



Evaluasi Pelayanan Publik pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Konawe

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Takwim Universitas Lakidende Unaaha takwim.mashur62@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, Desember 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Tahmit Ansar Universitas Lakidende Unaaha TahmitAnsar@gmail.com	
Muhammad Herdiansyah Universitas Lakidende Unaaha MuhammadHerdiansyah@gmail.com	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Takwim., Ansar, T., & Herdiansyah, M. (2025). Evaluasi Pelayanan Publik pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Konawe. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 5222-5229.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DPPKB) Kabupaten Konawe dalam pelaksanaan program Keluarga Berencana (KB). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Informan penelitian meliputi pejabat DPPKB, penyuluh KB, dan masyarakat penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik secara umum telah berjalan cukup baik, terutama pada dimensi jaminan dan empati, namun masih ditemukan kendala pada aspek bukti fisik dan daya tanggap. Temuan ini menegaskan pentingnya perumusan kebijakan pemerintah daerah yang berfokus pada peningkatan sarana prasarana, kapasitas sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi pelayanan guna meningkatkan efektivitas dan pemerataan pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Keluarga, Berencana

Abstract

This study aims to evaluate the quality of public services at the Population Control and Family Planning Office (DPPKB) in Konawe Regency in implementing the Family Planning (KB) program. This study used a descriptive qualitative approach, collecting data through observation, interviews, and documentation. Data were analyzed using five dimensions of service quality (SERVQUAL): tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research informants included DPPKB officials, family planning counselors, and service recipients. The results indicate that the quality of public services has generally been quite good, particularly in the dimensions of assurance and empathy. However, challenges remain in the tangibles and responsiveness aspects. These findings underscore the importance of formulating local government policies that focus on improving infrastructure, human resource capacity, and utilizing service technology to increase the effectiveness and equity of public services.

Keywords: Public Services, Family, Planning.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi dan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan kemampuan aparatur negara dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga menunjukkan tingkat keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang tidak terpisahkan dari upaya reformasi birokrasi.

Dalam konteks pembangunan nasional, pelayanan publik memiliki peran strategis sebagai instrumen untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Pelayanan yang efektif, efisien, dan berkeadilan diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebaliknya, pelayanan publik yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan tingkat partisipasi masyarakat, serta menghambat pencapaian tujuan pembangunan.

Salah satu sektor strategis pelayanan publik adalah pengendalian penduduk dan pelaksanaan program Keluarga Berencana (KB). Program KB memiliki kontribusi penting dalam mengendalikan laju pertumbuhan penduduk, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta mewujudkan keluarga yang sejahtera. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, mulai dari aspek penyuluhan, akses terhadap alat kontrasepsi, hingga pendampingan berkelanjutan kepada keluarga sasaran. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi dan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu sektor strategis pelayanan publik adalah pengendalian penduduk dan pelaksanaan program Keluarga Berencana (KB), yang berperan dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DPPKB) Kabupaten Konawe memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan KB melalui penyuluhan, penyediaan alat kontrasepsi, serta pendampingan keluarga. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat permasalahan seperti keterbatasan tenaga penyuluh, distribusi layanan yang belum merata, serta rendahnya pemanfaatan teknologi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan evaluasi pelayanan publik untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan serta kendala yang dihadapi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan publik pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Konawe dengan menggunakan pendekatan lima dimensi SERVQUAL. Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik berupa penguatan kajian empiris mengenai pelayanan publik di sektor pengendalian penduduk dan keluarga berencana, sekaligus menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1. Evaluasi Pelayanan Publik

Evaluasi merupakan proses sistematis yang dilakukan untuk menilai nilai, efektivitas, efisiensi, dan keberhasilan suatu program atau pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Arikunto (2013), evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran hasil, tetapi juga sebagai sarana untuk menilai kesesuaian antara perencanaan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai. Dengan demikian, evaluasi menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan manajerial, baik untuk mempertahankan, memperbaiki, maupun mengembangkan suatu program pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, evaluasi memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Evaluasi pelayanan publik bertujuan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah telah sesuai dengan standar pelayanan, kebutuhan masyarakat, serta prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan keadilan. Melalui evaluasi, pemerintah dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta persepsi publik terhadap kinerja aparatur pelayanan.

Evaluasi pelayanan publik juga berfungsi sebagai instrumen untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan dan hambatan yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Hambatan tersebut dapat berupa keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang

belum memadai, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, maupun rendahnya pemanfaatan teknologi informasi. Dengan adanya evaluasi yang komprehensif, instansi pemerintah dapat memetakan aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Selain itu, evaluasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam perumusan kebijakan, penyusunan program peningkatan kapasitas aparatur, serta pengembangan inovasi pelayanan publik. Oleh karena itu, evaluasi tidak hanya dipahami sebagai kegiatan penilaian semata, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Konsep pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai subjek utama yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang layak, adil, dan berkualitas. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari prinsip pemenuhan hak warga negara dan tanggung jawab negara dalam mewujudkan kesejahteraan umum.

Moenir (2008) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah secara terus-menerus untuk memenuhi kepentingan masyarakat dengan menekankan aspek kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kepuasan pengguna layanan. Pelayanan publik yang baik ditandai oleh adanya prosedur yang jelas, waktu pelayanan yang pasti, biaya yang transparan, serta sikap aparatur yang ramah dan profesional. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga dengan proses pelayanan yang dialami oleh masyarakat.

Pelayanan publik memiliki dimensi yang luas karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat, seperti hak atas informasi, kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aparatur pelayanan publik dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, serta komitmen dalam menjalankan tugas pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas akan mendorong terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi birokrasi. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan tingkat partisipasi masyarakat, serta menciptakan citra negatif terhadap birokrasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi kebutuhan yang mendesak dan berkelanjutan dalam rangka mendukung reformasi birokrasi dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

3. Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan serta kemampuan penyedia layanan dalam mengendalikan dan mempertahankan keunggulan tersebut agar sesuai dengan harapan masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan model SERVQUAL sebagai kerangka konseptual untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Model ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena mampu menggambarkan aspek-aspek pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Model SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini saling berkaitan dan secara bersama-sama membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik.

a. Tangibles

Dimensi tangibles (bukti fisik) berkaitan dengan kondisi nyata yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Dimensi ini mencakup ketersediaan dan kelayakan fasilitas pelayanan, peralatan pendukung, sarana prasarana, serta penampilan aparatur pelayanan. Bukti fisik yang memadai akan memberikan kesan awal yang positif dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sebaliknya, keterbatasan atau kondisi fisik yang kurang layak dapat menurunkan persepsi masyarakat meskipun pelayanan substantif telah diberikan dengan baik.

b. Reliability

Dimensi reliability (keandalan) mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan tercermin dari ketepatan waktu, kesesuaian layanan dengan janji atau ketentuan, serta minimnya kesalahan dalam proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, keandalan menjadi indikator penting karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.

c. Responsiveness

Dimensi responsiveness (daya tanggap) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan aparatur dalam membantu masyarakat serta merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Daya tanggap yang baik menunjukkan adanya perhatian dan kepedulian aparatur terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi ini juga mencerminkan efisiensi pelayanan, karena masyarakat sangat menghargai pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mampu memberikan solusi secara cepat.

d. Assurance

Dimensi assurance (jaminan) mencerminkan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, serta sikap profesional aparatur pelayanan yang mampu menumbuhkan rasa aman dan keyakinan masyarakat. Jaminan pelayanan berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas, sikap sopan dan ramah, serta kepastian hukum dan prosedur pelayanan. Dalam pelayanan publik, dimensi assurance sangat penting karena masyarakat membutuhkan kepastian bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan aturan dan dilaksanakan oleh aparatur yang kompeten.

e. Empathy

Dimensi empathy (empati) berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan serta kondisi masyarakat secara individual. Empati tercermin dari sikap aparatur yang ramah, tidak diskriminatif, serta kesediaan untuk mendengarkan dan memahami permasalahan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada empati akan menciptakan hubungan yang lebih humanis antara penyedia layanan dan pengguna layanan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat.

Kelima dimensi SERVQUAL tersebut digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Konawe. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan KB serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

4. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan bagian penting dalam kajian akademik karena berfungsi untuk memetakan posisi penelitian yang dilakukan serta menunjukkan kontribusi ilmiah yang ingin dicapai. Melalui penelaahan terhadap penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi kesenjangan penelitian (research gap) sekaligus memperkuat landasan teoritis dan empiris dari penelitian yang dilakukan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan. Ratminto dan Winarsih (2013) dalam penelitiannya mengenai manajemen pelayanan publik menemukan bahwa dimensi daya tanggap dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Aparatur yang responsif dan mampu memahami kebutuhan masyarakat secara individual cenderung menghasilkan persepsi pelayanan yang lebih positif.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ulum (2018) menegaskan bahwa penerapan konsep kualitas pelayanan secara konsisten dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Penelitian tersebut menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelayanan, termasuk kejelasan prosedur, kepastian waktu, serta sikap aparatur pelayanan. Kepercayaan masyarakat akan meningkat apabila pelayanan dirasakan adil, transparan, dan profesional.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (2011) menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik dan keandalan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal

masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Fasilitas pelayanan yang memadai serta pelayanan yang konsisten sesuai standar operasional prosedur akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan tidak dapat diabaikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan konsep multidimensi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat struktural maupun perilaku aparatur. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji pelayanan publik pada sektor pengendalian penduduk dan keluarga berencana di tingkat pemerintah daerah.

Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan diri sebagai kajian empiris yang berupaya melengkapi dan memperkaya penelitian terdahulu dengan fokus pada evaluasi kualitas pelayanan publik pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Konawe. Dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik berupa pemahaman yang lebih kontekstual mengenai kualitas pelayanan KB, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas dan pemerataan pelayanan publik.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan. Ratminto dan Winarsih (2013) menemukan bahwa dimensi daya tanggap dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ulum (2018) menegaskan bahwa penerapan konsep kualitas pelayanan secara konsisten dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini menempatkan diri sebagai kajian empiris yang secara spesifik mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada sektor pengendalian penduduk dan keluarga berencana di tingkat pemerintah daerah, khususnya di Kabupaten Konawe.

B. Metodologi

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam proses pelayanan publik yang berlangsung, termasuk interaksi antara aparatur pelayanan dan masyarakat, persepsi pengguna layanan, serta pengalaman nyata yang dirasakan selama pelaksanaan pelayanan Keluarga Berencana. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami makna, sikap, dan penilaian subjektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, yang tidak dapat diukur secara optimal hanya dengan pendekatan kuantitatif. Selain itu, pendekatan kualitatif relevan dengan tujuan penelitian yang menekankan pada pemahaman kualitas pelayanan berdasarkan realitas empiris di lapangan, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik yang sesungguhnya.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Konawe. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada peran strategis DPPKB sebagai instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab langsung dalam penyelenggaraan pelayanan pengendalian penduduk dan keluarga berencana, sehingga relevan dengan fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan publik.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan secara sengaja dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pemilihan teknik ini didasarkan pada kebutuhan peneliti untuk memperoleh informasi yang mendalam, akurat, dan kontekstual mengenai pelaksanaan pelayanan Keluarga Berencana, sehingga informan yang dipilih benar-benar memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan tersebut.

Informan penelitian terdiri dari beberapa kelompok utama. Pertama, pejabat DPPKB Kabupaten Konawe yang berperan sebagai pengambil kebijakan dan penanggung jawab program, dipilih untuk memperoleh informasi terkait perencanaan, kebijakan, serta strategi penyelenggaraan pelayanan Keluarga Berencana. Kedua, penyuluh Keluarga Berencana

sebagai pelaksana pelayanan di lapangan dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan masyarakat serta memahami dinamika dan kendala operasional pelayanan. Ketiga, masyarakat penerima layanan dipilih sebagai informan karena mereka merupakan pihak yang merasakan secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memberikan penilaian objektif mengenai kepuasan, kemudahan, dan kendala yang dihadapi dalam memperoleh pelayanan KB. Kombinasi ketiga kelompok informan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan seimbang mengenai kualitas pelayanan publik di DPPKB Kabupaten Konawe.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

- a. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik yang berlangsung di DPPKB Kabupaten Konawe.
- b. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi, pandangan, dan pengalaman informan terkait kualitas pelayanan Keluarga Berencana.
- c. Dokumentasi dimanfaatkan untuk melengkapi data melalui arsip, laporan, dan dokumen resmi yang relevan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

- a. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian.
- b. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar data mudah dipahami.
- c. Penarikan kesimpulan dilakukan secara interaktif untuk memperoleh temuan yang mencerminkan kondisi pelayanan publik yang diteliti.

C. Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada DPPKB Kabupaten Konawe dapat dianalisis secara komprehensif berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penggunaan kelima dimensi ini memungkinkan peneliti untuk melihat kualitas pelayanan tidak hanya dari satu aspek tertentu, tetapi dari berbagai sudut pandang yang saling melengkapi, baik yang bersifat fisik, prosedural, maupun perilaku aparatur pelayanan.

Analisis terhadap masing-masing dimensi SERVQUAL memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi riil pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan Keluarga Berencana. Setiap dimensi menunjukkan karakteristik dan permasalahan yang berbeda, sehingga dapat diidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis dalam mengungkap kekuatan dan kelemahan pelayanan publik secara sistematis.

Pendekatan ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan konsep yang bersifat multidimensional dan tidak dapat dinilai secara parsial. Pelayanan yang dinilai baik pada satu dimensi belum tentu mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal secara keseluruhan apabila dimensi lainnya masih lemah. Oleh karena itu, hasil analisis SERVQUAL dalam penelitian ini menjadi dasar penting bagi instansi terkait untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih terarah, berimbang, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1. Tangibles

Pada dimensi tangibles, fasilitas pelayanan dinilai cukup memadai dari segi ketersediaan sarana dasar, seperti ruang pelayanan dan perlengkapan administrasi, namun belum merata di seluruh wilayah dan masih terbatas di daerah terpencil. Kondisi ini menunjukkan bahwa akses fisik terhadap pelayanan belum sepenuhnya adil bagi seluruh masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Moenir (2008) yang menegaskan bahwa aspek bukti fisik pelayanan sangat memengaruhi persepsi awal masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Keterbatasan sarana prasarana berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan

kepercayaan masyarakat, terutama bagi mereka yang berada di wilayah dengan akses pelayanan yang minim.

2. Reliability

Dimensi reliability menunjukkan bahwa petugas dinilai cukup andal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan jadwal yang telah ditetapkan. Keandalan ini tercermin dari konsistensi pelayanan serta kemampuan petugas dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional. Temuan ini mengindikasikan adanya komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Ratminto dan Winarsih (2013) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

3. Responsiveness

Pada dimensi responsiveness, daya tanggap petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat dinilai cukup baik. Petugas berupaya memberikan pelayanan secara cepat dan membantu masyarakat sesuai kebutuhan. Namun demikian, keterbatasan jumlah tenaga penyuluh menyebabkan belum optimalnya pelayanan, terutama dalam menjangkau seluruh wilayah kerja. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa tingkat daya tanggap pelayanan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan distribusi sumber daya manusia dalam organisasi pelayanan publik.

4. Assurance

Dimensi assurance menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan, sehingga mampu menumbuhkan rasa aman dan keyakinan bagi masyarakat penerima layanan. Sikap profesional petugas serta penguasaan materi pelayanan Keluarga Berencana menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kondisi ini sesuai dengan konsep jaminan pelayanan yang menekankan bahwa profesionalisme aparatur merupakan salah satu indikator utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

5. Empathy

Sementara itu, pada dimensi empathy, petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas berupaya memahami kondisi dan permasalahan masyarakat secara individual, sehingga pelayanan yang diberikan terasa lebih humanis. Temuan ini sejalan dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menempatkan empati sebagai dimensi penting dalam membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan, serta dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di DPPKB Kabupaten Konawe tergolong cukup baik. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, khususnya pada aspek pemerataan sarana prasarana, penambahan dan penguatan kapasitas tenaga penyuluh, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pemerataan pelayanan publik.

D. Kesimpulan

Pelayanan publik pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Konawe telah berjalan cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan dan empati merupakan aspek yang paling menonjol, yang tercermin dari kompetensi aparatur serta sikap ramah dan kepedulian petugas terhadap masyarakat. Kondisi ini berkontribusi positif terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Keluarga Berencana.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa dimensi bukti fisik dan daya tanggap masih memerlukan perhatian serius. Keterbatasan sarana prasarana serta jumlah tenaga penyuluh yang belum memadai berdampak pada belum optimalnya pemerataan pelayanan, khususnya di wilayah terpencil. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aspek sumber daya manusia, tetapi juga pada dukungan fasilitas dan sistem pelayanan yang memadai.

Berdasarkan temuan tersebut, DPPKB Kabupaten Konawe disarankan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan, menambah dan melatih tenaga penyuluh, serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital guna meningkatkan efektivitas dan pemerataan pelayanan. Secara khusus, pemerintah daerah perlu menetapkan kebijakan penguatan layanan KB berbasis wilayah

dengan prioritas pada daerah terpencil melalui penambahan penyuluh lapangan dan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan dan edukasi masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan praktis bagi perumusan kebijakan dan perbaikan pelayanan publik di bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana.

E. Referensi

- Alhamid, Tt., & Anufia, B. (2019). *Instrumen pengumpulan data* (pp. 1–20).
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Danin, S. (2002). *Menjadi peneliti kualitatif*. Pustaka Setia.
- Firdayani Malik, M., Purnawati, D., & Supriyadi. (2024). *Evaluasi pelaksanaan program Keluarga Berencana (KB) di Puskesmas Tawangga Kabupaten Konawe*. Avicenna Kendari.
- Fandy. (2021). *Sejarah keluarga berencana (KB) di Indonesia*. Gramedia. <https://www.gramedia.com/literasi/sejarah-kb/>
- Febriana, R. (2021). *Evaluasi pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Hartanto, H. (2015). *Keluarga berencana (KB) dan kontrasepsi*. Pustaka Sinar Harapan.
- Israel Samuel, A., dkk. (2018). Evaluasi kebijakan kependudukan program keluarga berencana (KB) di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(62).
- Manullang, G. M. C. (2023). *Evaluasi program keluarga berencana (KB) dalam menekan laju pertumbuhan penduduk di Kecamatan Medan Helvetia*.
- Marmi. (2016). *Buku ajar pelayanan keluarga berencana (KB)*. Pustaka Pelajar.
- Muhammad Raihan. (2023). *Evaluasi pelayanan publik di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Notoatmodjo, S. (2011). *Kesehatan masyarakat: Ilmu dan seni* (ed. revisi). Rineka Cipta.
- Perpustakaan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023).
- Pola Anto, R. P. (2023). *Modul metodologi penelitian kualitatif: Teori dan aplikasi lapangan*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Halu Oleo.
- Rukajat, A. (2018). *Teknik evaluasi pembelajaran*. Deepublish.
- Setiawan, D., Sjafari, A., & Listyaningsih, L. (2018). *Evaluasi Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang alih fungsi lahan irigasi di Kecamatan Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten* (Disertasi doktoral, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Stoner, J. A. F., & Wankel, C. (1986). *Management* (3rd ed.). Prentice-Hall International.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, and applications*. Jossey-Bass.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyawati, A. (2013). *Pelayanan keluarga berencana (KB)*. Salemba Medika.
- Sutisna, N. (2020). *Evaluasi implementasi manajemen berbasis sekolah di SMA Negeri 1 Dente Teladas Kabupaten Tulang Bawang* (Disertasi doktoral, Universitas Muhammadiyah Metro).
- Ulum, M. C. (2018). *Public service: Tinjauan teoretis dan isu-isu strategis pelayanan publik*. Universitas Brawijaya Press.
- World Health Organization. (2018). *World health statistics 2018: Monitoring health for the SDGs*. World Health Organization.
- Wirawan. (2011). *Evaluasi: Teori, model, standar, aplikasi, dan profesi*. RajaGrafindo Persada.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia: Teori, aplikasi, dan penelitian*. Salemba Empat.