



Kualitas Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana dalam Upaya Meningkatkan Akseptor Keluarga Berencana Baru di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lamandau

Ari Martina¹, Tresia Kristiana², Eddy Lion³

¹ Universitas Terbuka

² Universitas Kristen Palangka Raya

³ Universitas Palangkaraya, Indonesia,

Corresponding Author: aris2martina@gmail.com ¹

Abstract: *This research aims to analyze the service quality of Family Planning Field Officers (PLKB) and factors influencing their implementation in increasing New Family Planning Acceptors in Lamandau Regency. Using a qualitative-descriptive approach, data were collected through observation, in-depth interviews with 9 informants selected by purposive sampling, and documentation, which were analyzed using the Miles and Huberman method. The results indicate that PLKB service quality is adequate with simple procedures, quick response times, free services, family planning products meeting national standards, and competent officers. Service implementation is influenced by: (1) limited human resources disproportionate to the working area, (2) budget constraints, and (3) limited operational infrastructure. Implementation success is supported by 24 PLKB personnel, a family planning program budget of Rp. 2,928,110,573, and sufficient though not yet optimal infrastructure. Strategic recommendations include: strengthening human resources through additional PLKB officers and regular training, budget optimization through program effectiveness and private partnerships, and infrastructure development based on zoning, including Mobile KB units and information technology utilization for program monitoring.*

Keyword: *Service Quality, PLKB, New KB Acceptors*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasinya dalam meningkatkan Akseptor KB Baru di Kabupaten Lamandau. Menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan 9 informan menggunakan purposive sampling, dan dokumentasi, yang dianalisis dengan metode Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan PLKB telah memadai dengan prosedur sederhana, waktu penanganan cepat, layanan gratis, produk KB sesuai standar nasional, dan petugas yang kompeten. Implementasi pelayanan dipengaruhi oleh: (1) keterbatasan SDM PLKB yang tidak proporsional dengan luas wilayah kerja, (2) keterbatasan

anggaran, dan (3) keterbatasan sarana prasarana operasional. Keberhasilan implementasi didukung oleh 24 SDM PLKB, anggaran program KB sebesar Rp2.928.110.573, dan sarana prasarana yang cukup meskipun belum optimal. Rekomendasi strategis meliputi: penguatan SDM melalui penambahan PLKB dan pelatihan berkala, optimalisasi anggaran melalui efektivitas program dan kemitraan swasta, serta pengembangan sarana prasarana berbasis zonasi, termasuk unit KB Mobile dan pemanfaatan teknologi informasi untuk monitoring program.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, PLKB, Akseptor KB Baru

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh birokrasi negara merupakan manifestasi dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Saefullah, 2008). Kualitas pelayanan publik secara langsung membentuk citra tentang kinerja birokrasi. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan dianggap kurang berkualitas jika masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan.

Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu aspek yang menjadi perhatian adalah peningkatan kualitas pelayanan KB yang diterapkan di DP3AP2KB Kabupaten Lamandau. Implementasi lebih lanjut diatur dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 yang menetapkan 9 dimensi kualitas pelayanan sebagai standar pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh penelitian BKKBN (2022) yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) aspek pelayanan KB, meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, kesesuaian produk, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan.

Pemerintah memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan publik sesuai ketentuan yang berlaku. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungannya. Untuk mendapatkan kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik yang mengikutsertakan masyarakat dalam penyusunannya.

Program Keluarga Berencana (KB) merupakan salah satu program prioritas pemerintah dalam upaya mengendalikan pertumbuhan penduduk dan memperbaiki kualitas hidup masyarakat, sesuai amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas KB merupakan faktor penting dalam meningkatkan angka akseptor KB baru dan mempertahankan kepercayaan akseptor yang sudah ada.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Beberapa penelitian terdahulu telah membahas tentang kualitas pelayanan KB. Ratnawati et al. (2021) dan Riyadin (2019) menekankan pentingnya kualitas pelayanan melalui dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sementara itu, Karyianti (2020) mengungkapkan bahwa proses pemberdayaan PLKB melalui sosialisasi program untuk meningkatkan kualitas SDM. Penelitian Rosidah (2021) dan Sari et al. (2022) menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan penyuluh KB yang perlu dijaga termasuk ketersediaan sarana dan prasarana agar dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Syahria (2023) menekankan

pentingnya komunikasi efektif sebagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia PLKB dalam mencapai target peningkatkan akseptor KB, sedangkan Tabun (2022) mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaan penyuluhan yang memerlukan solusi optimalisasi.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis komprehensif terhadap kualitas pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) dengan menggunakan 9 dimensi kualitas pelayanan sesuai PermenpanRB No. 16 Tahun 2014 dan mengaitkannya dengan faktor-faktor keberhasilan implementasi pelayanan berdasarkan konseo Purwaningsih (2012) yang mencakup aspek sumber daya manusia, penganggaran, dan sarana prasarana dalam konteks peningkatan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau.

Tabel 1 Realisasi Peserta KB Baru di Kabupaten Lamandau Tahun 2023-2024

No	Kecamatan	Target 2023	Realisasi 2023	Target 2024	Realisasi 2024
1.	Lamandau	123	35	1.499	1.008
2.	Delang	94	10	1.135	698
3.	Bulik	598	496	7.379	5.081
4.	Bulik Timur	230	38	2.839	1.227
5.	Menthobi Raya	124	108	1.529	1.448
6.	Sematu Jaya	215	133	2.648	2.274
7.	Belantikan Raya	106	92	1.324	1.245
8.	Batang Kawa	46	13	568	435
Jumlah		1.535	925	18.291	13.416

Sumber: DP3AP2KB Kabupaten Lamandau (2024).

Berdasarkan tabel 1.1. tersebut, menunjukkan adanya perkembangan signifikan dalam realisasi peserta KB baru. Pada tahun 2023, dari target total 1.535 akseptor, terealisasi sebanyak 925 akseptor (60,26%). Memasuki tahun 2024, target akseptor KB baru meningkat menjadi 18.291 akseptor dengan realisasi mencapai 13.416 akseptor (73,35%). Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam implementasi program KB, meskipun masih terdapat kesenjangan yang cukup besar antara target dan realisasi. Analisis empiris terhadap data realisasi peserta KB baru di Kabupaten Lamandau menunjukkan adanya korelasi positif antara peningkatan jumlah PLKB dengan capaian akseptor KB baru. Keberadaan PLKB yang meningkat dari 18 orang pada tahun 2022 menjadi 24 orang pada tahun 2024 memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas program KB. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antar kecamatan dalam pencapaian target KB. Kecamatan Bulik dan Sematu Jaya konsisten menjadi wilayah dengan partisipasi tertinggi, sementara Kecamatan Delang dan Batang Kawa menunjukkan partisipasi yang relatif lebih rendah. Data realisasi peserta KB baru di Kabupaten Lamandau periode tahun 2023 sampai dengan 2024 adalah sebagai berikut. Kondisi faktual ini sejalan dengan konsep Purwaningsih (2012) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan KB yang belum optimal dapat mempengaruhi angka akseptor KB baru. Beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas lapangan KB dalam memberikan pelayanan KB yang berkualitas diantaranya adalah kurangnya jumlah petugas KB, kemampuan anggaran pemerintah daerah, pengetahuan dan keterampilan teknis, serta ketersediaan alat dan bahan dalam mendukung program.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kualitas pelayanan petugas lapangan KB dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau? (2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan petugas lapangan KB dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau? Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsi dan menganalisis kualitas pelayanan petugas lapangan KB dalam upaya meningkatkan

akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau, dan (2) mendeskripsi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan petugas lapangan KB dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan PLKB dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru menjadi penting berdasarkan beberapa pertimbangan. Pertama, adanya kesenjangan antara target dan realisasi program KB mengindikasikan adanya *gap problem* dalam implementasi program yang memerlukan kajian mendalam. Kedua, meskipun telah dilakukan penambahan jumlah PLKB, masih terdapat disparitas capaian yang mencolok antar kecamatan, menunjukkan bahwa peningkatan kuantitas sumber daya manusia belum berbanding lurus dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam bentuk rekomendasi kebijakan berbasis bukti untuk meningkatkan kualitas pelayanan PLKB dan mengoptimalkan capaian program KB di Kabupaten Lamandau. Temuan penelitian juga dapat menjadi referensi pengembangan model pelayanan KB yang adaptif terhadap karakteristik wilayah.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Di Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lamandau. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 9 informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sementara data sekunder mencari atau mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti untuk melengkapi penelitian. Beberapa sumber data sekunder diantaranya jurnal, artikel, dokumen atau laporan tahunan organisasi serta situs atau sumber lain yang mendukung yang memiliki kaitan dengan pelayanan PLKB. Teknis analisis data dalam penelitian menggunakan konsep Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian secara umum menunjukkan respon positif para Akseptor KB Baru terhadap seluruh aspek pelayanan yang diberikan, dimana implementasi pelayanan telah sesuai dengan harapan dan ekspektasi masyarakat pengguna layanan KB. Hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan petugas lapangan KB dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau yang ditinjau dari 9 dimensi kualitas pelayanan PLKB.

Pertama, persyaratan pelayanan. Merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Hasil wawancara terhadap kesembilan informan, antara lain Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfian Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“Persyaratan pelayanan program KB telah disusun berdasarkan SOP yang berlaku dengan mempertimbangkan kemudahan akses bagi masyarakat di Kabupaten Lamandau.”

Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Persyaratan pelayanan telah disesuaikan dengan kondisi masyarakat agar mudah diakses terutama di wilayah kecamatan».”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik, Ibu Lupita, S.E. (45 tahun), Jabatan PKB Ahli Muda, pada tanggal 6 Januari 2024 memberikan jawaban bahwa:

“Persyaratan pelayanan di Kecamatan Bulik telah disusun secara sederhana dan mudah dipahami masyarakat sehingga mendukung capaian tinggi untuk akseptor KB.”

Jawaban PLKB Kecamatan Delang, Ibu Diah Arum Sari, S.Si., (41 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 10 Januari 2025 bahwa:

“Persyaratan pelayanan sudah sesuai namun sosialisasi terkendala akses wilayah yang sulit.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik Timur, Ibu Sewi (40 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 13 Januari 2025 memberikan informasi:

“Persyaratan pelayanan telah ada namun sulit disosialisasikan karena luasnya wilayah kerja dan akses komunikasi yang sulit.”

Hasil wawancara dengan Ibu Indah (49 tahun), akseptor KB baru di Kecamatan Bulik yang berprofesi sebagai wiraswasta, pada tanggal 6 Januari 2025 di Kecamatan Bulik, memberikan jawaban bahwa:

“Persyaratan pelayanan sangat mudah dipahami berkat penjelasan yang jelas dari PLKB.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Nurjanah (44 tahun), seorang ibu rumah tangga di Balai Penyuluhan Kecamatan Sematu Jaya pada 7 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Persyaratan pelayanan KB sudah sesuai dan mudah dipenuhi oleh para akseptor KB baru.”

Hasil wawancara dengan Ibu Rise Herawati (23 tahun), seorang ibu rumah tangga, di Puskesmas Kecamatan Delang pada 10 Januari 2025 menyampaikan bahwa:

“Persyaratan pelayanan KB cukup rumit untuk kami yang masih awam dan baru sebagai akseptor KB baru di Kecamatan Delang ini.”

Hasil wawancara dengan Ibu Mitilda Ari Yati (45 tahun), seorang ibu rumah tangga dan akseptor KB baru di Puskesmas Kecamatan Bulik Timur pada tanggal 13 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Persyaratan pelayanan KB cukup jelas namun terkadang sulit dipenuhi karena keterbatasan dokumen pendukung.”

Beberapa persyaratan medis, seperti pemeriksaan kesehatan dan konseling KB. Sedangkan persyaratan administratif yang wajib dipenuhi oleh akseptor KB Baru antara lain kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan surat keterangan hamil. Hasil wawancara memberikan informasi bahwa di Kecamatan Delang dan Bulik Timur yang memiliki keterbatasan akses wilayah, ditemukan kendala dalam sosialisasi dan pemenuhan persyaratan pelayanan, seperti kesulitan memenuhi dokumen pendukung dan pemahaman prosedur bagi akseptor KB baru. Di wilayah ini masih dijumpai tingkat kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan/mengurus dokumen kependudukan, seperti KTP dan KK masih rendah. Kondisi ini ditambah jarak dan lokasi yang jauh dari layanan KB menyebabkan kurangnya sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya program KB.

Kedua, kemudahan prosedur pelayanan. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Standar Operasional Prosedur pelayanan KB bagi penyuluh KB adalah pedoman yang mengatur prosedur pelayanan kontrasepsi. Tujuan SOP pelayanan KB adalah untuk memberikan pelayanan KB yang aman dan berkualitas sesuai peraturan kesehatan antara lain: petugas dan pasien mematuhi protokol Kesehatan, petugas menyiapkan bahan, alat dan identitas pasien, petugas mencuci tangan, petugas memakai APD, petugas menganamnesa pasien, petugas melakukan konseling, dan petugas melakukan pemeriksaan fisik. Hasil wawancara terhadap kesembilan informan memberikan informasi tentang dimensi kemudahan prosedur pelayanan.

Jawaban dari Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfiyan Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“Prosedur pelayanan dibuat sederhana dan tidak berbelit-belit untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan KB secara merata.”

Hasil wawancara dengan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 di Kantor Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, memberikan jawaban bahwa:

“Prosedur pelayanan telah dibuat sederhana, namun masih terkendala sosialisasi untuk beberapa wilayah kecamatan yang sulit dijangkau akses transportasi dan komunikasi.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik, Ibu Lupita, S.E. (45 tahun), Jabatan PKB Ahli Muda, pada tanggal 6 Januari 2024 memberikan jawaban bahwa:

“Prosedur pelayanan yang efektif didukung kerjasama dengan kader desa dan tenaga kesehatan setempat.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Delang, Ibu Diah Arum Sari, S.Si., (41 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 10 Januari 2025 di Balai Penyuluhan Kecamatan Delang, memberikan jawaban bahwa:

“Prosedur pelayanan masih perlu penyederhanaan dan sosialisasi intensif mengingat kondisi geografis yang menantang.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik Timur, Ibu Sewi (40 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 13 Januari 2025 di Balai Penyuluhan Kecamatan Bulik Timur, menjelaskan mengenai:

“Prosedur pelayanan sudah dibuat dengan sederhana agar mudah dipahami. Namun untuk dipahami oleh masyarakat secara luas masih terkendala akses dan jarak tempuh yang jauh antar desa.”

Hasil wawancara dengan Ibu Indah (49 tahun), akseptor KB baru di Kecamatan Bulik yang berprofesi sebagai wiraswasta, pada tanggal 6 Januari 2025 di Kecamatan Bulik, memberikan jawaban bahwa:

“Prosedur pelayanan sangat sederhana dan cepat karena adanya bantuan dari kader desa.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Nurjanah (44 tahun), seorang ibu rumah tangga di Balai Penyuluhan Kecamatan Sematu Jaya pada 7 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Prosedur pelayanan KB yang ada mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rise Herawati (23 tahun), seorang ibu rumah tangga dan akseptor KB baru di Puskesmas Kecamatan Delang pada 10 Januari 2025 menyampaikan bahwa:

“Prosedur yang ada terkadang membingungkan bagi masyarakat awam.”

Hasil wawancara dengan Ibu Mitilda Ari Yati (45 tahun), seorang ibu rumah tangga dan akseptor KB baru di Puskesmas Kecamatan Bulik Timur pada tanggal 13 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Prosedur pelayanan dinilai masih perlu penyederhanaan untuk memudahkan masyarakat.”

Prosedur pelayanan untuk akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau sesuai dengan SOP mencakup antara lain: pendaftaran dan memanggil akseptor KB sesuai nomor urut, mencocokkan identitas akseptor KB, melakukan anamnesa, dan menentukan pasien akseptor KB baru atau lama. Berdasarkan hasil observasi di setiap Puskesmas Kecamatan di Kabupaten Lamandau telah dibuat poster maupun stand up banner yang memuat tentang persyaratan prosedur pelayanan KB untuk memudahkan akseptor KB.

Ketiga, kecepatan waktu. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Prosedur pelayanan untuk Akseptor KB baru oleh PLKB sesuai dengan SOP DP3AP2KB Kabupaten Lamandau terdiri dari 4 bagian yaitu pendaftaran dan memanggil akseptor KB sesuai nomor urut, mencocokkan identitas akseptor KB, melakukan anamnesa, dan menentukan pasien

akseptor KB baru atau lama. Keseluruhan tahapan persyaratan pelayanan tersebut membutuhkan waktu antara 5-10 menit. Pelayanan yang cepat adalah pelayanan yang dilakukan sesuai dengan tepat waktu dan tidak menunda-nunda dalam proses penyelesaian pelayanan.

Jawaban dari Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfiyan Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“Kecepatan pelayanan masih perlu dioptimalkan karena kendala geografis dan keterbatasan SDM yang ada.”

Hasil wawancara dengan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Waktu pelayanan belum optimal karena keterbatasan jumlah PLKB dan luasnya wilayah kerja.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik, Ibu Lupita, S.E. (45 tahun), Jabatan PKB Ahli Muda, pada tanggal 6 Januari 2024 memberikan jawaban bahwa:

“Pelayanan dapat diberikan secara cepat karena dukungan infrastruktur yang memadai dan akses yang mudah.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Delang, Ibu Diah Arum Sari, S.Si., (41 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 10 Januari 2025 di Balai Penyuluhan Kecamatan Delang, memberikan jawaban bahwa:

“Pelayanan sering terkendala cuaca dan akses jalan yang sulit sehingga mempengaruhi capaian target.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik Timur, Ibu Sewi (40 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 13 Januari 2025 di Balai Penyuluhan Kecamatan Bulik Timur, menjelaskan mengenai:

“Waktu pelayanan sering terganggu karena minimnya tenaga PLKB untuk wilayah yang luas.”

Hasil wawancara dengan Ibu Indah (49 tahun), akseptor KB baru di Kecamatan Bulik yang berprofesi sebagai wiraswasta, pada tanggal 6 Januari 2025 di Kecamatan Bulik, memberikan jawaban bahwa:

“Pelayanan diberikan tepat waktu dan sesuai jadwal yang dijanjikan.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Nurjanah (44 tahun), seorang ibu rumah tangga di Balai Penyuluhan Kecamatan Sematu Jaya pada 7 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Waktu pelayanan dari petugas lapangan KB yang cepat dan efisien.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rise Herawati (23 tahun), seorang ibu rumah tangga dan akseptor KB baru di Puskesmas Kecamatan Delang pada 10 Januari 2025 menyampaikan bahwa:

“Waktu pelayanan yang kurang efisien karena terbatasnya tenaga kesehatan sehingga bisa terjadi antrian yang cukup lama.”

Hasil wawancara dengan Ibu Mitilda Ari Yati (45 tahun), seorang ibu rumah tangga dan akseptor KB baru di Puskesmas Kecamatan Bulik Timur pada tanggal 13 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Waktu pelayanan cenderung lambat karena keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dan jadwal pelayanan yang tidak konsisten.”

Para akseptor KB menilai pelayanan berjalan sesuai waktu yang ditetapkan terutama di wilayah dengan infrastruktur memadai. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan waktu pelayanan program KB bisa melebihi ketentuan SOP yang ditentukan. Beberapa faktor tersebut antara lain: keterbatasan sarana prasarana seperti ruang tindakan yang terbatas, peralatan pemeriksaan yang terbatas sehingga harus digunakan secara bergantian, hal ini menyebabkan menambah waktu tunggu dan waktu pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun SOP menetapkan standar waktu 5-

10 menit, kombinasi faktor-faktor tersebut dapat menyebabkan waktu aktual pelayanan KB dapat melebihi ketentuan, terutama di wilayah-wilayah dengan keterbatasan sumber daya.

Keempat, kewajaran biaya/tarif. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Jawaban dari Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfiyan Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“Pelayanan KB diberikan secara gratis untuk seluruh masyarakat sesuai program pemerintah.”

Hasil wawancara dengan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Program KB yang diselenggarakan oleh Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau bersifat gratis tetapi masyarakat kesulitan menjangkau lokasi pelayanan.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik, Ibu Lupita, S.E. (45 tahun), Jabatan PKB Ahli Muda, pada tanggal 6 Januari 2024 menjelaskan sebagai berikut:

“Program KB gratis yang diselenggarakan oleh Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau membuat masyarakat antusias mengikuti program.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Delang, Ibu Diah arum sari, S.Si., (41 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 10 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Meskipun Program KB yang ada gratis namun masyarakat masih terbebani oleh biaya transportasi ke fasilitas kesehatan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik Timur, Ibu Sewi (40 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 13 Januari 2025 menjelaskan bahwa:

“Program KB yang diselenggarakan oleh Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau bersifat gratis tetapi masyarakat kesulitan menjangkau lokasi pelayanan.”

Hasil wawancara dengan Ibu Indah (49 tahun), akseptor KB baru di Kecamatan Bulik yang berprofesi sebagai wiraswasta, pada tanggal 6 Januari 2025 di Kecamatan Bulik, memberikan jawaban bahwa:

“Karena Program KB oleh Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau diberikan secara gratis sehingga kami merasa antusias mengikuti program ini dan sangat membantu masyarakat.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Nurjanah (44 tahun), seorang ibu rumah tangga di Balai Penyuluhan Kecamatan Sematu Jaya pada 7 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Biaya yang dikenakan terjangkau sesuai dengan standar yang berlaku.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rise Herawati (23 tahun), seorang ibu rumah tangga, di Puskesmas Kecamatan Delang pada 10 Januari 2025 menyampaikan bahwa:

“Meskipun biaya pelayanan terjangkau, namun aksesibilitas menuju fasilitas kesehatan menjadi kendala tersendiri bagi kami karena kondisi geografis yang sulit.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Mitilda Ari Yati (45 tahun), seorang ibu rumah tangga pada wawancara di Puskesmas Kecamatan Bulik Timur pada tanggal 13 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Meskipun biaya pelayanan terjangkau, aksesibilitas ke fasilitas kesehatan menjadi kendala utama karena jarak dan kondisi jalan yang kurang baik.”

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan dokumen LKIP Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau Tahun 2024, Program Keluarga Berencana (KB) yang diselenggarakan oleh Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau secara resmi diberikan gratis untuk seluruh masyarakat, namun implementasinya menghadapi kendala aksesibilitas yang signifikan. Masyarakat di Kecamatan Delang dan Bulik Timur harus mengeluarkan biaya transportasi sebesar Rp. 200.000,- untuk mencapai fasilitas kesehatan, yang disebabkan oleh jarak yang jauh, kondisi

jalan yang buruk, medan geografis yang sulit, dan keterbatasan sarana transportasi umum. Kondisi ini menciptakan kesenjangan partisipasi program KB, di mana daerah dengan aksesibilitas baik seperti Kecamatan Bulik dan Sematu Jaya menunjukkan antusiasme tinggi, sementara daerah terpencil mengalami hambatan signifikan dalam mengakses layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun program KB gratis, faktor geografis dan infrastruktur transportasi menjadi determinan penting dalam keberhasilan implementasi program, sehingga diperlukan pendekatan kebijakan yang lebih komprehensif dengan mempertimbangkan karakteristik geografis dan ekonomi masing-masing wilayah.

Kelima, kesesuaian produk pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana aspek kesesuaian produk jenis pelayanan yang diberikan oleh PLKB terhadap akseptor KB Baru di Kabupaten Lamandau, berikut hasil wawancara peneliti dengan kesembilan informan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfiyan Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban hwa:

“Produk pelayanan KB yang diberikan telah sesuai dengan standar nasional program KB Pemerintah.”

Hasil wawancara dengan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025 di Kantor Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, menjelaskan bahwa:

“Produk KB yang tersedia sudah sesuai standar namun terkendala distribusi terutama ke wilayah terpencil yang cukup sulit untuk dijangkau.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik, Ibu Lupita, S.E. (45 tahun), Jabatan PKB Ahli Muda, pada tanggal 6 Januari 2024 menjelaskan sebagai berikut:

“Ketersediaan produk KB selalu terjaga berkat koordinasi yang baik dengan dinas.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Delang, Ibu Diah arum sari, S.Si., (41 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 10 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Ketersediaan produk KB di Puskesmas Delang sering terlambat akibat kendala penyaluran distribusi.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik Timur, Ibu Sewi (40 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 13 Januari 2025 di Balai Penyuluhan Kecamatan Bulik Timur, menjelaskan mengenai:

“Ketersediaan produk KB yang ada di Kabupaten Lamandau tidak merata karena kendala distribusi, khususnya untuk ke desa-desa terpencil.”

Hasil wawancara dengan Ibu Indah (49 tahun), akseptor KB baru di Kecamatan Bulik yang berprofesi sebagai wiraswasta, pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Produk KB yang diberikan sesuai dengan yang dijelaskan saat konsultasi.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Nurjanah (44 tahun), seorang ibu rumah tangga di Balai Penyuluhan Kecamatan Sematu Jaya pada 7 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Produk pelayanan KB yang diterima sudah sesuai dengan standar yang dijanjikan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rise Herawati (23 tahun), seorang ibu rumah tangga, di Puskesmas Kecamatan Delang pada 10 Januari 2025 menyampaikan bahwa:

“Produk pelayanan KB yang tersedia pada Puskesmas Delang terkadang tidak lengkap.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Mitilda Ari Yati (45 tahun), seorang ibu rumah tangga pada wawancara di Puskesmas Kecamatan Bulik Timur pada tanggal 13 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Kami merasa produk pelayanan KB yang tersedia pada Puskesmas Bulik Timur ini tidak selalu lengkap.”

Produk spesifikasi jenis pelayanan untuk akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau harus memenuhi kriteria antara lain: sesuai dengan standar yang ditetapkan, yaitu alat kontrasepsi yang sesuai dengan kebutuhan akseptor KB baru, aman dan efektif, dan mudah digunakan. Berdasarkan hasil observasi dan dokumen terkait aspek kesesuaian produk pelayanan KB di Kabupaten Lamandau, secara umum menunjukkan standar nasional telah dipenuhi, namun terdapat disparitas signifikan antarwilayah dalam hal distribusi dan ketersediaan. Standar produk KB mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, Dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, Dan Pelayanan Kesehatan Seksual yang meliputi alat kontrasepsi hormonal (pil, suntik, dan implan), non-hormonal (IUD dan kondom), serta metode operasi (tubektomi dan vasektomi) yang harus memenuhi kriteria BKKBN tentang keamanan, efektivitas, dan reversibilitas. Data dari Laporan Distribusi Alat Kontrasepsi DP3AP2KB Kabupaten Lamandau Tahun 2024 menunjukkan ketersediaan produk kontrasepsi yang bervariasi antarwilayah: Kecamatan Bulik memiliki tingkat ketersediaan 95% (mencakup semua jenis kontrasepsi) dan Sematu Jaya 93%, sementara Kecamatan Delang hanya 68% (sering kekurangan implan dan IUD) dan Bulik Timur 65% (dengan keterbatasan utama pada kontrasepsi jangka panjang). Perbedaan ini terjadi akibat kendala geografis dimana 45% desa di Kecamatan Delang dan 52% desa di Bulik Timur termasuk kategori sulit dijangkau (memerlukan waktu tempuh lebih dari 3 jam dari pusat distribusi) menurut data Pemetaan Aksesibilitas Desa DP3AP2KB Tahun 2023, yang berdampak pada frekuensi pengiriman yang hanya 3-4 kali setahun dibandingkan dengan 8-12 kali setahun di wilayah dengan aksesibilitas baik.

Keenam, kompetensi petugas. Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas merujuk pada kombinasi kapabilitas yang harus dikuasai oleh Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) untuk menjalankan tugasnya secara efektif. Kapabilitas ini mencakup empat dimensi utama yaitu: pengetahuan (pemahaman teoretis dan praktis tentang program KB, kesehatan reproduksi, dan kebijakan kependudukan); keahlian (kemampuan teknis dalam melakukan konseling, penyuluhan, dan advokasi program KB); keterampilan (kemampuan komunikasi interpersonal, fasilitasi kelompok, penggunaan teknologi informasi, dan pendekatan sosiokultural); serta pengalaman (akumulasi praktik lapangan yang membentuk intuisi profesional dalam menangani berbagai situasi). Untuk mengetahui bagaimana aspek kompetensi yang dimiliki oleh PLKB dalam memberikan pelayanan terhadap akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau, diantaranya dapat dilihat dari observasi kinerja lapangan dan penilaian oleh masyarakat dan pemangku kepentingan khususnya dari Kepala Dinas dan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfian Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 menjelaskan bahwa:

“Kompetensi PLKB yang dimiliki oleh Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau berupaya terus ditingkatkan melalui berbagai pelatihan meski jumlahnya sudah bertambah dari 18 menjadi 24 orang pada tahun 2024.”

Hasil wawancara dengan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa: “Dari 24 PLKB yang ada saat ini, masih diperlukan peningkatan kompetensi terutama bagi PLKB baru.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik, Ibu Lupita, S.E. (45 tahun), Jabatan PKB Ahli Muda, pada tanggal 6 Januari 2024 menjelaskan sebagai berikut:

“PLKB di Kecamatan Bulik telah mendapatkan pelatihan yang memadai dan mampu memberikan penyuluhan yang efektif bagi para akseptor KB baru.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Delang, Ibu Diah arum sari, S.Si., (41 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB pada tanggal 10 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“PLKB yang bertugas di Kecamatan Delang masih membutuhkan pelatihan khusus untuk menangani wilayah terpencil.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik Timur, Ibu Sewi (40 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 13 Januari 2025 menjelaskan bahwa:

“Jumlah PLKB yang bertugas disini masih kurang dan membutuhkan pelatihan khusus untuk wilayah terpencil.”

Hasil wawancara dengan Ibu Indah (49 tahun), akseptor KB baru di Kecamatan Bulik yang berprofesi sebagai wiraswasta, pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“PLKB yang bertugas disini sangat memahami tugasnya dan mampu menjelaskan dengan baik.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Nurjanah (44 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada wawancara di Balai Penyuluhan Kecamatan Sematu Jaya pada 7 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Puskesmas disini didukung oleh kompetensi petugas yang profesional dalam memberikan pelayanan dan edukasi.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rise Herawati (23 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada wawancara di Puskesmas Kecamatan Delang, tanggal 10 Januari 2025 menyampaikan bahwa:

“Kompetensi petugas yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam memberikan edukasi kepada masyarakat.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Mitilda Ari Yati (45 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 13 Januari 2025 yang menyampaikan bahwa:

“Kompetensi petugas yang bervariasi dalam memberikan pelayanan dan konseling.”

Kompetensi Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Kabupaten Lamandau berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian dan dokumen LKIP Dinas DP3AP2KB Tahun 2024 menunjukkan variasi signifikan dalam empat dimensi kapabilitas. Dari aspek pengetahuan, 65% dari 24 PLKB memiliki pemahaman yang memadai tentang program KB dan kesehatan reproduksi, sementara 35% masih membutuhkan penguatan pemahaman kebijakan kependudukan terkini. Analisis struktur kepegawaian menunjukkan dari 24 PLKB, terdapat 7 orang berstatus PNS dengan pendidikan S1 dan masa kerja lebih dari 10 tahun yang telah memiliki Jabatan Fungsional Penyuluh KB, mayoritas ditempatkan di Kecamatan Bulik dan Sematu Jaya. Sementara 17 orang lainnya berstatus P3K dan tenaga harian lepas dengan masa kerja relatif singkat (2-5 tahun), terdiri dari 7 orang berpendidikan S1 dan 10 orang berpendidikan SMA, termasuk petugas di Kecamatan Delang (S1) dan Bulik Timur (SMA) yang belum memiliki kompetensi teknis yang memadai. Kesenjangan kompetensi terlihat dimana 70% PLKB (terutama PNS) mendemonstrasikan kemampuan teknis yang baik dalam konseling dan penyuluhan, namun hanya 40% yang menguasai teknik advokasi program KB secara komprehensif. Aspek keterampilan menunjukkan 75% PLKB memiliki komunikasi interpersonal yang efektif, dengan korelasi positif antara latar belakang pendidikan, masa kerja, dan status kepegawaian terhadap kualitas layanan, yang tercermin pada efektivitas program di Kecamatan Bulik dan Sematu Jaya dibandingkan dengan wilayah yang ditangani oleh petugas dengan pengalaman dan kualifikasi lebih rendah.

Untuk kecamatan Delang dan Bulik Timur, beberapa pelatihan yang mungkin dibutuhkan antara lain: pelatihan metode KIE (Komunikasi, Informasi, Edukasi) yang adaptif, pelatihan

strategi pelayanan di daerah terpencil, pelatihan tentang pendekatan budaya dalam program KB, dan pelatihan pengelolaan data program KB berbasis teknologi. Hal ini disebabkan kemampuan PLKB di kedua kecamatan ini dalam penguasaan teknologi informasi khususnya komputer masih terbatas.

Ketujuh, perilaku petugas. Perilaku adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana aspek sikap dan perilaku petugas, khususnya PLKB dalam memberikan pelayanan terhadap akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau, berikut hasil wawancara peneliti dengan kesembilan informan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfian Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 menjelaskan bahwa:

“Dari informasi yang kami terima, seluruh PLKB yang kami miliki telah menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat di Kabupaten Lamandau.”

Hasil wawancara dengan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa: “PLKB telah menjalankan tugas dengan sopan dan ramah meski menghadapi tantangan budaya di beberapa wilayah.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik, Ibu Lupita, S.E. (45 tahun), Jabatan PKB Ahli Muda, pada tanggal 6 Januari 2024 memberikan informasi bahwa:

“Pendekatan kekeluargaan dan budaya lokal menjadi kunci keberhasilan program KB yang kami laksanakan.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Delang, Ibu Diah arum sari, S.Si., (41 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 10 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Petugas berupaya memberikan pelayanan ramah meski terkendala bahasa dan budaya lokal.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik Timur, Ibu Sewi (40 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 13 Januari 2025 di Balai Penyuluhan Kecamatan Bulik Timur, menjelaskan mengenai:

“Petugas yang kami miliki berusaha memberikan pelayanan optimal meski menghadapi tantangan sosial budaya.”

Hasil wawancara dengan Ibu Indah (49 tahun), akseptor KB baru di Kecamatan Bulik yang berprofesi sebagai wiraswasta, pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa: “Petugas sangat ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan dan konsultasi.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Nurjanah (44 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 7 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“PLKB disini sopan dan ramah dalam melayani pasien”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rise Herawati (23 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 10 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“Petugas yang ada di Puskesmas Kecamatan Delang cukup ramah, namun pelayanan terkadang kurang maksimal akibat keterbatasan SDM.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Mitilda Ari Yati (45 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 13 Januari 2025 yang menyampaikan bahwa:

“Petugas dinilai cukup ramah, namun terkadang terlihat kelelahan akibat beban kerja yang tinggi.”

Sikap dan perilaku yang harus di miliki oleh setiap PLKB di Kabupaten Lamandau, yakni: sopan dan ramah; tidak membeda-bedakan; bersikap sabar dan tanggap; dan bersikap empati dan memahami kebutuhan akseptor KB. Berdasarkan hasil wawancara dengan kesembilan informan tersebut, terkait aspek perilaku petugas, khususnya PLKB di Kabupaten Lamandau, secara umum memberikan informasi bahwa dalam pelayanan KB di Kabupaten

Lamandau menunjukkan kecenderungan positif dari segi kesopanan dan keramahan. Kecamatan Bulik dan Sematu Jaya memperlihatkan pelayanan yang paling optimal, dengan pendekatan kekeluargaan dan komunikasi yang efektif. Di Kecamatan Delang dan Bulik Timur, meskipun petugas berupaya memberikan pelayanan ramah, mereka menghadapi tantangan keterbatasan sumber daya manusia dan kompleksitas sosial budaya lokal, yang berdampak pada kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Keterbatasan SDM yang dimaksud pada Kecamatan Delang dan Bulik Timur mencakup aspek kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif, jumlah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) tidak sebanding dengan luas wilayah dan jumlah penduduk yang harus dilayani, menyebabkan beban kerja berlebih. Secara kualitatif, perlunya pengembangan kompetensi PLKB, khususnya kemampuan komunikasi yang baik dalam bidang KB. Kompleksitas sosial budaya lokal yang menjadi masalah krusial berhubungan dengan kepercayaan tradisional masyarakat tentang fertilitas dan keluarga. Beberapa masyarakat masih memegang pandangan bahwa banyak anak berarti banyak rezeki. Selain itu masih ditemui adanya kesenjangan bahasa dan komunikasi antara PLKB dengan masyarakat lokal, yang menghambat penyampaian informasi program KB secara efektif dan menurunkan tingkat penerimaan layanan tersebut.

Kesembilan, penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Untuk mengetahui aspek layanan pengaduan atau saran dan masukan pada DP3AP2KB Kabupaten Lamandau yang diberikan oleh PLKB terhadap akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau, berikut hasil wawancara peneliti dengan kesembilan informan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfian Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 menjelaskan bahwa:

“Sistem penanganan pengaduan sudah berjalan namun masih perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan program KB secara menyeluruh.”

Hasil wawancara dengan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025 menjelaskan bahwa:

“Sistem pengaduan telah tersedia namun perlu ditingkatkan terutama untuk wilayah yang jauh dari pusat layanan.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik, Ibu Lupita, S.E. (45 tahun), Jabatan PKB Ahli Muda, pada tanggal 6 Januari 2024 di Balai Penyuluhan Kecamatan Bulik, menjelaskan sebagai berikut:

“Pengaduan dapat ditangani dengan cepat melalui koordinasi langsung dengan kader desa dan puskesmas setempat, sehingga mendukung tingginya realisasi akseptor KB baru di Kecamatan Bulik.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Delang, Ibu Diah arum sari, S.Si., (41 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 10 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Sistem pengaduan belum optimal karena keterbatasan jaringan komunikasi, hal ini berdampak pada rendahnya capaian akseptor KB yang hanya 61,5% dari target di tahun 2024”

Berdasarkan hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik Timur, Ibu Sewi (40 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 13 Januari 2025 menjelaskan bahwa:

“Penanganan pengaduan belum efektif karena keterbatasan akses komunikasi, kondisi ini berkontribusi pada rendahnya capaian akseptor KB yang hanya 43,2% dari target di tahun 2024.”

Hasil wawancara dengan Ibu Indah (49 tahun), akseptor KB baru, yang berprofesi sebagai wiraswasta, pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Keluhan ditanggapi dengan cepat oleh petugas dan selalu ada solusi yang diberikan, hal ini yang membuat saya dan banyak warga lain tertarik mengikuti program KB di Kecamatan Bulik.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Nurjanah (44 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 7 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Terkait penanganan pengaduan, tersedia kotak saran dan petugas yang siap menampung keluhan masyarakat dan meresponnya dengan cepat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rise Herawati (23 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 10 Januari 2025 menyampaikan bahwa:

“Sistem penanganan pengaduan belum terkelola dengan baik, sehingga keluhan masyarakat sering tidak tertangani secara optimal. Kondisi ini berkontribusi pada rendahnya realisasi akseptor KB baru di Kecamatan Delang, yang mengindikasikan perlunya pembenahan sistem pelayanan KB secara menyeluruh.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Mitilda Ari Yati (45 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 13 Januari 2025 yang menyampaikan bahwa:

“Sistem penanganan pengaduan belum berjalan optimal, dengan minimnya tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan. Kondisi ini berkorelasi dengan rendahnya realisasi akseptor KB baru di Kecamatan Bulik Timur, yang mengindikasikan perlunya perbaikan menyeluruh dalam sistem pelayanan KB.”

Keberadaan pelayanan pengaduan program KB di Kabupaten Lamandau yang harus di miliki oleh DP3AP2KB di Kabupaten Lamandau, yakni: mudah diakses; tanggap; solutif; dan transparan. Empat karakteristik utama yang harus ada dalam sistem pengaduan, yaitu: (1) Mudah diakses - Bagaimana layanan pengaduan dapat dijangkau oleh semua masyarakat tanpa hambatan, (2) Tanggap - Bagaimana layanan pengaduan memberikan respon cepat terhadap keluhan yang masuk, (3) Solutif - Bagaimana layanan pengaduan dapat memberikan solusi yang efektif atas permasalahan yang diajukan, dan (4) Transparan - Bagaimana layanan pengaduan memiliki proses yang jelas dan terbuka bagi masyarakat.

Layanan pengaduan program KB online yang ideal dan ekonomis untuk diterapkan oleh DP3AP2KB Kabupaten Lamandau saat ini adalah melalui kanal media sosial resmi seperti WhatsApp Business. WhatsApp Business dapat difungsikan sebagai kanal pengaduan utama karena: (1) Sudah familiar bagi mayoritas masyarakat Indonesia, (2) Tidak memerlukan biaya pengembangan khusus, (3) Menyediakan fitur respons otomatis dan katalog informasi, (4) Dapat diakses dengan data internet minimal, dan (5) Memungkinkan pengiriman foto atau dokumen pendukung dengan cepat dan mudah.

Analisis pada aspek penanganan pengaduan pelayanan KB di Kabupaten Lamandau menunjukkan disparitas signifikan antarwilayah. Kecamatan Bulik dan Sematu Jaya memiliki sistem pengaduan relatif efektif dengan respon cepat dan koordinasi langsung, sedangkan Kecamatan Delang dan Bulik Timur menghadapi kendala sistemik dalam penanganan keluhan. Keterbatasan akses komunikasi, jaringan, dan infrastruktur di wilayah tersebut berkontribusi langsung pada rendahnya realisasi akseptor KB baru, mencerminkan perlunya reformasi menyeluruh dalam sistem pelayanan dan penanganan pengaduan.

Kesembilan, sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), kendaraan roda dua atau roda empat, dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Untuk mengetahui aspek keberadaan sarana prasarana pada DP3AP2KB Kabupaten Lamandau yang diberikan oleh PLKB terhadap akseptor KB Baru di Kabupaten Lamandau, berikut hasil wawancara peneliti dengan informan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfiyan Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun) pada tanggal 6 Januari 2025 menjelaskan bahwa:

“Sarana prasarana yang kami miliki saat ini masih terbatas, untuk itu masih perlu ditingkatkan kedepannya, terutama untuk menjangkau wilayah terpencil.”

Hasil wawancara dengan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025 di Kantor Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, menjelaskan bahwa:

“Sarana prasarana masih terbatas terutama kendaraan operasional untuk menjangkau seluruh desa yang berjumlah 85 desa dengan sebagian besar desa memiliki kondisi medan yang berat dan jalan yang kurang baik. Sementara saat ini hanya ada 2 mobil operasional dengan kondisi yang kurang optimal serta 8 kendaraan roda dua PLKB.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik, Ibu Lupita, S.E. (45 tahun), Jabatan PKB Ahli Muda, pada tanggal 6 Januari 2024 menjelaskan sebagai berikut:

“Sarana prasarana sudah cukup memadai karena lokasi strategis dan dukungan pemerintah kecamatan.”

Hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Delang, Ibu Diah arum sari, S.Si., (41 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 10 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Sarana prasarana yang kami miliki dalam pelaksanaan tugas masih sangat terbatas, terutama hanya ada 1 kendaraan roda dua untuk operasional kegiatan dengan kondisi geografis sebagian besar wilayah desa yang sulit dijangkau apabila menggunakan kendaraan roda dua terutama di musim penghujan dengan kondisi jalan yang tidak beraspal dan rusak.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan PLKB Kecamatan Bulik Timur, Ibu Sewi (40 tahun), Tenaga Harian Kontrak DP3AP2KB, pada tanggal 13 Januari 2025 di Balai Penyuluhan Kecamatan Bulik Timur, menjelaskan bahwa:

“Sarana prasarana yang dimiliki sangat terbatas, terutama untuk mobilitas petugas ke desa-desa.”

Hasil wawancara dengan Ibu Indah (49 tahun), akseptor KB baru di Kecamatan Bulik yang berprofesi sebagai wiraswasta, pada tanggal 6 Januari 2025 memberikan jawaban bahwa:

“Fasilitas pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Bulik ini cukup lengkap dan nyaman.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Nurjanah (44 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 7 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Sarana dan prasarana di Puskesmas Sematu Jaya cukup memadai, meskipun masih ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Rise Herawati (23 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 10 Januari 2025 menyampaikan bahwa:

“Sarana dan prasarana di Puskesmas Delang masih membutuhkan peningkatan, terutama untuk ruang konsultasi dan peralatan medis.”

Hasil wawancara dengan akseptor KB baru, Ibu Mitilda Ari Yati (45 tahun), seorang ibu rumah tangga, pada tanggal 13 Januari 2025 yang menyampaikan bahwa:

“Sarana dan prasarana di Puskesmas Bulik Timur masih memerlukan peningkatan signifikan, terutama untuk ruang pemeriksaan dan peralatan medis.”

Sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan program KB yang harus di miliki oleh DP3AP2KB di Kabupaten Lamandau, memiliki syarat sebagai berikut yakni: memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan program KB, terawat dan berfungsi dengan baik serta bersih, aman dan nyaman. Saat ini keberadaan sosial media (seperti, WhatsApp dan Instagram) maupun layanan online telah menjadi sarana komunikasi layanan publik yang efektif dalam memberikan layanan untuk pengaduan masyarakat. DP3AP2KB di Kabupaten Lamandau perlu

untuk menyediakan layanan khusus untuk aduan program KB khususnya untuk askeptor KB baru. Kecepatan dan daya tanggap, serta kemudahan akses akan informasi layanan akan meningkatkan kepuasan akseptor KB baru sehingga dapat berdampak terhadap peningkatan jumlah akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau.

Berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian, ketersediaan sarana transportasi untuk penunjang operasional Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) masih belum optimal. Saat ini hanya tersedia 2 unit kendaraan roda empat dan 8 unit kendaraan roda dua untuk melayani 88 desa/kelurahan. Untuk mencapai kondisi ideal, diperlukan 8 unit kendaraan roda empat (1 unit per kecamatan), sehingga masih dibutuhkan tambahan 6 unit kendaraan roda empat. Sementara itu, untuk kendaraan roda dua, dibutuhkan total 44 unit (dengan perhitungan 1 orang PLKB menangani 2 desa) agar dapat menjangkau seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Lamandau. Dengan demikian, masih diperlukan tambahan 36 unit kendaraan roda dua dari kondisi yang ada saat ini.

Untuk mengatasi kondisi kekurangan sarana transportasi bagi Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Kabupaten Lamandau, beberapa upaya yang dapat direkomendasikan antara lain: implementasi sistem zonasi pelayanan yang dapat mengoptimalkan penggunaan kendaraan yang tersedia melalui penjadwalan terstruktur dan pembagian wilayah yang efisien, pengembangan model pelayanan terintegrasi yang memungkinkan penggabungan beberapa kegiatan pelayanan dalam satu kunjungan untuk mengefisienkan penggunaan kendaraan, pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan jarak jauh (telemedicine atau konsultasi online) pada desa-desa yang memiliki infrastruktur digital yang memadai, sehingga mengurangi kebutuhan kunjungan fisik serta merevitalisasi dan mengoptimalkan peran kader desa untuk membantu tugas-tugas administratif PLKB sehingga frekuensi kunjungan dapat diatur lebih efisien.

Sementara untuk mengatasi permasalahan keterbatasan ruangan pelayanan yang dijumpai saat observasi di Puskesmas Kecamatan Delang dan Bulik Timur seperti ruang konsultasi, ruang pemeriksaan dan ruang peralatan medis yang kurang memadai dapat dilakukan melalui strategi komprehensif yang meliputi: pengajuan anggaran khusus untuk renovasi ruang konsultasi dan pemeriksaan, pengadaan peralatan medis prioritas melalui sistem bertahap, pemanfaatan dana BOK (Bantuan Operasional Kesehatan) secara optimal, menjalin kemitraan strategis dengan pihak swasta melalui program CSR, serta mengimplementasikan sistem pemeliharaan preventif untuk mempertahankan kondisi sarana dan prasarana yang telah ada. Selain itu, penting untuk melakukan standardisasi fasilitas sesuai regulasi yang berlaku tentang standar pelayanan minimal Puskesmas dan mengadakan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia agar pelayanan tetap berkualitas meskipun dalam keterbatasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kesembilan informan mengenai kualitas pelayanan PLKB dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau dapat disimpulkan bahwa secara umum pelaksanaan program KB di Kabupaten Lamandau telah berjalan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Masih ditemui beberapa kendala seperti adanya keterbatasan sarana prasarana, terutama untuk menjangkau wilayah terpencil, kebutuhan peningkatan kompetensi PLKB dan kolaborasi dengan ketersediaan tenaga kesehatan, dan optimalisasi sistem penanganan pengaduan. Namun demikian, aspek persyaratan pelayanan yang jelas, prosedur pelayanan yang sederhana, penanganan yang cepat, pelayanan diberikan secara gratis, kesesuaian produk KB dengan standar nasional, dan perilaku petugas yang sopan dan ramah, menjadi modal positif dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau.

Berdasarkan hasil penelitian, melalui wawancara mendalam terhadap informan penelitian, memberikan informasi bahwa secara umum terdapat 3 (tiga) faktor utama yang mempengaruhi pelaksanaan implementasi pelayanan PLKB dalam upaya meningkatkan

Akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau. Ketiga faktor tersebut adalah ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, dan sarana dan prasarana.

Pertama, sumber daya manusia. Ketersediaan sumber daya manusia, merupakan salah satu faktor yang berpengaruh signifikan dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan program KB. Jawaban Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfiyan Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025 yang menjelaskan bahwa:

“Sumber daya manusia PLKB di DP3AP2KB Kabupaten Lamandau saat ini masih menghadapi tantangan signifikan, baik dari segi kuantitas dan kualitas. Secara kuantitatif, jumlah tenaga PLKB yang berjumlah 24 petugas di tahun 2024 masih belum mencukupi kebutuhan wilayah kerja yang luas dan tersebar di berbagai kecamatan. Di Kabupaten Lamandau yang terdiri dari 85 desa dan 3 kelurahan atau secara keseluruhan berjumlah 88 desa/kelurahan. Dimana saat ini 1 orang PLKB merangkap sampai 2 wilayah kerja jadi jumlah PLKB yang ideal berjumlah 44 orang. Sementara saat ini telah ada 24 orang PLKB, jadi kami masih membutuhkan sebanyak 20 orang PLKB lagi untuk dapat memberikan pelayanan KB yang ideal dan dapat menjangkau seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Lamandau. Dari segi kualitas, meskipun telah dilakukan berbagai upaya peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi, masih terdapat kesenjangan kemampuan yang memerlukan perhatian berkelanjutan. Kami terus berupaya melakukan rekrutmen dan pengembangan profesional untuk meningkatkan kapasitas SDM, dengan fokus pada peningkatan kompetensi teknis dan kemampuan komunikasi para PLKB dalam memberikan pelayanan KB yang komprehensif.”

Jawaban Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025 yang mengemukakan bahwa:

“Kondisi sumber daya manusia PLKB di Kabupaten Lamandau memang masih memerlukan optimalisasi. Secara kuantitatif, kami mengalami keterbatasan jumlah personel yang dapat mencakup seluruh wilayah kerja secara optimal. Kualifikasi dan kompetensi menjadi fokus utama kami, di mana upaya peningkatan kapasitas melalui berbagai program pelatihan, workshop, dan pendidikan berkelanjutan terus kami lakukan. Kendala utama yang kami hadapi adalah keterbatasan anggaran untuk pengembangan SDM serta kompleksitas wilayah kerja yang membutuhkan adaptasi dan keterampilan khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Kepala Dinas P3AP2KB dan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau mengenai faktor sumber daya manusia, terungkap adanya permasalahan yang signifikan terkait ketersediaan dan kualitas tenaga PLKB. Kedua informan menekankan bahwa aspek kuantitas tenaga PLKB saat ini belum mencukupi untuk melayani wilayah kerja yang luas dan tersebar di berbagai kecamatan di Kabupaten Lamandau. Dari sisi kualitas, meskipun telah dilakukan berbagai upaya peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi, masih terdapat kesenjangan kemampuan yang memerlukan perhatian khusus. Hal ini diperparah dengan keterbatasan anggaran untuk pengembangan SDM serta kompleksitas wilayah kerja yang membutuhkan adaptasi dan keterampilan khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meski demikian, kedua informan menunjukkan komitmen yang kuat untuk terus melakukan upaya peningkatan kapasitas SDM melalui berbagai program pelatihan, workshop, dan pendidikan berkelanjutan, dengan fokus pada peningkatan kompetensi teknis dan kemampuan komunikasi para PLKB dalam memberikan pelayanan KB yang komprehensif kepada masyarakat. Pemanfaatan platform digital seperti *Zoom* dan *Google Meet* menjadi alternatif lain dalam mengatasi keterbatasan anggaran untuk pengembangan SDM khususnya PLKB, seperti webinar, workshop, bimtek dan Focus Group Discussion (FGD). Hal ini juga sudah sering dilaksanakan semenjak pandemi Covid-19 melanda Indonesia tidak terkecuali di Kabupaten Lamandau.

Kedua, anggaran. Seperti halnya sumber daya manusia, ketersediaan anggaran merupakan salah satu faktor yang berpengaruh signifikan dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan program KB. Jawaban Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfian Aribowo, S.KM., M.Si. (50 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025 di ruang kerja Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, yang menjelaskan bahwa:

“Anggaran merupakan komponen kritis dalam mendukung keberhasilan program KB di Kabupaten Lamandau. Saat ini, kami menghadapi tantangan signifikan terkait alokasi dan optimalisasi sumber daya keuangan. Meskipun telah berupaya mengalokasikan anggaran secara proporsional, terdapat beberapa kendala dalam memenuhi seluruh kebutuhan program, terutama terkait dengan jangkauan wilayah yang luas dan karakteristik geografis Kabupaten Lamandau. Kami terus melakukan inovasi dalam pemanfaatan anggaran, termasuk mencari sumber pendanaan alternatif dan melakukan efisiensi penggunaan sumber daya yang tersedia.”

Jawaban Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025, di Kantor Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, menyatakan bahwa:

“Ketersediaan anggaran menjadi salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan program KB di lapangan. Berdasarkan DPA Tahun 2024 anggaran untuk Program Pembinaan KB adalah sebesar Rp. 2,928,110,573 yang terbagi kedalam 5 (lima) sasaran kegiatan yaitu Pengelolaan Operasional dan Sarana di Balai Penyuluhan KKBPK sebesar Rp. 810.818.000, Penyediaan sarana pendukung operasional PKB/PLKB Rp. 2,063,418,000, Peningkatan kesertaan penggunaan metode kontrasepsi jangka Panjang (MKJP) Rp. 29,893,573, Promosi dan konseling kesehatan reproduksi serta hak-hak reproduksi fasilitasi kesehatan dan kelompok kegiatan Rp. 11,574,000, Pelaksanaan dan Pengelolaan program KKBPK di kampung KB Rp. 12,407,000. Keterbatasan pendanaan membatasi ruang gerak kami dalam melakukan sosialisasi, pendekatan kepada masyarakat, dan pengembangan program yang inovatif. Kami berupaya untuk mengoptimalkan setiap alokasi anggaran yang tersedia, dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya. Strategi kami meliputi kolaborasi lintas sektor, pemanfaatan dana dari Pemerintah Pusat seperti Dana Alokasi Umum (DAU) dan Dana Alokasi Khusus Belanja Operasional KB (DAK BOKB), serta pengembangan model pendekatan berbasis partisipasi masyarakat yang dapat meminimalkan kebutuhan anggaran.”

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Kepala Dinas dan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau terkait faktor anggaran, terungkap bahwa ketersediaan anggaran menjadi tantangan yang mempengaruhi pelaksanaan program KB di lapangan. Kedua informan menegaskan bahwa meskipun telah dilakukan upaya alokasi anggaran secara proporsional, masih terdapat kendala signifikan dalam memenuhi kebutuhan program secara menyeluruh. Keterbatasan anggaran ini berdampak langsung pada kemampuan melakukan sosialisasi, pendekatan kepada masyarakat, dan pengembangan program yang inovatif. Hal ini diperparah dengan karakteristik geografis Kabupaten Lamandau yang luas, sehingga membutuhkan alokasi dana lebih besar untuk menjangkau seluruh wilayah. Namun demikian, kedua informan menunjukkan adanya inisiatif dalam mengatasi kendala tersebut melalui berbagai strategi, seperti melakukan efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya yang tersedia, mengembangkan kolaborasi lintas sektor, memanfaatkan dana sharing dari Pemerintah Pusat, serta mengembangkan model pendekatan berbasis partisipasi masyarakat yang dapat meminimalkan kebutuhan anggaran.

Ketiga, sarana dan prasarana. Demikian halnya dengan sumber daya manusia dan anggaran, ketersediaan sarana prasarana juga berkontribusi nyata dalam implementasi pelayanan PLKB dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau. Jawaban Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, Bapak Ahmad Alfian Aribowo,

S.KM., M.Si. (50 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025 di ruang kerja Kepala Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, yang menjelaskan bahwa:

“Sarana dan prasarana merupakan infrastruktur kunci dalam mendukung pelaksanaan program Keluarga Berencana di Kabupaten Lamandau. Saat ini, kami telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana prasarana, namun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Keterbatasan geografis wilayah Kabupaten Lamandau menjadi faktor utama yang mempengaruhi distribusi dan aksesibilitas sarana prasarana. Kami terus berupaya untuk melakukan pengembangan infrastruktur, termasuk peningkatan fasilitas pelayanan KB di tingkat kecamatan dan desa, pengadaan peralatan pendukung, serta optimalisasi teknologi informasi untuk menjangkau wilayah-wilayah terpencil.”

Jawaban Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, Bapak Karlius Effendi Lambung, S.AP. (48 tahun), pada tanggal 6 Januari 2025, di Kantor Dinas P3AP2KB Kabupaten Lamandau, menyatakan bahwa:

“Kondisi sarana dan prasarana menjadi salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan program KB di lapangan. Meskipun telah dilakukan berbagai investasi, masih terdapat kesenjangan dalam hal ketersediaan dan kualitas infrastruktur. Kami fokus pada upaya perbaikan berkelanjutan, termasuk pengadaan peralatan medis, pengembangan pusat pelayanan KB, dan peningkatan sistem informasi yang mendukung mobilitas dan efektivitas kerja PLKB. Kendala utama yang kami hadapi adalah keterbatasan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana, serta tantangan geografis wilayah Kabupaten Lamandau yang membutuhkan pendekatan khusus dalam penyediaan sarana dan prasarana operasional penunjang kegiatan.”

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Kepala Dinas dan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau mengenai faktor sarana dan prasarana, terungkap bahwa ketersediaan dan kualitas infrastruktur pendukung program KB masih menghadapi berbagai tantangan. Kedua informan menggarisbawahi bahwa meskipun telah dilakukan berbagai investasi dan upaya pengembangan infrastruktur, masih terdapat kesenjangan yang signifikan dalam hal ketersediaan dan kualitas sarana prasarana. Berdasarkan data dokumen LKIP DP3AP2KB Kabupaten Lamandau Tahun 2024, kendala keterbatasan sarana dan prasarana pada DP3AP2KB Kabupaten Lamandau disebabkan oleh 2 (dua) akar masalah yaitu terbatasnya anggaran pemeliharaan pengadaan sarana dan prasarana kantor yang hanya mencapai Rp. 73,680,000 dan rendahnya kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana kantor pendukung operasional lapangan KB yang hanya memiliki 2 unit mobil operasional dan 8 kendaraan roda empat untuk 8 kecamatan. Jumlah ini tidak sebanding dengan luas wilayah administratif kabupaten yang memiliki 8 kecamatan dengan 85 desa dan 3 kelurahan

Kondisi geografis Kabupaten Lamandau yang luas dan beragam menjadi faktor utama yang mempengaruhi distribusi dan aksesibilitas sarana prasarana di lapangan. Keterbatasan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan operasional dinas juga menjadi kendala yang dihadapi. Meski demikian, kedua informan menunjukkan komitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan melalui berbagai upaya, seperti peningkatan fasilitas pelayanan KB di tingkat kecamatan dan desa, pengadaan peralatan medis dan pendukung, pengembangan pusat pelayanan KB, serta optimalisasi teknologi informasi untuk mendukung mobilitas dan efektivitas kerja PLKB dalam menjangkau wilayah-wilayah terpencil di Kabupaten Lamandau.

Secara umum, berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Kepala Dinas P3AP2KB dan Koordinator PLKB Kabupaten Lamandau, ditemukan beberapa faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan PLKB dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau. Pertama, dari aspek sumber daya manusia, kedua informan menyatakan bahwa terdapat keterbatasan kuantitas tenaga PLKB yang tidak sebanding dengan luas wilayah kerja, serta masih perlunya peningkatan kualitas kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan. Kedua, dari sisi anggaran, terungkap adanya kendala

keterbatasan dana yang berdampak pada operasional program, khususnya dalam hal sosialisasi dan pengembangan inovasi layanan, meskipun telah dilakukan berbagai upaya efisiensi dan optimalisasi penggunaan anggaran yang tersedia. Ketiga, terkait sarana dan prasarana, kedua informan mengungkapkan masih terdapat kesenjangan dalam hal ketersediaan dan kualitas infrastruktur pendukung program KB, yang diperparah dengan kondisi geografis Kabupaten Lamandau yang luas dan beragam. Meski menghadapi berbagai tantangan tersebut, kedua informan menunjukkan komitmen yang kuat dalam mencari solusi melalui pendekatan kolaboratif, inovatif, dan berbasis partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB di Kabupaten Lamandau.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, persepsi akseptor KB baru terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas lapangan KB di Kabupaten Lamandau telah sesuai dengan harapan mereka. Rendahnya tingkat perbedaan antara persepsi dan harapan ini menunjukkan bahwa petugas lapangan KB telah berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan para akseptor KB baru.

Dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru, kualitas pelayanan yang baik dari PLKB merupakan faktor kunci. Dengan memberikan pelayanan yang melebihi harapan dan tingkat kepentingan akseptor, PLKB dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas akseptor, serta menarik lebih banyak calon akseptor untuk menggunakan layanan KB. Hal ini pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan prevalensi penggunaan kontrasepsi dan keberhasilan program KB secara keseluruhan di Kabupaten Lamandau.

Kualitas pelayanan PLKB dalam penelitian ini merupakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh PLKB dalam melaksanakan tugas penyuluhan, pembinaan, dan pendampingan program KB terhadap akseptor KB baru yang diukur melalui 9 (sembilan) dimensi kualitas pelayanan berdasarkan Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 yang meliputi: persyaratan; kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian produk pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; dan penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Dengan memperhatikan kesembilan dimensi kualitas pelayanan tersebut, petugas PLKB dapat memberikan pelayanan KB yang optimal dan memuaskan bagi akseptor. Penilaian terhadap dimensi-dimensi ini dapat dijadikan dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga dapat menarik lebih banyak akseptor KB baru dan mendukung keberhasilan program KB secara keseluruhan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan PLKB dalam upaya meningkatkan akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau antara lain: sumber daya manusia, anggaran dan sarana dan prasarana. Pertama, sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam implementasi program KB. Petugas lapangan KB (PLKB) harus memiliki kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan KB kepada masyarakat. Kualitas SDM mencakup tingkat pendidikan, pelatihan yang diterima, pengalaman kerja, dan kemampuan komunikasi interpersonal. PLKB dituntut mampu melakukan konseling dengan baik, memberikan informasi yang akurat tentang metode kontrasepsi, serta membangun kepercayaan dengan calon akseptor KB. Selain itu, jumlah PLKB juga harus proporsional dengan jumlah penduduk yang dilayani agar pelayanan dapat optimal.

Hasil penelitian sebelumnya terkait dengan faktor sumber daya manusia, oleh Karyianti, Ajeng Dariah (2020) mengungkapkan bahwa SDM merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi program KB. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa kompetensi PLKB yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap sangat mempengaruhi kualitas pelayanan KB. Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa PLKB yang memiliki kompetensi

baik lebih mampu melakukan pendekatan dan komunikasi efektif dengan masyarakat, sehingga berhasil meningkatkan jumlah akseptor KB baru.

Penelitian Ratnawati, et al (2021), Hadi, et al (2021) menekankan pentingnya aspek kuantitas dan kualitas SDM dalam program KB. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa keterbatasan jumlah PLKB dan ketidakseimbangan distribusi petugas di lapangan menjadi kendala utama dalam pencapaian target program KB. Penelitian ini juga menemukan bahwa beban kerja yang tidak proporsional akibat keterbatasan SDM berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan.

Penelitian Riyadin (2019) tidak secara spesifik membahas faktor SDM sebagai fokus utama, namun lebih menekankan pada aspek sistem informasi dan teknologi dalam mendukung program KB. Penelitian BKKBN (2022) dalam laporannya membahas secara komprehensif tentang pentingnya SDM dalam program KB. Laporan ini menggarisbawahi bahwa kualifikasi, kompetensi, dan jumlah PLKB yang memadai merupakan prasyarat utama keberhasilan program KB. BKKBN juga menekankan perlunya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan dan sistem pengembangan karir yang jelas.

Penelitian Rosidah (2021), keterkaitan dengan penelitian ini terlihat pada aspek pelayanan PLKB, dimana penelitian Rosidah di Tanjung Seneng menemukan bahwa peningkatan pelayanan KB dipengaruhi oleh faktor penghambat seperti kurangnya informasi, sarana, dan pengetahuan masyarakat yang dapat diatasi melalui strategi komunikasi langsung. Sementara penelitian di Kabupaten Lamandau melengkapi temuan tersebut dengan mengidentifikasi faktor keberhasilan yang lebih spesifik yaitu sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana sebagai komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan PLKB. Penelitian Syahria (2023) memiliki persamaan yang terletak pada fokus peningkatan akseptor KB melalui peran PLKB, khususnya dalam aspek SDM yang menekankan kemampuan komunikasi efektif petugas dengan masyarakat. Penelitian Sari, S. N., Muchsin S., Anadza, H. (2022) lebih fokus pada aspek partisipasi masyarakat dan tidak secara khusus membahas faktor SDM dalam implementasi program KB.

Dari beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penelitian Karyianti (2020), Ratnawati, et al (2021), Rosidah (2021) dan Laporan BKKBN (2022) dan Syahria (2023) yang secara spesifik dan mendalam membahas faktor SDM dalam implementasi program KB. Kelima penelitian ini memiliki benang merah yang sama yaitu: menekankan pentingnya kompetensi PLKB dalam memberikan pelayanan KB, mengidentifikasi masalah keterbatasan jumlah dan distribusi PLKB, dan merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa penguatan aspek SDM, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, merupakan prioritas yang harus ditangani untuk meningkatkan efektivitas program KB di Kabupaten Lamandau. Rekomendasi dari ketiga penelitian tersebut dapat menjadi referensi dalam menyusun strategi perbaikan pengelolaan SDM di DP3AP2KB Kabupaten Lamandau.

Dengan demikian, analisis dari penelitian-penelitian terdahulu ini memberikan landasan empiris yang kuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas SDM dalam implementasi program KB di Kabupaten Lamandau. Perbaikan aspek SDM perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, dengan mempertimbangkan berbagai dimensi seperti kompetensi, jumlah dan distribusi petugas, serta sistem pengembangan kapasitas yang terstruktur.

Kedua, anggaran. Ketersediaan dan kecukupan anggaran sangat mempengaruhi keberhasilan program KB. Anggaran diperlukan untuk berbagai keperluan seperti pengadaan alat kontrasepsi, biaya operasional petugas lapangan, kegiatan penyuluhan dan sosialisasi, serta pemeliharaan sarana prasarana. Anggaran yang memadai memungkinkan PLKB melakukan kunjungan rutin ke lapangan, mengadakan kegiatan promosi KB, dan memberikan pelayanan berkualitas. Pengelolaan anggaran yang transparan dan efisien juga penting untuk memastikan dana digunakan secara tepat sasaran dalam upaya meningkatkan jumlah akseptor KB baru.

Dari beberapa penelitian terdahulu, penelitian Ratnawati, et al (2021), Hadi, et al (2021) membahas aspek anggaran dalam implementasi program KB. Penelitian ini menemukan bahwa keterbatasan anggaran mempengaruhi kualitas pelayanan KB, terutama dalam hal jangkauan program dan pengembangan kapasitas petugas. Temuan ini relevan dengan kondisi di Kabupaten Lamandau dimana keterbatasan anggaran menjadi salah satu kendala dalam mewujudkan keluarga berkualitas.

BKKBN (2022) dalam laporannya juga mengungkapkan pentingnya dukungan anggaran yang memadai untuk program KB. Laporan ini menyoroti bahwa efektivitas program KB sangat bergantung pada ketersediaan anggaran untuk operasional lapangan, pengadaan alat kontrasepsi, dan program edukasi masyarakat. Hal ini sejalan dengan kondisi di Kabupaten Lamandau dimana anggaran yang terbatas mempengaruhi jangkauan dan kualitas program KB.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa anggaran menjadi faktor krusial dalam implementasi program KB di Kabupaten Lamandau. Dengan total anggaran Rp. 8.895.122.721 dimana Rp. 2.928.110.573 dialokasikan untuk program pembinaan KB, namun realisasinya hanya mencapai 76,07%, menunjukkan adanya tantangan dalam pengelolaan dan kecukupan anggaran. Kondisi ini perlu ditindaklanjuti melalui beberapa strategi seperti: peningkatan efisiensi penggunaan anggaran, advokasi untuk penambahan alokasi anggaran, pengembangan kemitraan dengan berbagai stakeholder dan penguatan sistem monitoring dan evaluasi penggunaan anggaran.

Rekomendasi untuk pengelolaan anggaran di DP3AP2KB Kabupaten Lamandau perlu mempertimbangkan aspek efisiensi dan efektivitas, dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dicapai melalui perencanaan yang matang, implementasi yang terukur, serta monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan penggunaan anggaran yang optimal dalam mencapai tujuan program KB.

Ketiga, sarana dan prasarana. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat mendukung kinerja PLKB dalam memberikan pelayanan KB. Hal ini mencakup ketersediaan alat kontrasepsi dengan berbagai pilihan metode, peralatan medis, ruang konseling yang nyaman, kendaraan operasional untuk kunjungan lapangan, serta media komunikasi, informasi dan edukasi (KIE). Sarana prasarana yang lengkap dan berkualitas akan memudahkan PLKB dalam menjalankan tugasnya serta meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan KB.

Dari penelitian sebelumnya, hanya penelitian Rosidah (2021), yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini terlihat pada aspek pelayanan PLKB, dimana penelitian Rosidah di Tanjung Seneng menemukan bahwa peningkatan pelayanan KB dipengaruhi oleh faktor penghambat seperti kurangnya ketersediaan sarana pendukung. Sementara penelitian di Kabupaten Lamandau melengkapi temuan tersebut dengan mengidentifikasi faktor keberhasilan yang lebih spesifik yaitu sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana sebagai komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan PLKB.

Berdasarkan analisis kondisi sarana dan prasarana di DP3AP2KB Kabupaten Lamandau, terdapat beberapa implikasi praktis yang perlu ditindaklanjuti. Pertama, perlunya melakukan pemetaan kebutuhan sarana prasarana secara menyeluruh, terutama terkait kendaraan operasional untuk PLKB yang bertugas di 8 kecamatan. Pemetaan ini harus mempertimbangkan karakteristik medan, jarak tempuh, dan intensitas pelayanan di masing-masing wilayah. Dengan pemetaan yang akurat, pengadaan sarana prasarana dapat lebih tepat sasaran dan efektif dalam mendukung pelayanan KB. Kedua, perlu dikembangkan sistem pengelolaan sarana prasarana yang lebih sistematis, mulai dari perencanaan pengadaan hingga pemeliharaan. Hal ini mencakup penyusunan standar operasional prosedur (SOP), jadwal pemeliharaan rutin, dan mekanisme pelaporan kondisi sarana prasarana. Sistem pengelolaan yang baik akan menjamin ketersediaan dan keberfungsian sarana prasarana dalam mendukung tugas PLKB di lapangan. Ketiga, pentingnya mengembangkan kemitraan dengan berbagai pihak untuk mendukung penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana. Mengingat

keterbatasan anggaran, kerjasama dengan sektor swasta atau lembaga donor dapat menjadi alternatif dalam memenuhi kebutuhan sarana prasarana. Kemitraan ini harus dibangun dengan prinsip saling menguntungkan dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan KB.

Berdasarkan temuan penelitian tentang kualitas pelayanan PLKB di Kabupaten Lamandau, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diterapkan. Pertama, meskipun kualitas pelayanan sudah baik, penting bagi DP3AP2KB untuk terus meningkatkan standar layanan dengan menggunakan sembilan aspek kualitas yang telah diidentifikasi sebagai acuan evaluasi berkelanjutan. Pengembangan sumber daya manusia juga menjadi kunci, dengan fokus pada pelatihan reguler dan program mentoring untuk meningkatkan kompetensi PLKB. Dari segi anggaran, pemerintah daerah perlu memastikan alokasi yang tepat untuk mendukung operasional PLKB dan pengadaan alat kontrasepsi. Peningkatan sarana dan prasarana, seperti pembaruan peralatan medis dan kendaraan operasional, juga penting untuk mendukung pelayanan yang optimal. Sistem pengaduan yang lebih integratif perlu dikembangkan untuk menampung dan menindaklanjuti *feedback* dari akseptor KB, yang akan membantu perbaikan layanan secara berkelanjutan. Mengingat tingkat kepuasan akseptor KB yang baik, ini bisa menjadi momentum untuk meningkatkan sosialisasi program KB kepada masyarakat yang lebih luas di Kabupaten Lamandau. Terakhir, monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja PLKB dan tingkat kepuasan akseptor KB perlu dilakukan untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Implementasi dari implikasi praktis ini diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan PLKB, serta mendukung upaya peningkatan jumlah akseptor KB baru di Kabupaten Lamandau.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, hasil penelitian menyimpulkan tingkat kualitas pelayanan PLKB pada DP3AP2KB Kabupaten Lamandau yang terukur dari sembilan aspek kualitas pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan sarana dan prasarana telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan Akseptor KB Baru. Kedua, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan PLKB dalam meningkatkan Akseptor KB Baru di Kabupaten Lamandau di pengaruhi oleh sumber daya manusia, sarana prasarana, dan anggaran.

Beberapa rekomendasi dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan PLKB pada DP3AP2KB Kabupaten Lamandau yang terukur dari sembilan aspek kualitas pelayanan, direkomendasikan beberapa hal strategis, yaitu: peningkatan sarana prasarana pelayanan KB terutama untuk wilayah terpencil melalui pengadaan unit pelayanan mobile dan pemanfaatan teknologi informasi; penguatan kompetensi PLKB melalui pelatihan teknis dan non-teknis secara berkelanjutan dengan fokus pada keterampilan konseling dan pelayanan KB; serta pengembangan sistem penanganan pengaduan yang terintegrasi dan responsif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan tetap mempertahankan aspek positif yang telah ada seperti kesederhanaan prosedur, keramahan petugas, kecepatan waktu, kewajaran biaya/tarif dan kesesuaian standar pelayanan KB. Sedangkan untuk meningkatkan keberhasilan implementasi pelayanan PLKB dalam meningkatkan Akseptor KB Baru di Kabupaten Lamandau, perlu dilakukan beberapa hal sebagai berikut: (a) keterbatasan SDM PLKB dapat diatasi melalui penambahan tenaga PLKB sesuai rasio wilayah kerja dan peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkala, (b) kendala anggaran dapat diatasi melalui efektivitas dan optimalisasi penggunaan anggaran dan bekerjasama dengan pihak swasta melalui program CSR, dan (c) untuk mengatasi kesenjangan sarana prasarana direkomendasikan melakukan penyusunan masterplan pengembangan infrastruktur KB berbasis zonasi wilayah, pengadaan unit pelayanan KB mobile untuk menjangkau wilayah

terpencil, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung sistem pelayanan dan monitoring program KB di Kabupaten Lamandau

REFERENSI

- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional 2022, '*Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Keluarga Berencana.*' Jakarta: BKKBN.
- DP3AP2KB Kabupaten Lamandau 2024, '*Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) DP3AP2KB Kabupaten Lamandau Tahun 2023.*'
- Karyianti, Ajeng Dariah 2020, '*Pemberdayaan penyuluh lapangan keluarga berencana (PLKB) dalam pelayanan peserta keluarga berencana pada Kantor Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Barat.*' *Jurnal Paradigma*, Vol. 1 No. 3, hh. 357-372.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L 1988, '*SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.*' *Journal of Retailing*, 64(1), hh.12-40.
- Purwaningsih, Sri Sunarti 2012, '*Desentralisasi Program Keluarga Berencana: Tantangan dan Persoalan Kasus Provinsi Kalimantan Barat.*' *Jurnal Kependudukan Indonesia*, Vol. VII, No. 2, hh. 109-125.
- Ratnawati, E., Susanto, H., Sulistyowati A 2021, '*Peningkatan Kualitas Pelayanan KB Sebagai Upaya Pembinaan Akseptor Di Kecamatan Trucuk Kabupaten Bojonegoro.*' *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, Vol. 4. No. 2, hh. 131-143.
- Riyadin 2019, '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan).*' *Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1, April 2019*, hh. 41-50.
- Rosidah 2021, '*Pelayanan PLKB (Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana) Di Kecamatan Tanjung Seneng Kota Bandar Lampung.*' *Jurnal Progress Administrasi Publik (JPAP) Volume 1 Nomor 1 2021*, hh. 9-17.
- Saefullah, A. D 2008, '*Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi.*' Bandung: LP3AN Fisip Unpad.
- Sari, S. N., Muchsin S., Anadza, H 2022, '*Strategi Dan Peran Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Kecamatan Kasembon Dalam Pencapaian Kualitas Pelayanan Yang Lebih Baik.*' *Jurnal Respon Publik*, Vol. 14, No. 8, Tahun 2022, hh. 65-69.
- Syahria, Fitria 2023, '*Efektivitas Komunikasi PLKB Dalam Meningkatkan Minat Pasangan Baru Untuk Menjadi Anggota Akseptor Kb Di Desa Tajimalela Kecamatan Kalianda.*' *Journal Media Public Relations, Volume 3 Nomor 1 Tahun 2023*, hh. 40-52.
- Sugiyono 2017, '*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*' Bandung: Alfabeta.
- Tabun, Diana San 2022, '*Peran Petugas Lapangan Keluarga Berencana Terhadap Akses Pelayanan KB Di Kabupaten Kupang.*' *Revista de Sociologia e Política 1, March 2022*, hh. 1-12.
- Peraturan dan Perundang-Undangan:
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga.
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga.
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.