

**PELAKSANAAN PELAYANAN
PROGRAM KELUARGA BERENCANA (KB)
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :
Widya Astuti Lumban Gaol
171010013

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PELAKSANAAN PELAYANAN
PROGRAM KELUARGA BERENCANA (KB)
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**



**Oleh :
Widya Astuti Lumban Gaol
171010013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Widya Astuti Lumban Gaol

NPM : 171010013

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “ Skripsi “ yang saya buat dengan judul :

PELAKSANAAN PROGRAM KELUARGA BERENCANA (KB) DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi. ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Januari 2021



Widya Astuti Lumban Gaol
171010013

**PELAKSANAAN PELAYANAN
PROGRAM KELUARGA BERENCANA (KB)
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

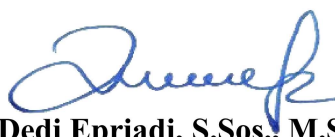
**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

Oleh :

**Widya Astuti Lumban Gaol
171010013**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 28 Januari 2021



**Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si
Pembimbing**



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan Keluarga Berencana dan apa saja kendala yang di hadapi oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional dalam melaksanakan pelayanan KB dikecamatan Sagulung. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif sesuai data yang diperoleh peneliti di lapangan. Data diperoleh dalam bentuk kata, gambar, catatan, dokumen dan wawancara. Penulis menggunakan 5 indikator pelayanan publik yang di kemukakan oleh Fitzsimmons yaitu *relibility*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* untuk menguraikan serta menilai bagaimana pelayanan KB yang di dilaksanakan di kecamatan Sagulung. Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Keluarga Berencana oleh BKKBN yang bekerja sama dengan Puskesmas dan Klinik yang ada di kecamatan Sagulung Batam sudah di laksanakan dengan cukup baik, walaupun terdapat kendala-kendala yang di hadapi. Kendala tersebut adalah mitos yang beredar di kalangan masyarakat tentang dampak negatif alat/obat kontrasepsi, adanya *double job* oleh petugas lapangan yang menyebabkan tidak optimalnya pelaksanaan di lapangan, kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengikuti kegiatan-kegiatan yang di lakukan oleh BKKBN, belum adanya metode yang di ciptakan oleh BKKBN untuk memastikan alat/obat kontrasepsi cocok bagi setiap pengguna.

Kata Kunci : Pelaksanaan; Pelayanan; Program Keluarga Berencana.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how the implementation of family planning services and what obstacles are faced by the National Population and Family Planning Agency in implementing family planning services in the Sagulung district. This research uses qualitative descriptive data analysis techniques according to the data obtained by researchers in the field. Data obtained in the form of words, pictures, notes, documents and interviews. The author uses 5 public service indicators put forward by Fitzsimmons, namely reliability, tangibles, responsiveness, assurance and empathy to describe and assess how family planning services are carried out in Sagulung sub-district. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of Family Planning services by BKKBN in collaboration with Puskesmas and Clinics in Sagulung Batam sub-district has been carried out quite well, despite the obstacles it faces. These constraints are a myth circulating among the public about the negative impact of contraceptive devices / medicines, double jobs by field officers which lead to inoptimal implementation in the field, lack of community participation in participating in activities carried out by BKKBN, no method yet created by the BKKBN to ensure contraceptive tools / medicines are suitable for each user.

Keywords: Implementation; Service; Family Planning.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang masih setia menyertai dan memberi Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran. Dengan segala keterbatasan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pendapat dan dorongan kata semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman , S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr.Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara;
4. Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si. Selaku Pembimbing skripsi saya pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Bapak – Ibu Dosen khususnya program studi Administrasi Negara yang sudah memberikan bekal ilmu selama masa perkuliahan;
6. Orang tua, bang Ramot Reynaldi, Paskah Syalomrah, tante, uda dan seluruh keluarga besar yang telah mendoakan serta mensupport saya lahir dan batin;

7. Kantor Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana (BKKBN) Kepulauan Riau yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian;
8. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si dan kak Unjur Sari Simatupang, S.E. Yang telah membantu, mendoakan dan memberikan semangat dalam melakukan penulisan skripsi ini;
9. Teman-teman Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen (UKMK) Universitas Putera Batam atas doa, dukungan, dan motivasinya;
10. Teman-teman selama perkuliahan Junita, Kristina, Melisa, Indah Mentari yang mewarnai dan menambah semangat di masa perkuliahan saya;
11. Kaka dan abang senior Eva Susantri, Novita Andarwati, Nofriyandi, Debora Pestaria Dongoran yang selalu bersedia membantu dan berbagi pengalaman skripsi kepada penulis;
12. Partner saya Hartono Sucipto Panggabean yang selalu memberi semangat, motivasi kepada penulis;
13. Serta seluruh pihak yang telah yang telah mendukung dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, untuk setiap doa dan dukungan, semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkat dan kasih-Nya kepada kita semua.

Batam, 28 Januari 2021



Widya Astuti Lumban Gaol



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Tinjauan Teoritis	11
2.1.1. Program Keluarga Berencana	11
2.1.2. Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB)	11
2.1.3. Pelayanan Publik.....	12
2.1.4. Asas Pelayanan Publik	13
2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik.....	14
2.1.6. Indikator Pelayanan Publik	15
2.1.7. Komponen-Komponen penyelenggara Pelayanan	16
2.1.8. Implementasi Kebijakan Publik	18

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3.	Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Fokus Penelitian	26
3.3	Sumber Data	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.1.	Metode Observasi.....	27
3.4.2.	Metode Wawancara.....	27
3.4.3.	Metode dokumentasi	28
3.5	Metode Analisis Data	28
3.6	Keabsahan Data	29
3.7	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	32
3.7.1.	Lokasi Penelitian.....	32
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV		34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1.	Gambaran Umum Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional.....	34
4.1.1.	Visi dan Misi.....	34
4.1.2.	Struktur Organisasi Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Kepri	36
4.1.3.	Tugas Pokok Dan Fungsi Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)	36
4.1.4.	Fasilitas Kesehatan (Faskes) di kecamatan Sagulung.....	37
4.2.	Hasil Penelitian.....	38
4.2.1.	Pelayanan program KB oleh BKKBN Di Kecamatan Sagulung.	39
4.2.2.	Faktor Penghambat Yang Di Hadapi Oleh BKKBN Kepulauan Riau dalam pelaksanaan pelayanan program KB di Kecamatan Sagulung.	39

4.3.	Pembahasan	53
4.3.1.	Pelaksanaan Pelayanan Program KB Oleh BKKBN di Kecamatan Sagulung.....	53
4.3.2.	Faktor Penghambat Yang Di Hadapi Oleh BKKBN Kepulauan Riau dalam pelaksanaan pelayanan program KB di Kecamatan Sagulung.....	56
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1.	Simpulan.....	59
5.2.	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sebaran Pasangan Usia Subur terbanyak di kota Batam	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Badan Kependudukan dan Keluarga	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Di Kota Batam 2017-2019.....	4
Tabel 1. 2 Persentase penduduk berumur 0-4 tahun yang mempunyai NIK di kota Batam dan jenis kelamin (persen/%).....	5
Tabel 1. 3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Batam	6
Tabel 1. 4 Angka penduduk berumur 0-4 tahun di kecamatan Sagulung tahun 2017-2019.	7
Tabel 3. 1 Narasumber Penelitian	28
Tabel 3. 2 Jadwal penelitian	33
Tabel 4. 1 Data Faskes di kecamatan Sagulung	38