

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENYULUHAN
KELUARGA BERENCANA (KB) DI KAPANEWON KASIHAN
BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

RULANDO TRI MELKY

20.94.0174

Kepada

**PROGRAM STUDI S1-ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENYULUHAN
KELUARGA BERENCANA (KB) DI KAPANEWON KASIHAN
BANTUL**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan



**Disusun oleh :
RULANDO TRI MELKY
20.94.0174**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENYULUHAN
KELUARGA BERENCANA (KB) DI KAPANEWON KASIHAN
BANTUL

yang disusun dan diajukan oleh

Rulando Tri Melky

20.94.0174

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 10 September 2024

Dosen Pembimbing,



Ardiyati, SIP., M.P.A

NIK. 190302304

PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENYULUHAN
KELUARGA BERENCANA (KB) DI KAPANEWON KASIHAN BANTUL**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Rulando Tri Melky
20.94.0174

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada 25 / September / 2024

Susunan Dewan Penguji

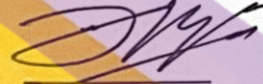
Nama Penguji

1. Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.

2. Agustina Rahmawati, S.A.P, M.Si

3. Ardiyati, SIP., M.P.A

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

25 / September / 2024

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom

NIK. 190302125

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : **Rulando Tri Melky**
NIM : **20.94.0174**

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA (KB) DI KAPANEWON KASIHAN BANTUL

Dosen Pembimbing : **Ardiyati, SIP., M.P.A NIK. 190302304**

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 11 September 2024

Yang Menyatakan,



Rulando Tri Melky

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena hanya dengan kasih setianya dan penyertaanNya saja sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selama proses penulisan ini berlangsung, banyak tantangan dan hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dukungan, kritik dan saran atau masukan dari semua pihak, serta bimbingan dari dosen pembimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis secara khusus menyampikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada;

1. Prof. Dr. M. Suyanto M.M selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Muhammad Zudhan, S.I.P., M.A. Selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Ardiyati, SIP., M.P.A. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan ilmu bermanfaat bagi penulis. Serta para Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
4. Ayahanda Abdul Nasrin Asnawi dan ibunda Rusmeliwaty yang telah memberikan dukungan material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lanjutan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang yang tercapai dari orang tua.
5. Kakak saya Arya dan Ike yang selalu mendengar keluh kesah saya dan yang menjadi support system sepanjang masa
6. Kepada kekasihku Meida Manovani yang senantiasa menemani peneliti dan selalu mendukung penuh selama masa perkuliahan hingga skripsi
7. Kepada Bang Mikael dan adik Apridel Jimmoris yang selalu mendukung serta memberikan bantuan fasilitas pendukung dalam proses skripsi
8. Teman-teman Kost Pragmatic yang selalu memberi dukungan penuh dalam proses skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena hanya dengan kasih setianya dan penyertaanNya, telah memberikan Kesehatan, kesabaran, keteguhan, kemudahan bagi penulis sehingga dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul tentang **KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA (KB) DI KAPANEWON KASIHAN BANTUL.**

Skripsi ini telah saya susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini. Untuk itu saya menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan skripsi ini. Terlepas dari semua itu, saya menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari susunan kalam maupun dari Bahasa yang digunakan. Oleh karena itu saya secara pribadi terbuka untuk menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar saya dapat memperbaiki skripsi ini. Akhir kata saya berharap semoga skripsi yang berjudul tentang **KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA (KB) DI KAPANEWON KASIHAN BANTUL.** Ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca.

Yogyakarta, 11 September 2024

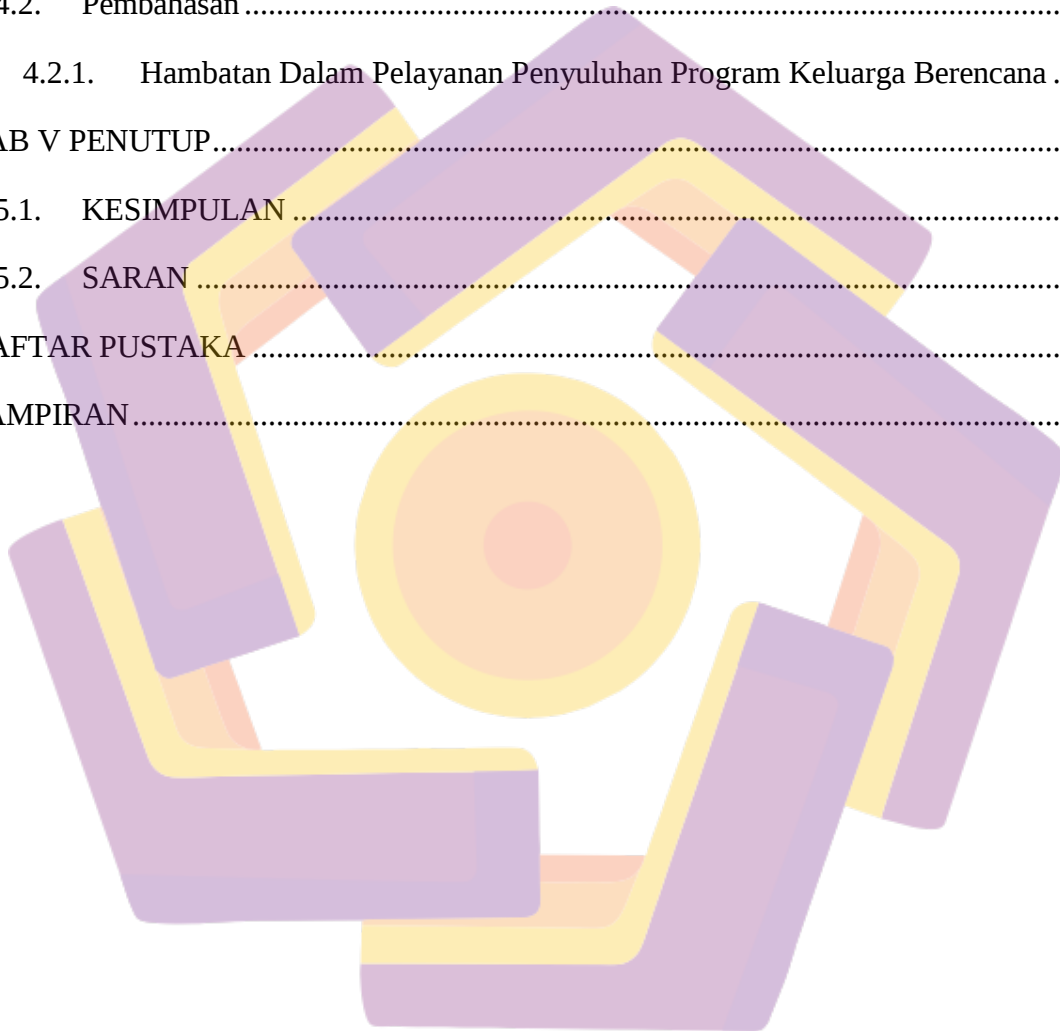


Rulando Tri Melky

DAFTAR ISI

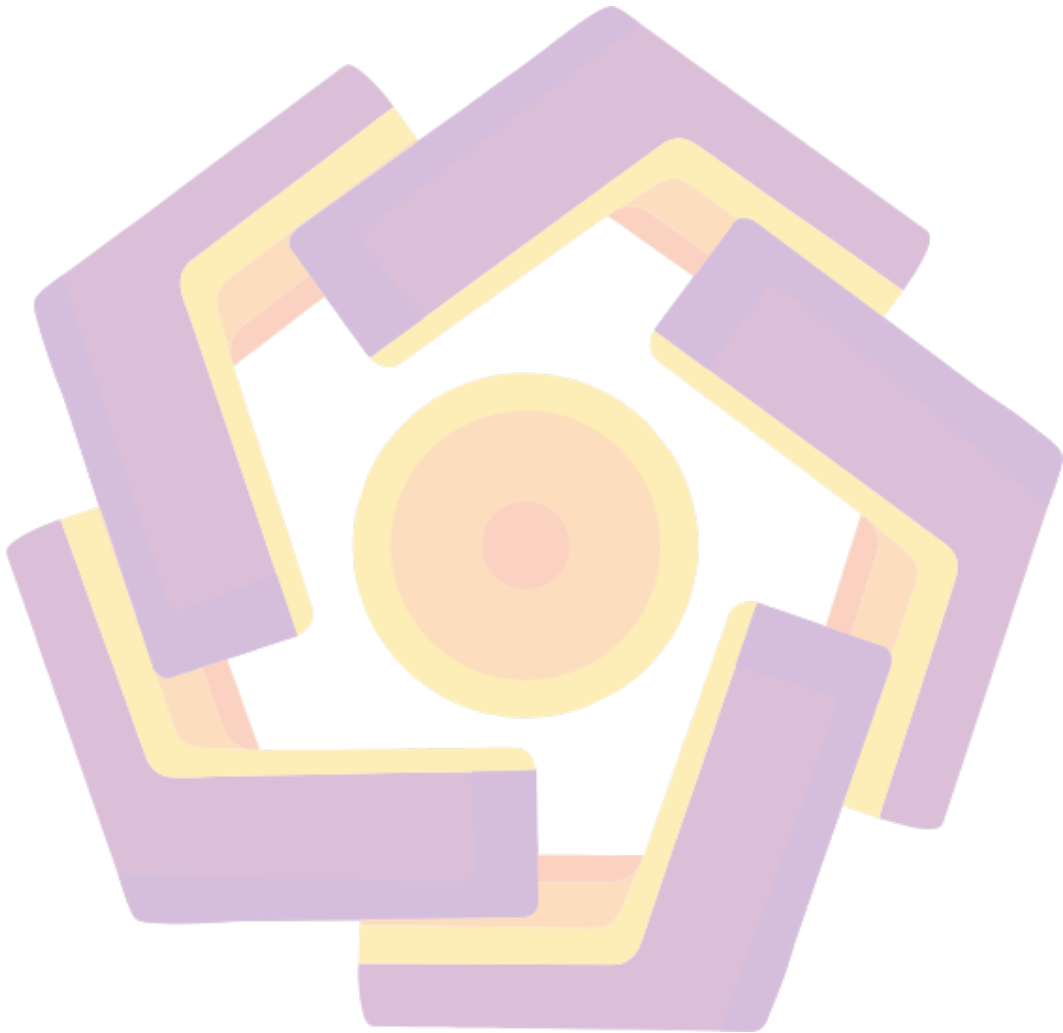
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	9
DAFTAR GAMBAR	10
ABSTRAK	11
ABSTRACT.....	12
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2. Program Keluarga Berencana (KB).....	16
2.3. Penelitian Terdahulu.....	20
2.4. Kerangka Berfikir	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Lokasi Penelitian	26
3.3. Jenis dan Sumber Data	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28

3.5. Teknik Analisis.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Profil Kapanewon Kasihan.....	31
4.1.1. Visi & Misi Kapanewon Kasihan	32
4.1.2. Struktur Organisasi Kantor Kapanewon Kasihan	33
4.1.3. Program Keluarga Berencana Kapanewon Kasihan	34
4.2. Pembahasan	62
4.2.1. Hambatan Dalam Pelayanan Penyuluhan Program Keluarga Berencana ..	90
BAB V PENUTUP.....	93
5.1. KESIMPULAN	93
5.2. SARAN	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR TABEL.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	20
--------------------------------------	----



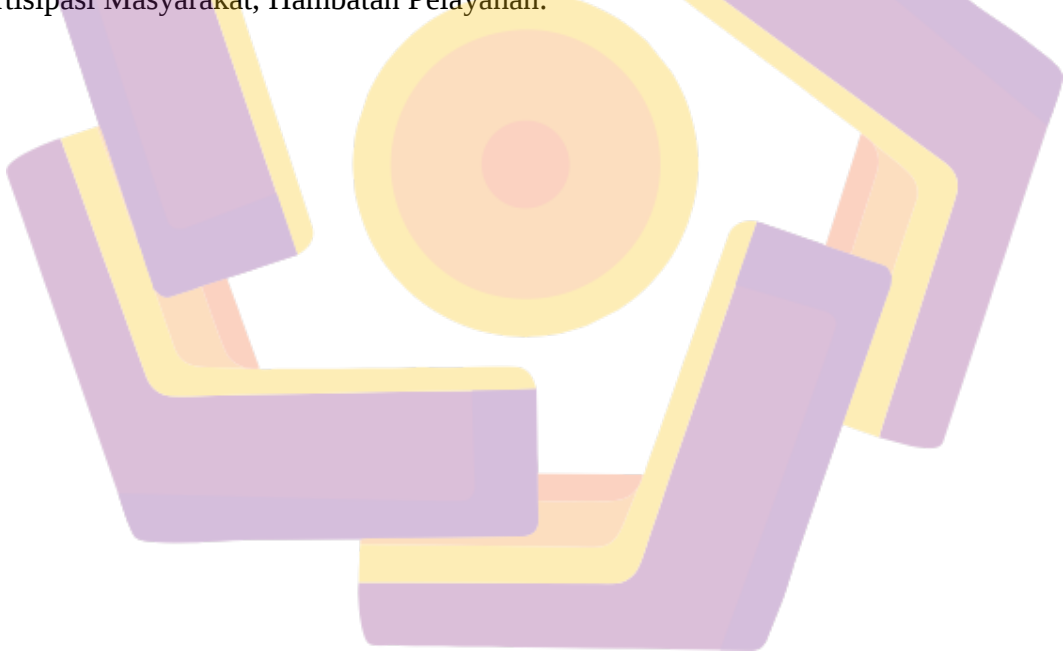
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Kapanewon Kasihan.....	32
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 1. 1 Fasilitas Layanan (Komputer, Laptop Printer, dll).....	64
Gambar 1. 2 Tampak Bangunan tempat pelayanan penyuluhan program KB.....	64
Gambar 1. 3 Ruang Penyuluhan dalam ruangan.....	65
Gambar 1. 4 Pendopo yang digunakan dalam Penyuluhan Program KB	65
Gambar 1. 1 Surat Izin Penelitian	100
Gambar 1. 2 Surat Izin Penelitian	101
Gambar 1. 3 Foto Bersama Koordinator PLKB dan Anggota PLKB Kapanewon Kasihan	102
Gambar 1. 4 Foto Bersama Masyarakat di Kapanewon Kasihan.....	102
Gambar 1. 5 Foto Bersama Ketua Koordinator PLKB dan Masyarakat di Kapanewon Kasihan.....	103
Gambar 1. 5 Pakta Integritas Pelayanan Penyuluhan Program KB di Kapanewon Kasihan	103

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi hambatan dalam penyuluhan program Keluarga Berencana (KB) di Kapanewon Kasihan, Bantul. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyuluhan program KB di Kapanewon Kasihan tergolong baik. Hal ini tercermin dari program penyuluhan yang terstruktur dan efektif, didukung oleh partisipasi masyarakat yang tinggi, akses informasi yang memadai, serta variasi program yang ditawarkan sesuai kebutuhan masyarakat. Sasaran penyuluhan yang tepat, yaitu Wanita Usia Subur (WUS), juga menjadi faktor pendukung keberhasilan program. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana pendukung penyuluhan, serta kurangnya koordinasi antar instansi terkait. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan anggaran dan fasilitas pendukung, serta memperkuat koordinasi antara instansi pemerintah dan masyarakat guna meningkatkan efektivitas program KB.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Keluarga Berencana, Kapanewon Kasihan, Partisipasi Masyarakat, Hambatan Pelayanan.



ABSTRACT

This research aims to evaluate the quality of services and identify barriers in the Family Planning (FP) program outreach in Kapanewon Kasihan, Bantul. The research method used is qualitative with a descriptive approach, where data is obtained through interviews and observations. The results indicate that the quality of service in the FP program outreach in Kapanewon Kasihan is classified as good. This is reflected in the structured and effective outreach programs, supported by high community participation, adequate access to information, and a variety of programs offered according to community needs. The appropriate target of outreach, namely Women of Reproductive Age (WRA), also contributes to the program's success. However, the study also found several obstacles, such as limited supporting facilities and infrastructure for outreach, as well as a lack of coordination among related agencies. Therefore, it is recommended to increase the budget and supporting facilities, as well as to strengthen coordination between government agencies and the community to enhance the effectiveness of the FP program.

Keywords: Service Quality, Family Planning Outreach, Kapanewon Kasihan, Community Participation, Service Barriers.

