

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1. Pelayanan Publik

Ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan adalah pelayanan. Kepuasan pelanggan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar bahasa indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, dalam Frederik Mote, 2008). Oleh karena itu birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Menurut Gronroos dalam Istujaya (2002, hal 15) definisi pelayanan adalah : Sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh instansi/ lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Tidak jauh berbeda pada organisasi publik, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/ publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, sebagai perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan umum (publik) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Rasyid (dalam Frederik Mote, 2008), fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankan. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang

ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas–asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan asas–asas pelayanan sebagai berikut :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat secara lengkap sehingga memungkinkan masyarakat membuat keputusan yang rasional dan meminimalkan resiko.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing–masing pihak.

Pembuatan kebijakan pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan pelayanan dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik perlu diterangkan prinsip prinsip pelayanan publik yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan efisiensi, keadilan dan ketepatan waktu.

Schedler, (1992) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat

- 1). *Standar*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat.
- 2). *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
- 3) *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan.
- 4). *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan.

- 5). *Non Discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.
- 6) *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- 7). *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian keluhan yang mudah.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

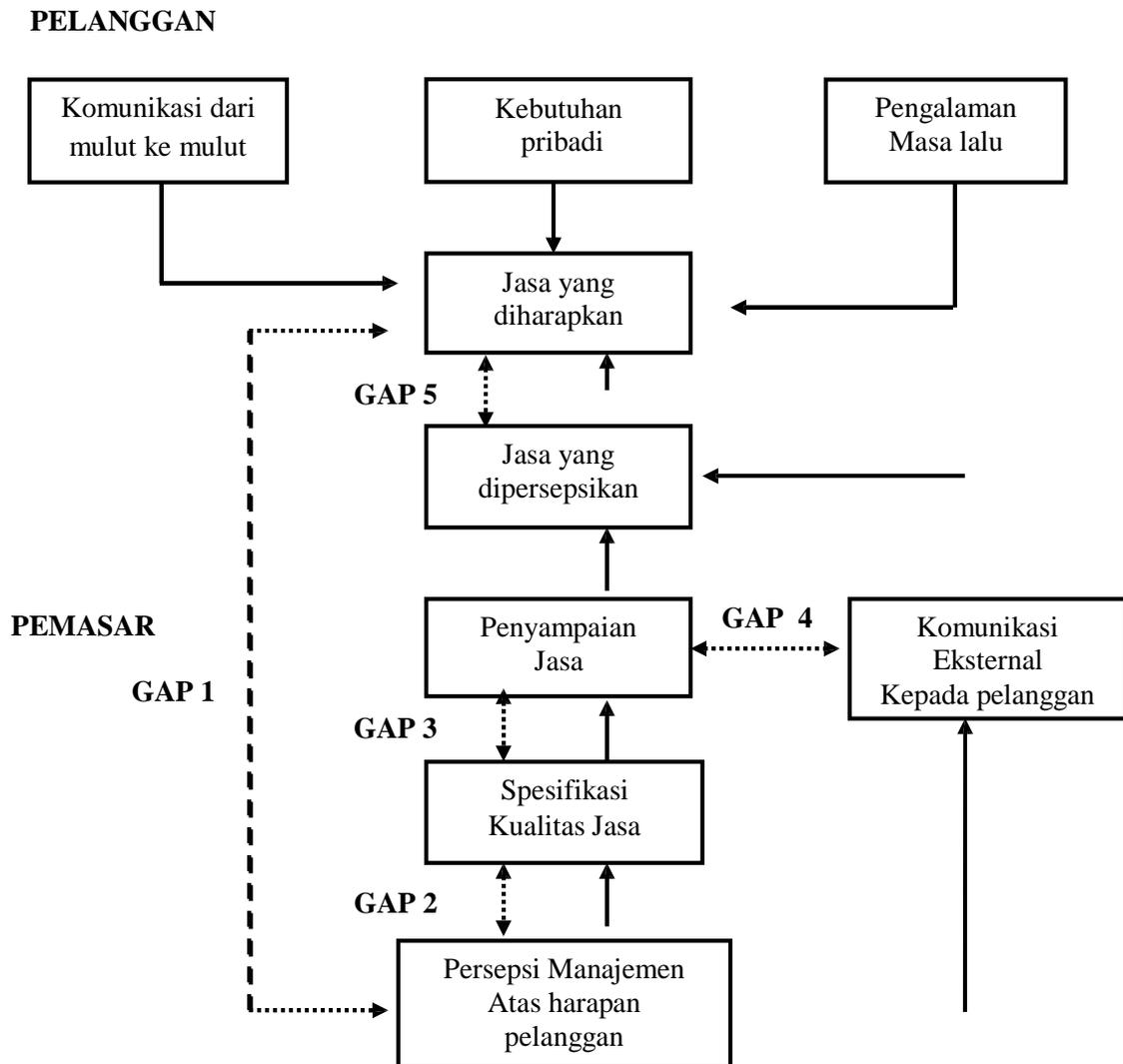
Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Kotler (dalam Fandy Tjiptono, 2011) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa.

Model kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Fandy Tjiptono, 2011) dikenal dengan model SERVQUAL (*service quality*) menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya. Model servqual dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisa sumber masalah

kualitas dan memahami cara cara memperbaiki kualitas jasa. Model Servqual diilustrasikan pada gambar 2

Gambar 2
Model Konseptual Servqual



Sumber : Zeithaml (1990)

Garis putus putus horizontal memisahkan antara bagian atas yang merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah yang merupakan fenomena yang berkaitan dengan perusahaan atau penyedia jasa

Jasa yang diharapkan (*exspected service*) selain dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan dan komunikasi dari mulut ke mulut, juga dipengaruhi oleh aktifitas komunikasi pemasaran perusahaan. Jasa yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktifitas internal perusahaan (Fandi Tjiptono, 2011)

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Parasuraman Zeithaml dan Berry (dalam Fandi Tjiptono, 2011) mengidentifikasi 5 (lima) dimensi pokok kualitas jasa :

- 1). Relibilitas (*reliability*) yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2). Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3). Jaminan (*assurance*) yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan

menguasai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

- 4). Empati (*emphaty*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5). Bukti fisik (*tangibility*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan berupa keputusan MenPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur) Nomer 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penyempurnaan dari keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum, bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi sendi pelayanan prima yaitu :

- 1). Kesederhanan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan dengan :
 - a. Prosedur mudah
 - b. Pelayanan lancar
 - c. Pelayanan cepat
 - d. Pelayanan tidak berbelit – belit.

- 2). Kejelasan dan kepastian , dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur / tatacara
 - b. Persyaratan pelayanan
 - c. Pengetahuan petugas
 - d. Tanggung jawab petugas

- 3). Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal :
 - a. Keamanan pelayanan
 - b. Kenyamanan pelayanan
 - c. Kemampuan petugas
 - d. Kepastian hukum

- 4). Keterbukaan, dalam arti prosedur / tatacara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum dalam hal :
 - a. Waktu penyelesaian
 - b. Kepastian biaya
 - c. Akurasi sistem
 - d. Fasilitas dan peralatan

- 5). Efisien dan Ekonomis dalam arti
 - a. Persyaratan ringan.
 - b. Kedisiplinan petugas
 - c. Kewajaran biaya pelayanan

- d. Sesuai kemampuan ekonomis masyarakat
- 6). Keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum diusahakan :
- a. Keadilan mendapatkan pelayanan
 - b. Perhatian terhadap kepentingan masyarakat
 - c. Kesediaan dan ketanggapan petugas membantu
 - d. Pendistribusian yang merata
- 7). Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan.
- a. Informasi waktu
 - b. Kecepatan pelayanan
 - c. Realisasi waktu
 - d. Kepastian jadwal pelayanan.

Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) , pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

2.3. Kepuasan Masyarakat

Pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Pemikiran pemasaran modern adalah bagaimana memenuhi kepuasan

pelanggan, untuk menarik pelanggan baru dengan menjanjikan nilai yang tepat dan mempertahankan pelanggan saat ini.

Kepuasan menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No 25 Kep M.PAN/2/2004 adalah : Hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sasaran pengukuran kepuasan masyarakat yaitu :

- 1). Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2). Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna.
- 3). Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada kualitas suatu pelayanan dan juga tergantung pada persepsi dan harapan masyarakat. Untuk mengukur sikap masyarakat ialah dengan menggunakan kuesioner, penggunaan kuesioner kepuasan masyarakat harus benar benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap masyarakat.

Menurut Moenir (2008) : Agar pelayanan dapat memuaskan ada empat persyaratan yaitu, 1) Tingkah laku yang sopan, 2) Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan 3) Waktu penyampaian yang tepat dan 4) Keramah tamahan petugas.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), dinyatakan bahwa salah satu tolak ukur dalam mengevaluasi kinerja aparatur pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Bila kualitas pelayanan yang diharapkan sebagaimana yang diharapkan atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka masyarakat akan merasakan kepuasan (*satisfaction*). Sementara bila kualitas pelayanan yang diterima kurang dari atau lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan maka masyarakat mengalami ketidakpuasan (*dissatisfaction*).

2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan MENPAN Nomor 25/2004).

Terkait dengan hal tersebut, Supriyono (2001:27) mengemukakan bahwa aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dimulai dari daya tanggap terhadap tuntutan publik, menterjemahkan dalam bentuk perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi yang

memerlukan penerapan prinsip “3 E’s” (*Economy, Effectiveness, Efficiency*) dan “3 R’s” (*Responsiveness, Representativeness, Responsibility*).

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat).

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Maksud dan tujuan diterbitkannya peraturan ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Ada 14 unsur yang menjadi dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan; yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.5. Pelayanan Keluarga Berencana

Keluarga Berencana (KB) adalah Upaya mengatur kelahiran anak, jarak dan usia ideal melahirkan, mengatur kehamilan melalui promosi, perlindungan dan bantuan sesuai dengan hak reproduksi untuk mewujudkan keluarga yang berkualitas (BKKBN). Upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan alat/cara/obat kontrasepsi.

Akseptor KB/Peserta KB, yaitu pasangan usia subur (PUS) yang menggunakan salah satu alat/obat/cara kontrasepsi.

Kontrasepsi, sesuai dengan makna asal katanya dapat didefinisikan sebagai tindakan atau usaha yang bertujuan untuk mencegah terjadinya konsepsi atau pembuahan. Cara Kerja alat Kontrasepsi (BKKBN, 2001) adalah untuk :

- 1). Mengusahakan agar tidak terjadi ovulasi,
- 2). Melumpuhkan sperma.

3). Menghalangi pertemuan sel telur dengan sperma

Konseling KB adalah bentuk percakapan dua arah antara klien dengan petugas KB yang dilakukan dengan sengaja yang bertujuan untuk membantu klien, dimana petugas memberikan penjelasan lengkap, yang diperlukan berkaitan dengan pemilihan jenis alat/obat kontrasepsi sehingga klien mampu membuat keputusan sesuai dengan keinginannya.

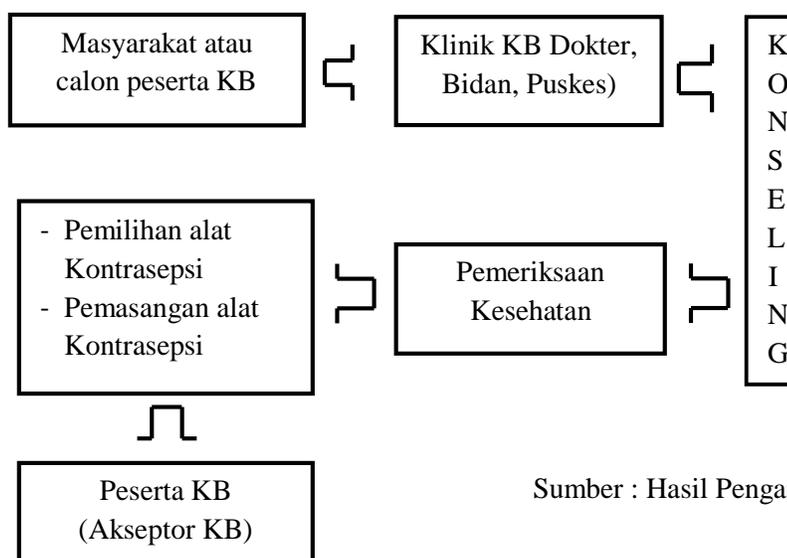
Pelayanan KB adalah pelayanan yang memungkinkan Peserta KB untuk secara sadar dan bebas memilih cara pengendalian kelahiran yang diinginkan, aman, terjangkau, serta memuaskan kebutuhan pria dan wanita, dengan informasi yang rasional, terbuka, yang diikuti dengan pelayanan kontrasepsi oleh tenaga yang profesional dengan jaringan pelayanan dan sistem rujukan yang dapat diandalkan.

Pelayanan Kontrasepsi adalah : Suatu kegiatan pelayanan kontrasepsi yang dilakukan oleh unit pelaksana KB, baik pemerintah maupun swasta, misalnya kegiatan pemasangan IUD oleh PUSKESMAS.

Penapisan Klien adalah : Proses pemeriksaan kesehatan kepada klien KB sebelum pemberian suatu metode kontrasepsi (misalnya pil KB, suntikan atau AKDR). Penapisan klien (calon akseptor) perlu dilakukan karena karakteristik dari alat/cara/obat kontrasepsi yang berbeda beda.

Secara umum prosedur pelayanan Keluarga Berencana berawal dari masyarakat sebagai calon peserta KB datang secara langsung ke klinik KB terdekat baik itu bidan, dokter maupun puskesmas/pukesmas pembantu. Di klinik masyarakat akan diberikan pengarahan berupa konseling, dijelaskan tentang Program Keluarga Berencana, alat/cara kontrasepsi secara lebih detail. Pada tahap ini diterapkan keterbukaan informasi dimana masyarakat diberikan suatu kebebasan untuk memilih apakah akan ikut atau tidak didalam Program Keluarga Berencana dan alat/cara kontrasepsi apa yang akan digunakan. Setelah melakukan konseling calon peserta KB akan diperiksa kesehatannya, untuk kemudian menentukan produk apa yang ingin/dapat digunakan dan menandatangani formulir persetujuan. Prosedur pelayanan KB terlihat pada gambar 3.

Gambar 3 : Prosedure pelayanan KB



Sumber : Hasil Pengamatan 2012

Akseptor KB sebagai konsumen pelayanan KB perlu diberi penjelasan mengenai hak-haknya, seperti :

- 1). Hak atas keamanan dan keselamatan .
- 2). Hak memperoleh informasi.
- 3). Hak didengar.
- 4). Hak memilih.
- 5). Hak memperoleh ganti rugi.
- 6). Hak untuk kerahasiaan pribadi.

Pemasangan alat/cara kontrasepsi dilakukan sesuai dengan standar kesehatan yaitu dengan menggunakan alat alat yang bersih dan steril. Peserta KB yang baru mengguna alat/cara kontasepsi akan diberikan obat *side effect*, diberi tahu waktu kunjungan ulang/kontrol dan kartu peserta KB

2.6. Pelaksanaan Program Keluarga Berencana di Kota Bandar Lampung

Kota Bandar Lampung pada tahun 2011 berpenduduk 891.374 jiwa (Bandar Lampung dalam angka 2012) dengan pertumbuhan penduduk dari tahun 2000 – 2010 rata rata sekitar 13.869 jiwa setiap tahunnya. Tingkat partisipasi masyarakat dalam ber KB tahun 2010 untuk Kota Bandar Lampung terlihat pada Tabel 2.1.

**TABEL 2.1 : JUMLAH PASANGAN USIA SUBUR (PUS) DAN PESERTA KB
MENURUT KECAMATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG
TAHUN 2010**

KECAMATAN	PUS	PESERTA KB	% TERHADAP PUS
TELUK BETUNG BARAT	8,670	6,172	71.19
TELUK BETUNG SELATAN	13,605	10,785	79.27
PANJANG	11,243	7,849	69.81
TANJUNG KARANG TIMUR	14,002	9,748	69.62
TELUK BETUNG UTARA	10,616	7,442	70.10
TANJUNG KARANG PUSAT	14,918	10,870	72.86
TANJUNG KARANG BARAT	12,202	8,735	71.59
KEMILING	13,330	9,475	71.08
KEDATON	13,448	9,400	69.90
RAJABASA	5,660	4,143	73.20
TANJUNG SENANG	5,686	4,354	76.57
SUKARAME	13,103	8,794	67.11
SUKABUMI	8,953	6,381	71.27
JUMLAH	145,436	104,148	71.61

Sumber : Badan KB dan PP Kota Bandar Lampung.

Pelayanan Keluarga Berencana di Kota Bandar Lampung dapat diperoleh terutama di Klinik Keluarga Berencana yang terdiri dari Puskesmas, Pustu, Rumah Sakit dan tempat pelayanan KB lainnya, baik milik pemerintah maupun swasta.

Klinik Keluarga Berencana (KKB) sebagai pelaksana teknis pelayanan Keluarga Berencana berperan di dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat

2.7. Penelitian terdahulu

Beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan sebagai referensi dalam penelitian ini di antaranya:

1. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya peningkatan kinerja tersebut, yaitu SDM petugas pelayanan serta sarana dan fasilitas penunjang jembatan timbang yang tersedia. Sehingga kepuasan yang bisa dirasakan langsung responden berdampak kepada perilaku yang positif.
1. Harentama Fardhani dan H Muji Raharjo, SU (2010) melakukan penelitian berjudul “*Analisis Faktor faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Badan Pelayanan Terpadu Kota Semarang*”.

Penelitian ini menganalisis pengaruh pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan mutu pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang masuk dalam kriteria yang

baik (B). Melalui analisis regresi, dapat diketahui bahwa faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Galih, Larasati, Santoso dan JL. Prof. Soedarto, SH Tembalang, melakukan penelitian tentang “*Analisis Kualitas Pelayanan Program Keluarga Berencana oleh Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang*”

Didalam penelitian ini menganalisa kualitas pelayanannya adalah Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana, terutama dalam pelaksanaan program Keluarga Berencana yang berfungsi menekan laju pertumbuhan penduduk.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa :

- a. Aspek azas, terdapat ketidaksesuaian antara program yang dibuat oleh pemerintah dengan ukuran yang berkembang di masyarakat.
 - b. Kurangnya SDM yang tersedia untuk memberikan KIE (Komunikasi Informasi, Edukasi) kepada masyarakat
 - c. Pada Prinsip Pelayanan terdapat tiga indikator penilaian yang masih belum sempurna didalam pelaksanaannya, yaitu kepastian waktu, akurasi data dan pelayanan, dan masalah kedisiplinan petugas
3. Frederik Mote (2008) melakukan penelitian tentang “*Analisis Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Puskesmas Ngesrep Semarang.*”

Penelitian ini menggunakan analisa Indek Kepuasan Masyarakat yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahawa : Dari 14 indikator pelayanan yang diteliti, terdapat 3 indikator dengan indikator kategori yang tidak bail yaitu kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.