

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teoritis

2.1.1. Program Keluarga Berencana

Pengertian program Keluarga Berencana (KB) menurut UU No. 10 tahun 1992 (tentang perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga sejahtera) adalah upaya peningkatan kepedulian dan peran serta masyarakat melalui pendewasaan usia perkawinan (PUP), pengaturan kelahiran, pembinaan ketahanan keluarga, peningkatan kesejahteraan keluarga kecil, bahagia dan sejahtera.

Program KB adalah bagian yang terpadu (integral) dalam program pembangunan nasional dan bertujuan untuk mensejahterakan ekonomi, spiritual dan sosial budaya penduduk Indonesia agar dapat di capai keseimbangan yang baik dengan kemampuan produksi nasional. (Hidayati Elli, 2017, p. 109)

Keluarga Berencana (KB) selain dengan tujuan untuk mewujudkan visi dan misi program KB yaitu mencapai keluarga berkualitas, juga memiliki tujuan secara Filosofis yaitu:

- a. Meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak serta mewujudkan keluarga kecil yang bahagia, sejahtera melalui pengendalian kelahiran dan pengendalian pertumbuhan penduduk Indonesia;
- b. Terciptanya penduduk yang berkualitas, Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu dan meningkatkan kesejahteraan keluarga.

Sasaran program Keluarga Berencana (KB) di bagi menjadi dua yaitu sasaran langsung dan sasaran tidak langsung. Sasaran langsung yaitu pasangan usia subur (PUS) yang bertujuan untuk menurunkan tingkat kelahiran dengan cara penggunaan kontrasepsi secara berkelanjutan. Sedangkan sasaran tidak langsung yaitu pelaksana dan pengelola KB, dengan tujuan yang sama pula. Ruang lingkup program KB berupa Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE), konseling, pelayanan kontrasepsi, pelayanan infertilitas, pendidikan sex, konsultasi pra perkawinan dan konsultasi perkawinan, konsultasi genetik, tes keganasan, dan adopsi.

2.1.2. Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB)

Salah satu pihak yang dapat mendorong keberhasilan suatu program KB di masyarakat adalah Petugas Lapangan Keluarga Berencana. Keberhasilan program keluarga berencana dititikberatkan pada peran dan fungsi Petugas Lapangan Keluarga Berencana dalam meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam program KB.

Menurut Sutrisno (Trianziani, 2016) menyatakan bahwa PLKB/PKB adalah Pegawai Pemerintah Daerah (Pemda) Kab/Kota yang berkedudukan di Desa/Kelurahan dan bertugas melaksanakan/mengelola, menggerakkan, memberdayakan serta menggalang dan mengembangkan kemitraan dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan program kependudukan dan KB bersama institusi masyarakat pedesaan/perkotaan ditingkat Desa/Kelurahan. Menurut Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional penyuluh lapangan keluarga berencana (PLKB) adalah aparat pengelola program kabupaten/kota berkedudukan di tingkat desa/kelurahan yang berfungsi sebagai pembantu teknis kepala Desa/kelurahan dalam pelaksanaan Program Keluarga Berencana.

Salah satu aspek yang menunjang keberhasilan program KB adalah penyuluh lapangan keluarga berencana (PLKB). Secara umum tujuan PLKB menurut Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional adalah meningkatkan dan memantapkan peran petugas untuk melaksanakan tugas dan

fungsi dalam mengelola program Keluarga Berencana (KB) melalui mekanisme operasional dan berbagai jenis pencatatan pelaporan Program Keluarga Berencana yang berada pada lini lapangan.

2.1.3. Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (Pasolong Harbani, 2016, p. 128), mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri pendayagunaan aparatur negara mengatakan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong Harbani, 2016) adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan, menguntungkan dalam setiap suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Adapun juga pendapat menurut Agung Kurniawan bahwa pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan ataupun melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan refotmasi birokrasi republic Indonesia (KemenPAN) Nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang di hasilkan yaitu sebagai berikut :

- a) Pelayanan Administratif , yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, pelayanan, sertifikat, ijin-ijin dan lain-lain.

- b) Jenis pelayanan barang berupa pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan badan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian langsung kepada konsumen (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) yaitu sebagai benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya.
- c) Jenis pelayanan jasa yaitu adalah jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan mamfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. (Pasolong Harbani, 2016)

2.1.4. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik di lakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraan harus membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam pemberian pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 (Daryanto&Setyabudi Ismanto, 2014) sebagai berikut:

- a) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak, di sediakan secara memadai dan mudah di mengerti;
- b) Akuntabilitas, dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas;

- d) Partisipasi, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e) Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam (Mokaron Zaenal, 2015) Kemen PAN Nomor 25 tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengumpulan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang kemudian di implementasikan. Unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Prosedur pelayanan, yaitu tahapan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di lihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayananya;
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- d) Disiplin tugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e) Tanggung jawab petugas layanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan & penyelesaian pelayanan;
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang di miliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan;
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan ataupun status masyarakat yang sedang di layani;
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah, serta saling menghargai dan menghormati;
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang di tetapkan oleh pelayanan;
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan biaya yang telah di tetapkan;
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan;
- m) Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang di gunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.1.6. Indikator Pelayanan Publik

Dalam (Mokaron Zaenal, 2015), Fitzsimmons mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Relibility* merupakan pemberian pelayanan yang tepat.
2. *Tangibles* yaitu penyediaan yang memadai tentang kualitas pelayanan yaitu berupa sumber daya manusia (SDM) maupun sumber daya lainnya.

3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan mengadakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
4. *Assurance* yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, yaitu berupa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pemberi pelayanan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen ataupun masyarakat.
5. *Empathy* yaitu berupa tingkat kemauan pemberi pelayanan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen atau masyarakat.

2.1.7. Komponen-Komponen Penyelenggara Pelayanan

Menurut (Mokaron Zaenal, 2015), standar pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, dan UU No. 25 tahun 2019 mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Dalam pasal 21 undang-undang ini di jelaskan bahwa komponen-komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya, meliputi sebagai berikut :

- 1) Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- 2) Persyaratan, adalah syarat berupa dokumen atau hal lain yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tatacara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) Biaya atau tarif, adalah ongkos yang di kenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

- 6) Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan;
- 7) Sarana, prasarana, atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang di pelukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- 8) Kompetensi pelaksanaan, adalah kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) Pengawasan internal, adalah sisitem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang di lakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 11) Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
- 12) Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan di lakukan dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan;

Dalam pelaksanaannya standar pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan.

Selain itu, standar pelayanan yang telah di susun dan di tetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai keadaan pelayanan di tempat tersebut, mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan lain-lain yang di sediakan oleh unit pelayanan publik.

2.1.8. Implementasi Kebijakan Publik

Budi Warno (Hakim, 2019) mengatakan bahwa implementasi kebijakan di batasi sebagai penjangkau tindakan-tindakan yang di lakukan oleh individu-individu pemerintah maupun swasta (kelompok-kelompok) yang di arahkan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

Menurut Edward keberhasilan proses implementasi yakni komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi atau pelaksana dan prosedur pelayanan. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- a) Komunikasi, yang merupakan keberhasilan kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus di lakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan (target grup) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak di ketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan menjadi resistensi dari kelompok sasaran.
- b) Sumber daya. Walaupun isi dari kebijakan sudah di komunikasikan secara jelas dan konsistensi, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya *financial*. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif.
- c) Disposisi, adalah watak dan karakteristik atau sikap yang di miliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila

implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang di inginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau prespektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

- d) Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya SOP (*standar operating procedures*) yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Prosedur pelayanan yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian dan dapat memperbanyak teori yang di gunakan dalam mengkaji penelitian yang di lakukan. Penulis tidak menemukan judul yang sama persis, namun mengangkat penelitian sebagai referensi dalam memperbanyak bahan kajian. Dalam mempermudah pemahaman terhadap penelitian ini, maka terdapat penelitian yang sudah di lakukan sebelumnya :

1. Penelitian ini di lakukan oleh Anita Rahmawati & Sungkowo Edy Mulyono (Sumber : Berencana, 2016), dengan judul “Pengaruh Pelayanan Penyuluhan Lapangan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana”. Penelitian ini menggunakan pendekatan survey. Pengambilan sampel di gunakan dengan menggunakan teknik *random sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data di kumpulkan dan di analisis dengan regresi ganda. Hasil perhitungan probabilitas, X_1 sebesar 0,001, yaitu ada pengaruh positif dan signifikan variable persiapan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sumbangan pengaruh variable persiapan pelayanan 15,6%. Hasil perhitungan probabilitas X_2 sebesar 0,037, ada pengaruh positif

dan signifikan antara pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam program KB yaitu sebesar 12,7%. Hasil perhitungan probabilitas X^2 sebesar 0,49, ada pengaruh positif dan signifikan variable pengembangan model pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh sebesar 5%. Sedangkan kontribusi secara Bersama variable independen sebesar 26,5%.

2. Penelitian ini dilakukan oleh (Romadhona, 2019), dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Faktor Sosial Ekonomi Terhadap Akseptor Keluarga Berencana Pada Tiap Kabupaten/Kota Di Provinsi Banten”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan PUS, belanja per kapita, dan SPR berpengaruh signifikan pada akseptor KB. Secara parsial, FEA dan pengeluaran per kapita berpengaruh positif signifikan berdampak pada akseptor KB, sedangkan SPR tidak berpengaruh signifikan terhadap keluarga berencana (KB).
3. Penelitian ini dilakukan oleh (Harahap, 2019) dengan judul penelitian “Pembimbingan dan Pembinaan BKKBN Dalam Bidang Keluarga Berencana Di Kecamatan Siantar Barat Kota Pematang Siantar” yang di muat dalam jurnal Pemberdayaan masyarakat tahun 2019. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui program pembinaan dan pembimbingan BKKBN dalam bidang keluarga berencana di kecamatan Siantar Barat kota pematang Siantar. Jenis penelitian yang di gunakan adalah kualitatif, metode analisis data yaitu deskriptif. Sumber data yang di gunakan yaitu sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data di lakukan dengan reduksi data, display data, menarik kesimpulan dan verifikasi. Temuan penelitian ini yaitu program yang di lakukan BKKBN dalam pembinaan dan pembimbingan di bidang keluarga berencana penyuluh menerapkan lima program yang nantinya akan di sosialisasikan kepada masyarakat yaitu berupa Kesehatan ibu dan bayi, bina keluarga balita, bina keluarga remaja, bina keluarga lansia dan program KB. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat agar lebih baik kedepannya.

4. Penelitian ini dilakukan oleh (Hakim, 2019) dengan judul penelitian “Pelaksanaan Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan program keluarga berencana di kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat terutama dalam hal komunikasi, sumber daya, disposisi struktur birokrasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program keluarga berencana di kecamatan Melak kabupaten Kutai Barat. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara mendalam, observasi berperan serta, dan studi dokumentasi. Setelah tahap itu dilakukan analisa data kualitatif menggunakan metode analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program keluarga berencana di kecamatan Melak belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh minimnya jumlah penyuluh keluarga berencana beserta kader, fasilitas yang belum lengkap serta minimnya anggaran dari pemerintah untuk melaksanakan program keluarga berencana.
5. Penelitian ini dilakukan oleh (Restiyani & Murjana Yasa, 2019) dengan judul penelitian “Efektivitas Program Kampung Keluarga Berencana (KB) Dan Dampaknya Terhadap Kesejahteraan Keluarga Miskin Di Kota Denpasar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pendidikan istri dan peran petugas KB terhadap efektivitas program Kampung KB dan kesejahteraan keluarga miskin di kota Denpasar. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 81 keluarga miskin. Data dikumpulkan dengan metode observasi dan wawancara terstruktur yang selanjutnya di analisis dengan teknik analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program kampung KB di kota Denpasar belum efektif. Pendidikan istri dan program KB berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas program kampung KB. Semakin tinggi Pendidikan istri dan semakin aktif berpengaruh positif dan signifikan, sementara peran petugas KB berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kesejahteraan keluarga miskin. Efektivitas program KB

berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kesejahteraan keluarga miskin di kota Denpasar. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Pendidikan istri dan peran petugas KB berpengaruh tidak langsung terhadap kesejahteraan keluarga miskin di kota Denpasar.

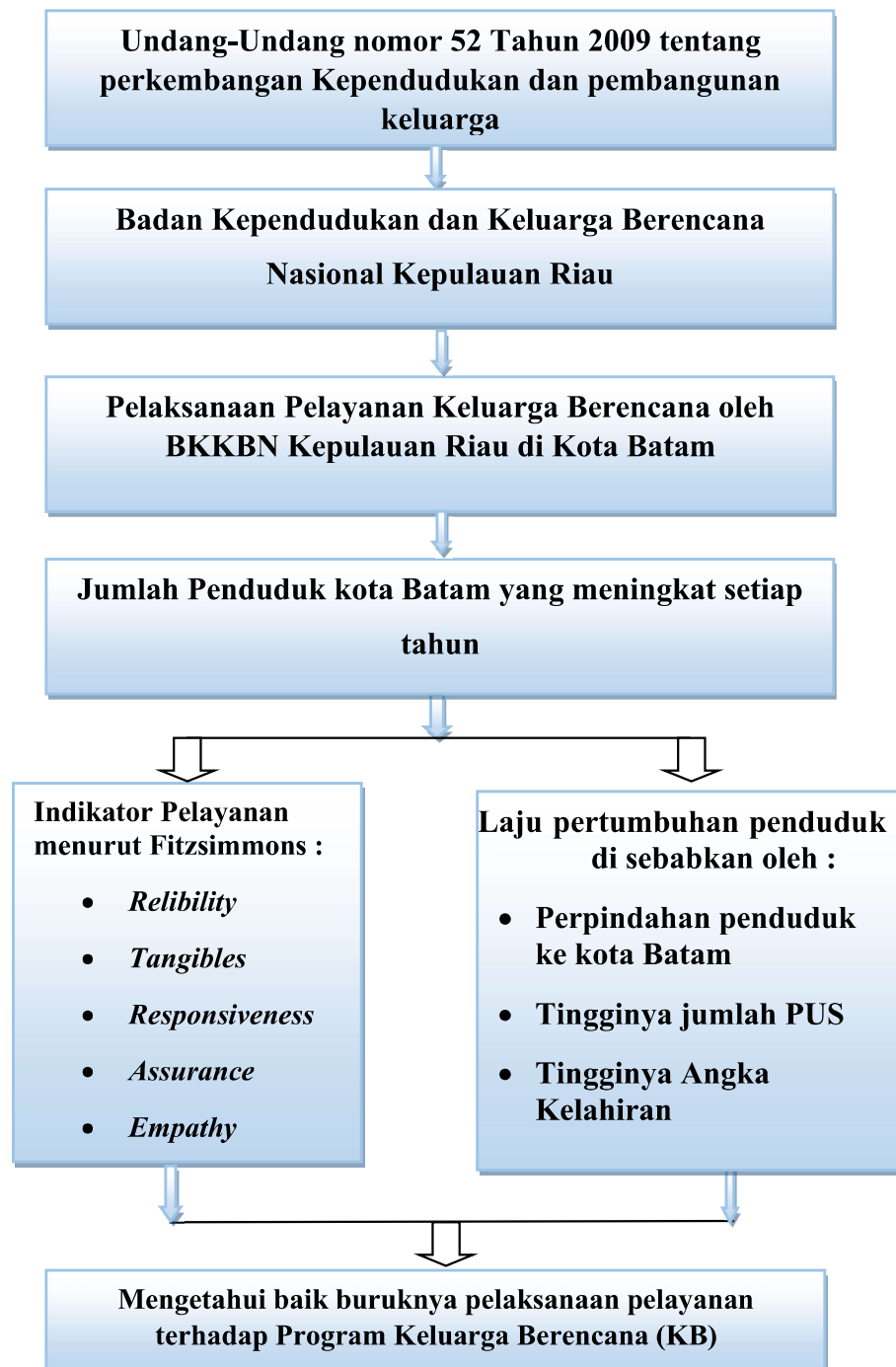
6. Penelitian ini dilakukan oleh (Kecamatan & Kabupaten, 2018) yang di muat dalam jurnal Administrasi Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan program Keluarga Berencana di kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program keluarga berencana (KB) berhasil berjalan dengan baik dengan bukti adanya kepuasan masyarakat yang telah menggunakan KB, namun perlu adanya pembenahan akses kualitas pelayanan dalam Program Keluarga Berencana di Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.
7. Penelitian yang dilakukan oleh (Iriany et al., 2019) yang di muat dalam Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan partisipasi masyarakat yang terdiri dari interaksi dan komunikasi yang meliputi minat, keaktifan, dan kontribusi masyarakat serta untuk mengetahui faktor-faktor tersebut yang mendorong terjadinya hambatan secara internal dan eksternal di pelaksanaan program KB di Kecamatan Bungbulang Garut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam Keluarga Berencana di kecamatan Bungbulag untuk mewujudkan pertumbuhan penduduk yang seimbang dan kualitas keluarga di tahun 2017 belum berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini dikarenakan adanya minat, keaktifan dan kontribusi masyarakat belum sepenuhnya di berikan kepada publik. Faktor penghambatnya adalah masyarakat tidak berpartisipasi dalam menjalankan Program KB, kurang dukungan masyarakat dan keaktifan masyarakat. Masyarakat tidak mengerti tentang tugas dan segala sesuatu yang berhubungan program yang ada dan tidak mengikuti perkembangan informasi di dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di kecamatan Bungbulang.

8. Penelitian ini dilakukan oleh (Sari et al., 2016) yang di muat dalam jurnal *Scriptura* dengan judul “Ideologi Dalam Iklan Keluarga Berencana Periode 2004-2014”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Program Keluarga Berencana (KB) yang diluncurkan oleh pemerintah sejak tahun 1960an merupakan sebuah pendekatan kegiatan komunikasi dan informasi kepada khalayaknya atau masyarakat Indonesia dalam peningkatan kependudukan yang berkualitas. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian program KB merupakan upaya pengoptimalan keluarga yang sehat baik untuk ibu maupun anak. Upaya ini diwujudkan dalam bentuk pelayanan keluarga berencana melalui program kesehatan baik berupa pemilihan alat kontrasepsi dan komunikasi tentang program melalui media massa seperti cetak ataupun elektronik, misalnya iklan keluarga berencana. Pada tahun 2004 hingga 2014 di masa pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono telah melakukan revitalisasi program kesehatan keluarga berencana berupa praktik-praktik iklan. Praktik ideologi yang terjadi dalam iklan-iklan program KB merupakan bagian dari salah satu kegiatan komunikasi kesehatan melalui media kampanye. Dalam penelitian penulis melakukan penelitian berupa praktek ideologi dalam iklan keluarga berencana periode 2004-2014 sebagai semiotika dalam sebuah studi kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan media promosi iklan dalam praktek ideologi pemerintah. Di era kepemimpinan SBY, bersifat melanggengkan serta meneruskan saja kebijakan orde baru. Keluarga modern kemudian di era SBY digambarkan sebagai keluarga dengan dua anak. Ibu tetap menjalani peran sebagai penguasa domestik yang bertanggung jawab pada pertumbuhan anak.
9. Penelitian ini dilakukan oleh (Lodan & Putra, 2019) dengan judul penelitian “Pelayanan Administratif Bagi Masyarakat Di Kecamatan Galang Kota Batam”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pelayanan administrasi antara lain mengajukan berkas lamaran melalui (titipan) ke kelurahan setempat, berkas lamaran melalui penyelenggara pompong, rapat bersama upacara pasir setiap awal bulan (minggu pertama dan kedua), menyediakan perumahan di sekitar komplek kecamatan, berkas dapat diserahkan di kediaman dinas

pegawai di luar jam pelayanan dan sosialisasi telah dilakukan untuk meningkatkan pemahaman informasi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa di sini terdapat interaksi antara masyarakat dan aparat terkait solusi yang dibagikan terkait dengan pelayanan yang dapat menguntungkan. Pertama, jaringan internet yang tidak memadai dan hanya dipasang kembali pada awal tahun 2018. Kedua, listrik yang masih mengandalkan pembangkit listrik dan juga terjangkau oleh PLN pada akhir tahun 2018. Ketiga, rekaman E-KTP yang rusak membuat masyarakat harus pindah ke dekat sub-distrik ke rekaman lain. Keempat, tidak adanya pemahaman publik tentang kecepatan layanan dan pertimbangan layanan yang harus dilakukan, yaitu kesepakatan yang harus dilakukan. Tingkat pemahaman publik di bawah ini dari sistem layanan adalah tanggung jawab aparat untuk menerjemahkannya sehingga mudah dipahami.

10. Penelitian ini dilakukan oleh (Epriadi, 2020), dengan judul penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendidikan Kecamatan Rantau Pandan Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. Penelitian ini dilakukan karena beberapa permasalahan, diantaranya: lemah tahunan Perencanaan program kerja, pengendalian program yang lemah. Penelitian ini dilakukan pada 60 orang yang terlibat di Unit Pelaksana Teknis di Rantau Pandan menggunakan metode survei dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan mengetahui seberapa jauh dimana pelaksanaan Pelayanan Teknis Unit Dinas Pendidikan Kabupaten Rantau Pandan. Hasil yang diperoleh: tugas dan fungsinya belum dijalankan secara optimal, dalam menyediakan arahnya sudah cukup baik, masih ada pengawasan yang kurang dilakukan dan Dari hasil di atas terdapat beberapa kondisi yang menyebabkan hal tersebut terjadi termasuk faktor keterampilan dan faktor kedisiplinan karyawan.

2.3. Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran