekerja pegawai mendapatkan arahan dari atasan sehingga kemampuannya dalam memberikan pelayanan cukup bagus. Kelima Emphaty meliputi indikator cukup baik, karena petugas bersikap ramah seperti tersenyum saat melayani masyarakat dan mau memberikan arahan dan penjelasan tentang pelayanan ketika ditanya dan mengenai memahami keinginan konsumen belum baik karena masyarakat ingin pelayanan yang cepat namun tidak pelayanan yang ada sering terlambat karena pegawai tidak hadir tepat waktu serta berada diluar saat jam kerja berlangsung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan pada Balai Penyuluhan KB Kecamatan Batang Alai Utara, yang terletak di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, terbentuk dari berbagai faktor pendukung: Proses pelayanan dilaksanakan dengan terarah dan pegawai bekerja dengan teliti. Adapun faktor penghambat terdiri dari: Keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan hal ini mengakibatkan banyaknya masyarakat yang mengeluh terkait pelayanan yang lamban dan pegawai suka menunda-nunda pekerjaan. Upaya mengatasi faktor yang menghambat Mengatasi keterbatasan SDM maka Koordinator Balai Penyuluhan KB Kecamatan

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Arikuntu Suhaimi, 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. CV Rineka Cipa

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EPEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.

Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.

- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4833/8/unikom_alam_gumilang_bab_11.pdf
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Kedua*. Yogyakarta : GavaMedia
- Kamarudin Sellang Dkk. 2019. *Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang : Cv. Penerbit Qiara Media
- Karsadi, 2022. *Metode Penelitian Kualitatif Membantu Peneliti dan Mahasiswa Untuk Melakukan Penelitian Naturalistik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Moenir, A.S. 2020. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Aksara
- Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020. *Pelayanan Publik*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Muhammad Ihsan (2024) yang berjudul "Kualitas Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah". Skripsi.
- Mutiarin, Dyah & Arif Zaenudin. 2021. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*, Yogyakarta
- Napitupulu, Paimin. 2014 *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Purwanto, Erwin Agus dkk. 2016. *Pelayanan Publik*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Rahmat Ari Saputra 2019, skripsi dengan judul "SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KUA SUKABUMI BANDAR LAMPUNG".
- Ritonge Wier. 2020. *Pelayanan Prima*. PT Muara Karya:Surabaya
- Sinambela, Lijan Poltak, 2019, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasinya*, Jakarta : Bumi Aksara ,
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta : Suaka Media



- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Cetakan ke 29. Bandung : CV.Afabeta
- Supriyono. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu*. Jakarta: Rineka
- Thoha, Miftah, 2014. *Kepemimpinan dan Manajemen*.Devisi Buku Perguruan Winardi
- Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penulisan Skripsi*, STIA Amuntai
- Zainal Mukarom dam Muhibin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung:Pustaka Stia