

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang yang memiliki luas wilayah yang signifikan dan merupakan salah satu negara dengan populasi terbesar di dunia. Menurut data dari Biro Sensus Amerika Serikat dan Worldometers, Indonesia berada di urutan keempat dalam jumlah penduduk, setelah China, India, dan Amerika Serikat. Terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi kepadatan penduduk, yaitu kelahiran (natalitas), kematian (mortalitas), dan migrasi (perpindahan). Dengan meningkatnya jumlah populasi, pemerintah Indonesia perlu merumuskan kebijakan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat terkait populasi (Choiriyah & Aisyah, 2022). Masalah kependudukan di Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor utama, termasuk pertumbuhan penduduk yang terus meningkat setiap tahun, distribusi penduduk yang tidak merata, dan rendahnya standar hidup. Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah perlu merancang kebijakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan sosial secara efektif dan tepat waktu (Lestari, dkk, 2024).

Program Keluarga Berencana (KB) merupakan program kerja pemerintah yang digagaskan sejak akhir tahun 1970-an. Dalam Undang-Undang No 52 Tahun 2009 Program Keluarga Berencana dikembangkan pemerintah untuk menciptakan keluarga yang Sejahtera, Program KB mempunyai kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas penduduk dan membentuk keluarga kecil bahagia sejahtera.

Dalam peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) No 1 Tahun 2023 tentang Pemenuhan Kebutuhan dan Alat kontrasepsi

bagi pasangan usia subur dalam pelayanan Keluarga Berencana (KB), Sasaran program Keluarga Berencana (KB) adalah keluarga produktif pasangan usia subur (PUS) dengan fokus utama adalah Wanita Usia Subur (WUS). Wanita usia subur adalah wanita dengan keadaan organ reproduksinya berfungsi dengan baik, berumur antara 15 sampai dengan 49 tahun yang sudah menstruasi dan belum menopause.

Dalam Peraturan BKKBN no 15 Tahun 2023, Peran penyuluh program KB dalam pelaksanaan program KB di Masyarakat adalah sebagai konselor. Penyuluh program KB berperan sebagai konselor dalam membimbing wanita pasangan usia subur untuk mengetahui tentang KB dan membantu wanita pasangan usia subur untuk memutuskan alat kontrasepsi yang akan digunakan.

Penggunaan alat kontrasepsi pada wanita pasangan usia subur sangat penting karena dapat mengatur angka kelahiran dan jumlah anak dalam keluarga, membantu pemerintah mengurangi resiko ledakan penduduk, serta menjaga kesehatan wanita usia subur. Tujuan Program keluarga berencana adalah untuk membangun manusia Indonesia sebagai obyek dan subyek pembangunan melalui peningkatan kesejahteraan ibu, anak, dan keluarga. Selain itu program KB juga ditujukan untuk menurunkan angka kelahiran dengan menggunakan salah satu jenis kontrasepsi secara sukarela yang didasari keinginan dan tanggung jawab seluruh masyarakat. Pemerintah memberikan langkah awal terhadap adanya lonjakan dan problematika kependudukan dengan cara memberikan suatu keputusan program KB yang masuk dalam UU No 52 tahun 2009 mengenai KB. Program yang di gencarkan pemerintah tersebut yang salah satu isinya “2 anak lebih baik” hal tersebut di tuliskan pemerintah untuk memberi ultimatum kepada masyarakat bahwa maksimal memiliki anak adalah 2 untuk memperlambat laju pertumbuhan penduduk yang terlalu membludak.

Indonesia merupakan negara yang meemiliki bonus demografi di masa

mendatang. Pemerintah telah memberikan kebijakan dan ultimatum tersebut sebagai langkah awal untuk menghambat pertumbuhan penduduk yang sangat signifikan. Instansi-instansi sebagai aktor yang berwenang untuk memonitoring penduduk dan dekat dengan penduduk tentunya dalam ikut memasukkan atau memberikan informasi mengenai KB terhadap masyarakat. Pemerintah Kapanewon dengan tugas dan wewenangnya melakukan penyuluhan KB untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat mengenai KB. Selain itu isu *Stunting* juga menjadi perhatian serius, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 tentang Percepatan penurunan *stunting*, dengan prevalensi yang masih tinggi di berbagai daerah, *Stunting* yang diakibatkan oleh kekurangan gizi pada anak, hal itu tidak hanya mempengaruhi kesehatan fisik, namun juga berkontribusi pada penurunan kualitas sumber daya manusia di masa yang akan datang. Program KB tidak hanya berfokus pada pengendalian angka kelahiran, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak yang merupakan faktor krusial pada pencegahan *stunting*. Dengan keluarga yang lebih kecil dan terencana, maka diharapkan sumber daya dapat lebih difokuskan pada pemenuhan gizi untuk kesehatan anak. Kemudian partisipasi dalam program Keluarga Berencana (KB) cukup penting dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat, melihat jumlah penduduk yang terus meningkat maka pengendalian menjadi sangat penting dalam hal ini dalam mencapai kualitas hidup yang baik melalui perencanaan yang baik. Sehingga dalam hal ini kualitas pelayanan dari pemerintah yang melalui petugas memegang peran krusial dalam mencapai keberhasilan program.

Instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan public (*public service*) ialah Bidang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) (Peraturan BKKBN No 1 2023). Pemerintah Kapanewon Kasihan memberikan pelayanan dibidang Keluarga Berencana. Petugas yang memberikan pelayanan

disebut Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB). Tugas dari Petugas yaitu untuk memberikan pelayanan publik yang berupa penyuluhan kepada masyarakat dalam hal KB untuk menekan angka fertilitas, khususnya di Kapanewon Kasihan (Peraturan BKKBN No 9 Tahun 2023).

Reformasi birokrasi bermuara pada kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik, maka semakin tinggi pula indeks kepuasan pada pemerintahan tersebut. Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan yang berangkat dari fungsi utama pemerintah, yakni melayani masyarakat, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman, 1990), yaitu sebagai berikut :

1. Tangible : kualitas pelayanan berupa sarana fisik, Peralatan, dan bahan komunikasi.
2. Reliability : kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat.
3. Responsiveness : Ketersediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. Competence : Kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan layanan.
5. Courtesy : Sikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan.

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang memiliki permasalahan utama terkait kependudukan, yakni tingginya angka pertumbuhan penduduk, dengan penduduk yang demikian cukup menyulitkan upaya peningkatan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Semakin tinggi pertumbuhan penduduk

semakin besar usaha yang dilakukan untuk mempertahankan kesejahteraan rakyat (Peraturan Presiden No 153 Tahun 2014). Oleh karena itu, dalam bidang Kesehatan Masyarakat Pemerintah terus berupaya untuk menekan laju pertumbuhan dengan Program Kependudukan dan Keluarga Berencana (KKB).

Kapanewon Kasihan dihuni oleh 36.020 KK. Jumlah keseluruhan penduduk Kapanewon Kasihan adalah 104.961 Orang dengan jumlah penduduk laki-laki 52.306 orang dan penduduk perempuan 52.655 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Kapanewon Kasihan adalah 3.241 jiwa/Km² (Badan Pusat Statistik, Bantul 2022). Untuk memberikan pelayanan publik, Pemerintah Kapanewon Kasihan bermitra dengan instansi-instansi pemerintah lainnya, seperti puskesmas, KUA, Koramil, Polsek, serta Desa. PLKB di Kapanewon Kasihan, Petugas terjun langsung ke masyarakat untuk memberikan pengarahannya dan sosialisasi ke desa-desa melalui system kaderisasi- kaderisasi yang telah ditunjuk oleh pemerintah Kapanewon dalam rangka penyuluhan tentang pentingnya program KB.

Topik riset tentang kualitas pelayanan penyuluhan Program Keluarga Berencana (KB) di Kapanewon Kasihan menjadi penting karena berhubungan langsung dengan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pengendalian pertumbuhan penduduk di Indonesia. Dengan berbagai tantangan kependudukan yang signifikan, seperti tingginya angka kelahiran dan prevalensi stunting, evaluasi terhadap kualitas pelayanan penyuluhan KB sangat relevan. Penelitian ini dapat menjadi landasan untuk memastikan program KB berjalan efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Riset tentang kualitas pelayanan membantu mengidentifikasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi masyarakat berdasarkan dimensi-dimensi yang relevan, seperti tangible, reliability, responsiveness, dan lainnya. Melalui analisis ini, kekuatan dan kelemahan pelayanan dapat diketahui,

sehingga memungkinkan adanya perbaikan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penelitian ini juga berkontribusi pada literatur akademik terkait manajemen pelayanan publik.

Riset ini secara spesifik mengevaluasi kesesuaian kualitas pelayanan penyuluhan KB dengan 10 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman. Fokus ini tidak hanya mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat tetapi juga mengidentifikasi kendala-kendala yang menghambat keberhasilan program, seperti resistensi budaya dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap program KB. Hasil dari penelitian ini akan menjadi dasar rekomendasi untuk kebijakan lebih lanjut yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan program KB di wilayah penelitian.

Namun penyuluhan kerap kali menghadapi beberapa hambatan yang sering ditemui pada Kapanewon Kasihan, dalam wawancara mendalam yang dilakukan dengan pak Aris sebagai ketua koordinator PLKB mengungkapkan diantaranya seperti penolakan dari masyarakat terhadap program KB itu sendiri yang disebabkan pola berfikir masyarakat menanggapi bahwa memiliki banyak anak sama dengan banyak rezeki, diantaranya juga memiliki prasangka paranoid yang meragukan jaminan dari kegunaan KB, hal tersebut cukup menjadi kerumitan tersendiri dalam meyakinkan atau menumbuhkan kepercayaan masyarakat pada program KB, dari beberapa bagian yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kesesuaian pelayanan yang disediakan apakah sesuai dengan 10 dimensi kualitas pelayanan yang di kemukakan Parasuraman pada pelaksanaan penyuluhan Program KB. Di Kapanewon Kasihan, hasil dari penelitian ini nantinya bermanfaat selain menemukan fakta kesesuaian pelayanan yang disediakan dan ketidaksesuaiannya dengan dimensi kualitas yang ada, juga dapat menjadi acuan, evaluasi dan pertimbangan dalam penentuan kebijakan selanjutnya pada aspek

pelayanan, khususnya pelayanan penyuluhan program Keluarga Berencana.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan secara singkat maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti

1. Bagaimana kualitas pelayanan penyuluhan program Keluarga Berencana (KB) di Kapanewon Kasihan, dilihat dari dimensi tangible, reliability, dan responsiveness?
2. Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan program penyuluhan KB di Kapanewon Kasihan, dan bagaimana strategi PLKB dalam mengatasi kendala tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian mengacu pada masalah yang telah dipaparkan diatas, yaitu untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Penyuluhan Keluarga Berencana di Kapanewon Kasihan.

1.4. Manfaat

Berdasarkan pada tujuan yang telah di paparkan diatas, maka penelitian ini diharapkan penulis mempunyai manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi opsi informasi bagi seluruh pihak yang memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian sejenis serta bermanfaat untuk pengembangan studi mengenai kualitas pelaksanaan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Kapanewon Kasihan

Penelitian ini diharapkan penulis untuk dapat digunakan sebagai

bahan Evaluasi dan masukan guna menjadi peningkatan pada kualitas pelayanan publik bidang penyuluhan Keluarga Berencana (KB) Kapanewon Kasihan, Bantul.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini memiliki manfaat bagi peneliti yakni sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.

3. Bagi Universitas Amikom Yogyakarta

Penelitian ini dapat menambah koleksi Pustaka guna menjadi bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta, khususnya mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika bab dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pembahasan terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika bab, serta kualitas pelayanan PLKB di kapanewon Kasihan, Bantul. Yang menjadi latar belakang pemilihan judul penelitian.

Bab II :TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB berikutnya ini diisi terkait dengan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Adapun didalamnya juga terdapat penjelasan tentang penelitian terdahulu hingga kerangka pemikiran, dan juga program program KB yang ada di Kapanewon Kasihan.

BAB III :METODE PENELITIAN

Pada BAB ini berisikan tentang beragam metode dan pendekatan yang akan digunakan peneliti untuk melakukan penelitian, terdapa juga didalamnya seperti Subjek Penelitian, Objek Penelitian , teknik pengumpulan hingga teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini adalah isi yang merupakan hasil dan pembahasan daripada Kualitas Pelayanan PLKB dalam melaksanakan Program Keluarga Berencana di Kapanewon Kasihan Yogyakarta.

BAB V : PENUTUP

Pada BAB V merupakan BAB terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dan saran daripada hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya.

