

**KUALITAS PELAYANAN KB
DI KABUPATEN PESISIR SELATAN**

Skripsi

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar sarjana Strata Satu (S1)*



Oleh:

**AKMAL.SM
68063/2005**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

ABSTRAK

AKMAL. SM : NIM. 2005/68063. KUALITAS PELAYANAN KB DI KABUPATEN PESISIR SELATAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Kualitas pelayanan KB belum sesuai standar, kurangnya tenaga lapangan, lemahnya sistem pemantauan kinerja program dilapangan, dukungan dari pemerintah daerah belum memadai, sulitnya keterjangkauan pelayanan. Penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan, kualitas pelayanannya dan kendala-kendala yang dihadapi penyelenggaraan pelayanan Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan.

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif, karena penelitian ini hanya berusaha membuat deskripsi atau gambaran tentang suatu keadaan sebagaimana adanya. Pemilihan informan dilakukan dengan tehnik Purposif Sampling. Jenis Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu informan kunci dan non kunci. Jenis datanya data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari Kepala BKKBN, Pegawai dan masyarakat. Selanjutnya data penelitian ini dianalisis dengan triangulasi. Analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa Jenis pelayanan publik pada Kantor badan pemberdayaan masyarakat, pemerintahan nagari, keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan kabupaten pesisir selatan khususnya bidang keluarga berencana melaksanakan pelayanan kb secara rutin dan safari kb, Kualitas layanan pada pelayanan kb dilihat dari lima indikator yakni dari segi *tangibles* (perlengkapan) dari segi perlengkapan seperti alat administrasi masih kurang contohnya komputer, *reliability* dalam segi kemampuan dalam menyediakan layanan masih terkendala, *responsivess* pegawai secara umum dalam memberikan respon kepada masyarakat belum baik, *assurance* dilihat dari kesopanan pegawai Kantor bidang kb sudah menunjukkan sikap sopan yang baik, *emphaty* sikap tegas pegawai dalam melakukan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi. Faktor pendukung adalah sudah adanya alat pendukung seperti mobil informasi KB dalam melaksanakan penyuluhan sehingga lebih memudahkan pegawai kb dalam melaksanakan penyuluhan kb, kemudian adanya jaminan dan asuransi kepada pemakai KB jika ada dampak negatif jika peserta kb mengalami masalah sedangkan, faktor penghambat dilihat dari motivasi kader dilapangan masih rendah dalam melakukan penyuluhan ini disebabkan dari beberapa hal, kemudian adanya tantangan dimasyarakat dan jumlah tenaga penyuluh lapangan yang kurang tidak sebanding dengan luas wilayah, dan susahny dalam memberikan penyuluhan kemasyarakat miskin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan KB Pada Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pesisir Selatan”. Selawat dan salam untuk Nabi Muhamad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang berilmu pengetahuan dan modern seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana program S1 pada program studi Ilmu Administrasi Negara jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan, saran dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik.
3. Bapak Drs. Karjuni Dt Maani, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.

4. Bapak Drs.Dasman Lanin,M.Pd.Ph.D selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibuk Estika Sari SH selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, informasi dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak Drs.Ideal Putra,M.Si Bapak Afriva Khaidir, MAPA,PhD, dan ibuk Dra. Aina selaku tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak kepala bidang KB kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Pesisir Selatan beserta perangkat Drs. Zuharpen dan pegawai pegawai KB dilapangan yang telah memberikan waktu serta data dan informasi yang penulis butuhkan.
8. Kedua orang tua penulis atas segala do'a, semangat, dorongan, perhatian dan curahan kasih sayangnya baik dalam segi moril maupun materil sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
9. Teman-teman dan orang terdekat yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan perhatian yang telah diberikan untuk penulis selama ini mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat

diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan bagi peningkatan wawasan pembaca dan penulis pada khususnya.

Padang, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	7
C. Fokus Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
 BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis	11
A. 1. Konsep Pelayanan	11
1. Konsep Pelayanan	11
2. Karakteristik Pelayanan Publik	20
3. Azas Pelayanan Publik	21
4. Indikator Pelayanan	25
A.2. Pelayanan Kesehatan	26
B. Kerangka Konseptual	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	29
B. Fokus Penelitian	30
C. Lokasi penelitian	31
D. Informan Penelitian	32
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data	33
F. Uji Keabsahan Data	36
G. Teknik Analisis Data	37

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	40
a. Keadaan Geografis	40
b. Keadaan Demografis	41
c. Kesehatan	42
d. Jumlah Penduduk Miskin	46
B. Temuan Penelitian dan Pembahasan	48
I. Temuan Penelitian	48
a. Penyelenggaraan Pelayanan KB	48
b. Kualitas Pelayanan KB	67
c. Kendala kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas Pelayanan KB	79
II. Pembahasan	81
1. Penyelenggaraan Pelayanan KB	81
2. Kualitas Pelayanan KB	86
3. Kendala kendala yang dihadapi dalam pelayanan KB	91

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN	95
B. SARAN	97

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1 Jumlah penduduk Pesisir Selatan	40
2 Jumlah pegawai kantor BPMPKR	53
3 Data Pasangan Usia Subur Perkecamatan	41
4 Jumlah Pengguna KB yang memakai alat KB	42
5 Informan dalam penyelenggaraan pelayanan KB	67
6 Informan Kualitas Pelayanan KB	80
7 Informan Kendala dalam penyelenggaraan kualitas Pelayanan KB	83

Daftar Gambar

1. Gambar Kerangka Konseptual	27
2. Gambar struktur organisasi BPMPNKB	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Telah Selesai Penelitian
- Lampiran II Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran III Izin Melakukan Penelitian dari Fakultas

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Kabupaten Pesisir Selatan dirasakan masih kurang partisipasi masyarakat terhadap program KB dapat dilihat dari kurangnya peserta KB dan yang paling mendasar yaitu dilihat dari jumlah peserta KB di Pesisir Selatan 5853 orang sementara pasangan usia subur (PUS) 8087 orang. Kemudian juga kurang meratanya pelayanan dan penyuluhan yang diberikan ke daerah-daerah terpencil di Kabupaten Pesisir Selatan dimana masih ada daerah-daerah yang belum mendapatkan pelayanan secara maksimal. Ini disebabkan karena penyediaan jumlah dan kualitas kompetensi tenaga program yang tidak sebanding dengan banyaknya daerah-daerah yang akan diberikan pelayanan KB sehingga belum memenuhi harapan yang diinginkan. (BKKBN Pesisir Selatan tahun 2009).

Pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan kualitas pelayanan KB belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal KB dimana informasi dan edukasi kemasyarakatan. Dapat dilihat dari segi letak lokasi kantor yang masih banyak belum

diketahui oleh masyarakat. Pada observasi awal pada saat wawancara dengan masyarakat banyak masyarakat yang tidak mengetahui letak kantor karena letak kantor tersembunyi sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui letak lokasi kantor tersebut. Kemudian pada saat wawancara dengan pak Syahril (Seksi Jaminan dan Pelayanan KB, tanggal 23 Juli 2010 bertempat di Kantor BKKBN Pesisir Selatan) alat penunjang administrasi komputer dirasakan masih kurang dimana hanya terdapat dua buah komputer yang berfungsi dengan baik. Sehingga pelaksanaan administrasi menjadi kurang lancar. Kurangnya tenaga lapangan untuk melakukan penyuluhan kelapangan, kemudian pak Syahril mengatakan bahwa sulitnya keterjangkauan pelayanan terutama daerah yang terpencil yang sulit dijangkau petugas.

Dalam melaksanakan penyuluhan sebaiknya dilakukan \pm 3 orang agar masyarakat lebih leluasa untuk berkonsultasi dengan petugas. Masalah lain yang penulis temui pada observasi tanggal 23 Juli 2010 di lapangan penyuluhan dilakukan hanya sekali 6 bulan sehingga masyarakat yang ber KB masih yang lama atau pasangan yang sudah tidak subur lagi yang berusia diatas 34 tahun keatas sehingga kurang memberi dampak demografis bagi angka kelahiran,

penyuluhan tersebut sebaiknya dilakukan satu kali dalam sebulan atau satu kali dalam dua bulan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan diberikan kepada seluruh aspek kehidupan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ada 3 kelompok jenis pelayanan yang diberikan yaitu *pertama*, pelayanan administratif berkaitan dengan pemberian layanan atas dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat *kedua*, pelayanan barang berkaitan dengan berbagai jenis barang yang dibutuhkan masyarakat serta *ketiga*, pelayanan jasa berkaitan dengan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Ratminto, 2005:20-21).

Kurang baiknya kinerja pelayanan antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya responsive, informative, transparansi dan

akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara responsive, informative, transparansi dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat (Ratminto, 2005:207).

Permasalahan buruknya pelayanan oleh pemerintah mengurangi tingkat dukungan dan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat, disaat masyarakat menginginkan pencapaian pelayanan yang memuaskan justru pemerintah memberikan pelayanan yang kurang baik. Sehubungan dengan itu perlu adanya indikator untuk menjamin kualitas pelayanan publik dengan mengukur setiap bentuk pelayanan publik yang ada seperti dengan *tangibles*, *reliability*, *responsivess*, *assurance* dan *emphaty* agar dengan indikator tersebut setiap orang yang membutuhkan pelayanan dapat merasakan kepuasan.

Begitu juga dengan pelayanan KB pada kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan. Keluarga Berencana adalah usaha untuk menjarangkan atau merencanakan jumlah dan jarak kehamilan dengan memakai kontrasepsi

(Mochtar,1998:24). Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak serta mewujudkan norma keluarga kecil bahagia dan sejahtera yang menjadi dasar bagi terwujudnya masyarakat sejahtera dengan pengendalian kelahiran dan pertumbuhan penduduk (BKKBN,1989).

Hal tersebut diupayakan melalui gerakan reproduksi keluarga sejahtera, gerakan ketahanan keluarga sejahtera dan gerakan ekonomi keluarga sejahtera dengan sasaran pasangan usia subur (BKKBN,1998).Seiring dengan meningkatnya pendidikan masyarakat yang diikuti dengan meningkatnya sosial ekonomi, pemahaman masyarakat terhadap kesehatan dan KB semakin meningkat pula. Masyarakat juga semakin kritis terhadap mutu pelayanan kesehatan dan KB sehingga fungsi pelayanan perlu ditingkatkan menjadi efisien, efektif serta memberikan kepuasan pada pasiennya. Seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Kesehatan RI No 23 tahun 1992 bahwa pembangunan kesehatan untuk mewujudkan derajat kesehatan, ditempuh melalui berbagai program kesehatan. Salah satu program yang dimaksud adalah upaya peningkatan pelayanan KB dan kesehatan. Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat kabupaten Pesisir

Selatan sendiri dalam memberikan suatu pelayanan. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu bagaimana pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Dan dalam hal ini perlunya Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan khususnya bidang KB memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan mendasari indikator kualitas pelayanan dengan *tangibles* (terlihat), *reliability* (kehandalan), *responsivess* (peka), *assurance* (terjamin) dan *emphaty* (perhatian) serta evaluasi Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar tercapainya kepuasan terhadap masyarakat. Dengan adanya permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan agar dapat menciptakan suatu pelayanan yang baik responsive, informative transparansi dan akuntabel serta dapat membantu pemerintah dalam menekan jumlah penduduk maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Kualitas Pelayanan KB Di Kabupaten Pesisir Selatan”**

B. Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan KB belum sesuai standar terutama kemampuan konseling petugas.
2. Kurangnya tenaga lapangan.
3. Lemahnya sistem pemantauan kinerja program dilapangan (ketersediaan data, kemampuan analisis).
4. Dukungan dari pemerintah daerah belum memadai.
5. Sulitnya keterjangkauan pelayanan (geografi dimana daerah-daerahnya masih banyak yang belum bisa dilalui, sosiobudaya orang-orang yang masih tertutup mengenai masalah KB, ekonomi yang masih dibawah rata-rata),
6. Petugas dalam melakukan penyuluhan tidak membawa alat peraga seperti : pantom anatomi panggul untuk memasang IUD

2. Pembatasan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi permasalahan penyelenggaraan pelayanan, kualitas pelayanan dan kendala-kendala dalam pelayanan KB oleh Badan

Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan dalam rangka menunjang pelaksanaan program keluarga berencana yang meliputi masih adanya pasangan yang tidak mengikuti program KB, dan belum meratanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan masih belum optimalnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan khususnya bidang KB dengan rincian sebagai berikut :

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan KB oleh Badan Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintahan Nagari, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan kabupaten Pesisir Selatan ?

2. Bagaimana kualitas pelayanan KB pada badan pemberdayaan masyarakat pemerintahan nagari keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan kabupaten Pesisir Selatan ?
3. Bagaimana kendala kendala yang dihadapi dalam pelayanan KB pada badan pemberdayaan masyarakat pemerintahan nagari keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan kabupaten Pesisir Selatan ?

C. Fokus Penelitian

Dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan yakni dengan indikator *tangibles*, (terlihat atau bukti langsung) *reliability* (keandalan), *responsivess* (peka), *assurance* (terjamin) dan *emphaty* (sikap) agar tercapai tujuan dari pelayanan.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan

2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanannya dan untuk mengetahui bagaimana kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai pada kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan .
3. Untuk mengetahui bagaimana kendala kendala yang dihadapi .

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis,

Secara teoritis manfaat hasil penelitian ini adalah untuk perkembangan konsep ilmu pengetahuan terutama dalam manajemen pelayanan publik.

2. Secara Praktis

- a. Manfaat penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dalam kualitas pelayanan publik pada Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintahan Nagari Keluarga Berencana dan Pemberdayaan masyarakat kabupaten Pesisir Selatan Memberi masukan bagi peneliti lanjutan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada Bab IV tentang kualitas pelayanan KB pada kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintahan Nagari, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pesisir Selatan :

1. Jenis pelayanan publik pada Kantor badan pemberdayaan masyarakat, pemerintahan nagari, keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan kabupaten pesisir selatan khususnya bidang keluarga berencana melaksanakan pelayanan KB secara rutin dan safari KB. Dimana pelayanan rutin dapat dilakukan dipuskesmas puskesmas pembantu yang telah ditunjuk sebagai mitra dalam pelayanan KB dan juga bisa berkonsultasi dengan penyuluh KB dilapangan mengenai masalah program KB. Sedangkan safari KB pelayanan yang dilakukan pada saat ada acara acara tertentu seperti hari ulang tahun Ikatan Dokter Indonesia dan hari bakti Manunggal TNI.
2. Kualitas layanan pada pelayanan KB dilihat dari lima indikator sebagai berikut:
 - a. dari segi *tangibles* (perlengkapan) dari segi perlengkapan dapat dilihat masih kurangnya komputer sebagai alat administrasi

kantor dan alat alat untuk peraga kemasyarakatan saat melakukan penyuluhan juga masih kurang kemudian sarana pelayanan alat transportasi bagi penyuluh kelapangan.

- b. *reliability* dalam segi kemampuan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Dimana dalam pelayanan kepada masyarakat ada dua program rutin KB. Sehingga kemampuan dalam melakukan pelayanan sudah cukup baik. Yang menjadi kendala dimana kader KB sebagai ujung tombak dimasyarakat harus perlu dioptimalkan lagi sehingga dalam menyampaikan pelayanan kemasyarakatan bisa sesuai dengan program yang ada.
- c. dari segi *responsiveness* pegawai bidang KB secara umum dalam memberikan respon kepada masyarakat belum baik, dimana pegawai sering tidak ada ditempat ketika masyarakat ingin melakukan konsultasi. Seringnya pegawai terlambat ketika dalam melaksanakan tugas. Dari segi *responsive* masih kurang dalam melakukan kualitas pelayanannya.
- d. *assurance* dilihat dari kesopanan pegawai Kantor bidang KB sudah menunjukkan sikap sopan yang baik dimana dapat dilihat dalam melakukan penyuluhan penyuluhan kemasyarakatan sudah bisa menerima keluhan keluhan masyarakat dengan baik.
- e. *emphaty* sikap tegas pegawai dalam pelayanan yang diberikan pegawai KB dalam melayani dilihat dari sikap pegawai sudah bisa dikatakan baik.

3. Faktor pendukung yang ada pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintahan Nagari, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pesisir Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sudah adanya alat pendukung dalam melaksanakan penyuluhan sehingga lebih memudahkan pegawai KB dalam melaksanakan penyuluhan KB, kemudian adanya jaminan dan asuransi jika ada dampak negatif jika peserta KB mengalami masalah sedangkan Faktor penghambat dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan KB dilihat dari motivasi kader dilapangan masih rendah ini disebabkan dari beberapa hal, kemudian adanya tantangan dimasyarakat dan jumlah tenaga penyuluh lapangan yang kurang, dan susah nya dalam memberikan penyuluhan kemasyarakat miskin.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tentang kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintahan Nagari, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan kabupaten Pesisir Selatan , maka saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan KB sebaiknya mengoptimalkan sosialisasi agar masyarakat mengerti dan memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dan

meningkatkan kesehjahteraan para kader KB sehingga para kader KB mempunyai motivasi yang tinggi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya .

2. Agar pembinaan terhadap masyarakat lebih intensif dan merata maka perlu ditambah pelaksana lapangan KB, sedikitnya jumlah pelaksana lapangan KB dilapangan maka akan berdampak banyaknya masyarakat tidak memiliki pengetahuan tentang KB Untuk efisiensi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pegawai KB dikecamatan, diperlukan sarana dan prasarana kerja yang memadai seperti *computer* disertai peningkatan kemampuan aparatur dalam menggunakan sarana dan prasarana tersebut serta memperbaiki atau memperbaharui sarana dan prasarana yang sudah rusak.
3. Dalam faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan KB saran untuk penyuluh KB dilapangan sebaiknya dalam menghadapi masyarakat miskin harus bisa melakukan pendekatan psikologis agar bisa berkomunikasi dengan baik dalam menyampaikan informasi dan edukasi mengenai program KB

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bambang Prasetyo dan Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Darmanto Djojodibro, 1999. *Kesehatan Kerja di Perusahaan* . Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Deddi Supriadi Bratakusumah. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sr Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Miles, Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif*, Jakarta :Universitas Indonesia Press.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong. J. Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitaif*. Bandung: PT Rosda Karya
- . 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Nogi Hassel. 2004. *Manajemen Publik*. Yogyakarta : Bina Aksara.
- Ratminto, dan Septi Winarsih, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riawan W Tjandra. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Ruslan Prawiro.1983.*Kependudukan (Teori,Fakta,Masalah)*. Bandung : Alumni
- Sadu Wasistiono. 2003. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung : CV. Fokus Media.
- Sondang P Siagian.. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptoherijanto.1999. *Keseimbangan Penduduk, Manejemen Sumber Daya*