

Peningkatan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara

Adrian Tawai ^{1*}; Hendri Ade Sucipto ²

^{1,2}Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia; adriantawai@uho.ac.id

*Correspondence : adriantawai@uho.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan desain program dalam meningkatkan kualitas pelayanan keluarga berencana pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan dipilih secara purposive. Teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan desain program dalam meningkatkan kualitas pelayanan Keluarga Berencana pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara sudah dapat dikatakan baik. Walau pun masih kurangnya pembaruan akan inovasi-inovasi program-program yang ada. Para pegawai telah menjalankan prosedur atau tatacara pelayanan yang baik sesuai dengan aturan dan kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Para pegawai selalu berusaha menunjukkan sikap profesionalisme yang baik dan ramah serta berusaha sebaik mungkin agar masyarakat merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang mereka berikan.

ABSTRACT

This study aims to determine the development of program design in improving the quality of family planning services at the Department of Population Control and Family Planning in North Buton Regency using a qualitative descriptive method. Informants were selected purposively. Data collection techniques through in-depth interviews and documentation. The results of the study indicate that the development of program design in improving the quality of family planning services at the Department of Population Control and Family Planning in North Buton Regency can be said to be good. Even though there is still a lack of updates on existing program innovations. The employees have carried out good service procedures or procedures in accordance with the rules and the quality of service that has been determined. The employees always try to show a good and friendly attitude of professionalism and try their best so that the community feels comfortable and satisfied with the services they provide.

Kata kunci

*Pengembangan,
Peningkatan, Kualitas
Pelayanan*

Keywords

*Development, Improvement,
Service Quality*

Pendahuluan

Negara Republik Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi sehingga memerlukan adanya pengembangan program yang dilakukan untuk menekan laju pertumbuhan penduduk tersebut. Salah satu instansi yang menangani mengenai pertumbuhan penduduk adalah Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional. Sebuah organisasi pemerintah non-departemen, Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional melapor kepada dan bertanggung jawab langsung kepada presiden. Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan membawahi BKKBN. BKKBN bertanggung jawab untuk mengembangkan kebijakan manajemen, mengoordinasikan pelaksanaan Program Keluarga Berencana Nasional, dan membina pertumbuhan keluarga yang sukses (Noviawati, 2011).

Di Indonesia, masalah kependudukan belum terpecahkan. Tingkat kelahiran yang tinggi dan populasi yang besar adalah dua dari masalah ini. Secara umum, masalah kependudukan Indonesia dapat dibagi menjadi tiga kategori: struktur usia muda, standar pekerjaan, dan distribusi masyarakat yang tidak merata di berbagai bidang. Berdasarkan temuan sensus penduduk Indonesia 2010, negara ini memiliki total populasi 237,6 juta, dengan 119,6 juta pria dan 118 juta wanita. Dengan tingkat pertumbuhan penduduk tahunan sebesar 1,49%, Indonesia memiliki populasi terbesar keempat di dunia, di belakang Cina, India, dan Amerika Serikat. Tentunya, peningkatan penduduk ini berdampak besar pada kesejahteraan bangsa dan kemakmuran ekonomi (Hardiyansyah, 2011).

Menurut angka ini, populasi Indonesia bertambah 9.027 orang setiap harinya. 377 orang ditambahkan ke populasi setiap jam, dan bahkan setiap detik, tingkat pertumbuhan populasi masih agak kuat, hingga 1,04%. (1-2 juta orang). Secara umum, 99,9% pertumbuhan penduduk Indonesia dapat dikaitkan dengan kelahiran; 1,5% sisanya datang melalui migrasi. Untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut di atas dan mencapai tujuan pembangunan jangka panjang di bidang kesehatan, program Keluarga Berencana (KB) didirikan. Dapat disimpulkan bahwa 1-2 anak lahir di Indonesia per detik. Salah satu inisiatif pemerintah untuk mengelola kependudukan adalah Program Keluarga Berencana (KB) (Alifariki, 2017).

Dengan mengawasi dan melaksanakan program Keluarga Berencana (KB), pemerintah Indonesia melalui Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) juga mengurangi angka kelahiran. Pengelolaan Program Keluarga Berencana Nasional (KB) pada dasarnya adalah proses pelaksanaan pembangunan yang tujuannya adalah untuk mengendalikan angka kelahiran dalam rangka menciptakan rumah tangga yang kaya. Pengelolaan Program Keluarga Berencana dengan sektor pembangunan lainnya secara progresif mengikutsertakan masyarakat (Sulistyaningsih, 2013).

Program Pelayanan Keluarga Berencana, Program Kesehatan Reproduksi Remaja, Program Pelayanan Kontrasepsi, Program Pengembangan Peran Serta

Masyarakat dalam Pelayanan Keluarga Berencana, Program Bantuan Kelompok Pembangunan Keluarga, Program Keluarga Berencana bagi Generasi Muda Memasuki Masa Perkawinan, Program Pelayanan Keluarga Berencana bagi Masyarakat Miskin, dan lain-lain merupakan salah satu program terkait kesejahteraan sosial Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Andre, 2015). Semua yang dilakukan tersebut berkaitan dengan peran dari Badan Koordinasi Keluarga Berencana (BKKBN) yang merupakan organisasi yang juga melakukan pelayanan yang menyeluruh, bermutu dan juga terjangkau untuk lapisan masyarakat (Oktriyanto, 2016)

Pada tingkat kabupaten urusan mengenai keluarga berencana ditangani oleh Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (PPKB) demikian juga dengan di Kabupaten Buton Utara dimana Dinas tersebut melakukan kegiatan yang lebih terpadu terutama dalam melakukan desain program yang lebih baik lagi dan yang terutama juga adalah dengan selalu melakukan perbaikan dan peningkatan pada aspek standarisasi pelayanan yang dilakukan. Pelaksanaan program KB tidak lagi semata mata diarahkan hanya kepada upaya pencapaian target kuantitas penduduknya, melainkan jauh lebih luas lagi sudah harus menyentuh banyak aspek terkait dengan upaya kualitas dalam rangka mewujudkan sebuah keluarga yang berkualitas (Trianzhiani, 2018). Melihat dari pengembangan tersebut maka pencapaian target yang ada mesti lebih dikembangkan dalam hal desain program yang ada sehingga ada masyarakat merasakan program yang ada tersebut.

Kesadaran masyarakat tentang pentingnya ber-KB masih sangat kurang dalam lingkup Kabupaten Buton Utara. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (PPKB) yang ada di Kabupaten Buton masih memerlukan upaya yang ekstra untuk lebih meningkatkan kerjanya. Pengembangan terhadap program-program yang ada di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (PPKB) Kabupaten Buton Utara mesti terus ditingkatkan lagi demikian juga dengan standarisasi pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat (Kawulu, 2015). Masyarakat masih kurang dalam menerima informasi dan menerima program yang ada sehingga hal tersebut menjadi acuan bagi Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (PPKB) Kabupaten Buton Utara untuk bekerja dengan meningkatkan program yang ada (Kalalinggi, 2019). Observasi yang penulis temui tersebut mengindikasikan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang program yang ada pada Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (PPKB) Kabupaten Buton Utara sehingga untuk itu pihak Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (PPKB) Kabupaten Buton Utara mesti lebih meningkatkan lagi perencanaan desain program yang ada kedepan (Larasati, 2018).

Berbagai studi yang membahas mengenai kualitas pelayanan pada dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana seperti studi Ningrum et., al (2019) yang menyoroti kualitas pelayanan mobil unit penerangan, dan studi dari Karim

(2021) yang membahas peningkatan mutu pelayanan. Namun belum ada ditemukan studi mengenai peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (PPKB) Kabupaten Buton Utara. Sehingga perlunya penelitian ini dilakukan. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan desain program dalam meningkatkan kualitas pelayanan keluarga berencana pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara. Studi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian pelayanan publik.

Metode

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (Sugiono, 2017). Informan dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive* yaitu dilakukan pemilihan secara sengaja terhadap informan yang ada dalam penelitian yang dari Kepala PPKB Kabupaten Buton Utara, Staf PPKB Kabupaten Buton Utara, Pegawai PPKB Kabupaten Buton Utara dan Masyarakat Kabupaten Buton Utara. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data menggunakan teknik analisa data kualitatif.

Hasil dan Pembahasan

1. Pengembangan Desain Program

A. Pelaksanaan

Dalam pengembangan desain program pada suatu instansi dibutuhkan suatu proses pelaksanaan yang di dalamnya memuat seluruh rangkaian kegiatan serta prosedur yang jalankan dalam mengembangkan desain program yang ada. Menurut Westra (2011) pelaksanaan yaitu usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah di rumuskan dan telah ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya. Pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara sudah dilaksanakan beberapa program-program terbaru antara lain :

a. Program Dashat (Dapur Sehat Atasi Stunting)

Salah satu langka konkret untuk mengisi kampung KB adalah dengan program Dashat. Program ini mulai dicanangkan dengan tujuan untuk mengatasi Stunting di daerah-daerah. Penyebab masalah Stunting adalah kondisi kesehatan yang tidak optimal dan asupan nutrisi yang tidak optimal. Dengan adanya program ini setiap ibu hamil, ibu yang hendak hamil, dan ibu menyusui, lebih diperhatikan asupan nutrisinya. Kegiatan Dashat bertujuan untuk meningkatkan kualitas gizi masyarakat melalui optimalisasi sumber daya pangan lokal dalam rangka mempercepat upaya penurunan stunting di tingkat desa atau kelurahan.

b. Program Keluarga Berkualitas

Program utama Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara dengan mendirikan Kampung KB. Namun Kampung KB sendiri belum sesuai dengan apa yang di harapkan. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Buton Utara merubah Kampung KB menjadi Kampung Keluarga Berkualitas. Dengan adanya program Kampung Keluarga Berkualitas dapat memberikan integrasi dan konvergensi penyelenggaraan pemberdayaan dan penguatan institusi Keluarga dalam seluruh dimensinya guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia, keluarga dan masyarakat (Trianzhiani, 2018).

c. Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS)

UPPKS merupakan suatu kegiatan ekonomi produktif yang berusaha meningkatkan pendapatan yang dilakukan oleh keluarga sejahtera secara berkelompok di lingkungan masyarakat yang sederhana. Tujuan UPPKS adalah sebagai wadah pembelajaran untuk mengenal usaha skala rumah tangga yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan keluarga, mengajak keluarga aktif bergerak dalam ekonomi produktif, mensosialisasikan pengelolaan keuangan keluarga, meningkatkan ketahanan dan kemandirian keluarga serta mewujudkan keluarga kecil bahagia dan sejahtera

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas bahwa pegawai pada dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara sudah menunjukkan kinerjanya dengan baik terkhusus dalam hal pelaksanaan pengembangan desain program. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pegawai dan beberapa masyarakat, menunjukkan suatu penjelasan yang senada dan menunjukkan respon positif oleh masyarakat terhadap pelaksanaan program program yang ada baik dari pelaksanaan program Keluarga Berencana (KB), pendirian kampung KB sampai pendataan Keluarga Berencana, yang membuktikan bahwa pegawai betul betul melaksanakan program program yang ada. Seperti apa yang di kemukakan oleh Nurdin Usman (2002), yang mengatakan bahwa pelaksanaan merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasa dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.

B. Peningkatan

Peningkatan menurut (Zamroni, 2007) peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti lapis atau lapisan dari dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan berarti kemajuan secara umum, peningkatan merupakan upaya pencapaian dalam proses ukuran sifat dan sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara dengan pegawai dan beberapa masyarakat menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara sudah terlihat baik, dimana hasil tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dengan beberapa orang pegawai dimana ada banyak program-program yang telah dilaksanakan dan dikerjakan serta adanya

berbagai macam penghargaan dan prestasi yang telah dimenangkan dan di raih di tahun-tahun sebelumnya kemudian masyarakat yang telah menerima layanan memberikan respon yang baik akan peningkatan program program yang telah dicanangkan dan pengaplikasiannya dilapangan sudah sangat optimal.

C. Pembaharuan

Salah satu indikator program program yang ada dapat dikatakan mengalami perkembangan yaitu dengan adanya suatu pembaharuan. Dengan adanya pembaharuan maka suatu instansi dapat menentukan program-program yang dilaksanakan itu sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat itu sendiri pembaharuan yaitu mengganti program program yang yang semula kurang baik menjadi lebih baik. Menurut Ainul mahbubah (2013:10) pembaharuan adalah apa saja yang belum dipahami, diterima atau dilaksanakan oleh penerima pembaharuan, meskipun bukan hal baru bagi orang lain dengan demikian pembaharuan atau modernisasi merupakan proses perubahan untuk memperbaiki keadaan, baik dari segi cara, konsep dan serangkaian metode yang bisa diterapkan dalam rangka mengantarkan keadaan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan beberapa pegawai dan beberapa masyarakat yang menjadi sasaran akan program-program yang dicanangkan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara masih sangat kurang dan terbatasnya inovasi inovasi program terbaru yang di canangkan. Pembaharuan dalam bentuk kebijakan serta program yang ada belum dapat dilihat secara abstrak dan nyata hal ini di buktikan dengan program-program yang dilaksanakan dari tahun ketahun hanyai terpaku pada Pelayanan Keluarga Berencana, Pendataan Keluarga Berencana dan Pendirian Kampung KB ada beberapa program terbaru namun program itu belum dapat dilaksanakan secara menyeluruh. Kemudian juga tidak adanya keselarasan suatu program dengan perkembangan teknologi yang ada kurangnya dana dari pemerintah daerah serta kurang sejalan program dan visi misi daerah dengan dinas menjadi masalah utama dalam pembaharuan pada dinas ini.

2. Peningkatan Pelayanan

A. Berwujud

Seperti apa yang di kemukakan (Lovelock, C dan Lauren, 2007) Service adalah produk yang tidak berwujud jika di lihat dari sifat pelayanan itu namun produk fisik suatu pelayanan dapat dilihat dan dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan publik yang berwujud artinya pelayanan itu dapat dilihat dari produk layanannya, pelaksanaan program program yang ada serta karakteristik seorang pegawai dalam memberikan layanan pada dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana Kabupaten Buton Utara. Pelayanan yang berwujud mempunyai penampilan berupa fasilitas fisik, kendaraan, loket perlengkapan, ruangan solat, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan,

kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan yang menarik (Sunarsi, 2019).

Berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pegawai dan beberapa informan dimasyarakat, menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara sudah menunjukkan hasil yang baik dalam bentuk pelayanan yang berwujud artinya pelayanan yang di berikan sudah dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat setempat seperti dengan hadirnya beberapa program program yang membantu meningkatkan kualitas hidup pada masyarakat, membantu masyarakat terhindar dari kemiskinan dan kebodahan. Selain itu juga karakteristik atau produk dari layanan yang pegawai lakukan dalam hal ini sarana dan prasarana yang membantu pegawai melakukan pelayanan juga dapat dilihat

B. Berwujud

Menurut Kapur (1997) keandalan adalah keadaan dimana ketika operasi yang dijalankan berada pada kondisi lingkungan tertentu, sistem akan menunjukkan kemampuannya sesuai dengan fungsi yang diharapkan dalam selang waktu tertentu. Keandalan juga dapat didefinisikan sebagai probabilitas yang selalu dikaitkan dengan akumulasi dimana suatu kegiatan beroperasi tanpa mengalami masalah dalam kondisi tertentu. Keandalan juga dapat dikatakan sebagai kemampuan seorang pemberi pelayanan untuk melaksanakan pelayanan dengan tepat dan terpercaya. Seorang Pegawai dalam memberikan pelayanan harus tepat waktu dan pelayanan yang di lakukan tidak berbelit belit yang malah akan menyusahkan penerima layanan selain itu juga pelayanan itu harus terpercaya, Standar Operasional Prosedur harus betul betul di perhatikan dan transparan sehingga orang yang di layani dapat melihat prosedur pelayanan, waktu pelaksanaannya serta kejelasan atas layanan yang diterimanya (Dwimawanti, 2004).

Berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara dengan beberapa orang pegawai dan beberapa orang masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara sudah menunjukkan hal yang baik dalam hal keandalan, dimana dari hasil wawancara yang di lakukan oleh masyarakat yang tinggal di kampung KB menunjukkan kepuasan mereka terhadap program program yang telah dilaksanakan di kampung mereka.

C. Ketanggapan

Menurut Hamdani (2006:182) ketanggapan merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas supaya pelanggan merasa puas dan dapat memberikan pendapat positif terhadap layanan yang diterimanya. Daya tanggap merupakan respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan yang cepat dan meliputi kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat. Ketanggapan juga dapat diartikan

kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat (Indarjo, 2017). Suatu pelayanan yang dilakukan oleh seorang pemberi layanan kepada penerima layanan harus tanggap dan muncul kepekaan tersendiri untuk segera melayani apa yang di butuhkan oleh masyarakat kepekaan juga tidak terlepas dari profesionalisme seorang pegawai karena pada dasarnya seorang pegawai yang profesional adalah pegawai yang cepat tanggap atas apa yang di butuhkan masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara dengan beberapa orang pegawai dan beberapa orang masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara sudah menunjukkan hasil yang baik terkhusus pada indikator ketanggapan dimana dari hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat selaku penerima jasa pelayanan terhadap program Keluarga Berencana mengungkapkan kepuasan mereka atas ketanggapan para pegawai dalam memberikan layanan. Selain itu juga tanggapan dari beberapa orang pegawai membuktikan bahwa mereka betul-betul cepat tanggap atas segala bentuk pelayanan yang mereka berikan.

D. Keyakinan

Menurut Hasan (2006:288) keyakinan adalah suatu ikatan yang lebih kepada suatu hal yang bersifat rohani atau kejiwaan dibandingkan hal yang bersifat fisik atau material. Manusia adalah makhluk yang sadar yang berarti ia sadar terhadap semua alasan tingkah lakunya, sadar inferioritasnya, mampu membimbing tingkah lakunya, dan menyadari sepenuhnya arti dari segala perbuatan untuk kemudian dapat mengaktualisasikan dirinya. Keyakinan diarahkan kepada pengalaman subjektif dari apa yang relevan secara eksistensial untuk manusia. Keyakinan juga dapat di artikan sebagai pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance. Setiap pegawai harus ramah berkata baik dan lembut kepada masyarakat Seorang Pegawai juga dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik baiknya untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan atas pelayanan yang mereka lakukan dengan begitu masyarakat yang merasa puas maka akan terus menggunakan jasa pelayanan yang pegawai itu tunjukan.

Berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara dengan beberapa orang pegawai dan beberapa orang masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara sudah menunjukkan hasil yang baik dalam hal keyakinan dimana dibuktikan dengan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa para pegawai begitu percaya diri dan yakin terhadap program-program yang mereka realisasikan dan tanggapan dari beberapa pegawai juga mengatakan bahwa mereka begitu yakin akan tanggung jawab yang diberikan dalam mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas sehingga dapat tercipta kepercayaan dan kepuasan bagi masyarakat yang mereka layani.

E. Empati

Menurut Zoll (2012) mengatakan bahwa empati dapat diartikan sebagai kemampuan dan kecenderungan seseorang untuk memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu. Sementara itu Mead dalam Eisenberg (2000) menjelaskan bahwa Empati merupakan kapasitas mengambil peran orang lain dan mengadopsi perspektif orang lain dihubungkan dengan diri sendiri.

Empati yaitu bentuk kepedulian seorang pegawai terhadap apa yang menjadi kebutuhan dan permintaan masyarakat. Seorang pegawai diuntut untuk respect dan peka akan pelayanan yang di berikan ia juga diuntut untuk pandai dalam menganalisis kondisi dan latar belakang masyarakat (Hasibuan, 2018). Mereka tidak boleh membeda bedakan masyarakat yang di layani entah yang di layani itu seorang Kepala Daerah, Kepala Dinas, masyarakat menengah sampai masyarakat biasa semua harus mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan satu dengan yang lainnya dengan begitu akan tercipta kepuasan bagi masyarakat pada umumnya

Berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara dengan beberapa orang pegawai dan beberapa orang masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara sudah menunjukkan hasil yang baik dalam hal empati dimana dari hasil wawancara yang dilakukan pada masyarakat menunjukkan respect yang baik dari seorang pegawai dalam memberikan pelayanan selain itu juga para pegawai dapat lebih mudah paham akan pelayanan yang hendak mereka lakukan tanpa harus dijelaskan lebih mendetail oleh atasan mereka dapat bekerja dengan empati dan ikhlas atas dasar pelayanan dan bukan karna keterpaksaan.

Kesimpulan

Pengembangan desain program merupakan suatu kegiatan untuk memperbaharui program program yang ada agar sejalan dengan kualitas pelayanan yang di berikan. Pengembangan desain program menghasilkan berbagai keuntungan baik bagi instansi maupun masyarakat pada umumnya. Contohnya dengan di lakukan nya pembaharuan program kita dapat mengetahui dan membedakan program program yang dicanangkan dalam suatu instansi itu masih sesuai atau tidak dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai apa yang di harapkan seperti program kampung KB harus memang di desain yang harus betul betul sampai ke desa desa terisolir yang belum memiliki kesadaran untuk mengikuti program program KB.

Pengembangan desain program pada dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara jika dilihat dari pelaksanaannya hingga saat ini masih belum terlaksana sepenuhnya. Hal itu dikarenakan strategi seorang pemimpin dalam mengembangkan program program yang ada sesuai dengan kebutuhan perkembangan zaman dimasa sekarang kemudian sarana dan prasarana yang kurang mendukung pengembangan program program yang ada, kemampuan SDM yang masih kurang profesional sesuai dengan tugasnya masing masing yang di

lihat dari budaya dan kualitas kerja masing masing pegawai. Kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah tentang pembaharuan dan pengembangan terhadap program program yang ada belum sepenuhnya di laksanakan serta masih sangat di perlukannya inovasi-inovasi mengenai program program yang dicanangkan.

Referensi

- Alifariki. (2017). *Faktor determinan proksi kejadian kematian neonatus di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buton Utara*. 6.
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. 2004, 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Indarjo, S. (2017). Kampung Keluarga Berencana dalam Peningkatan Efektivitas Program Keluarga Berencana. *Higea*, 1.
- Kalalinggi, R. (2019). Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (Dppkb) Dalam Pengendalian Pertumbuhan Penduduk Di Kota Samarinda. *E;Journal*, 7.
- KARIM, R. (2021). UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SUMEDANG. *Repository FISIP UNSAP*, 3(1).
- Kawulu, A. (2015). *Peranan BKKBN dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Alumni Bandung.
- Larasati, L. (2018). *Peranan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam Pengendalian Pertumbuhan Penduduk*. 3.
- Lovelock, C dan Lauren, k. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa*.
- Ningrum, D. W. N., Fitriani, N., & Sudrajat, A. R. (2019). Kualitas Pelayanan Mobil Unit Penerangan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 9(2), 113-118.
- Noviawati, D. (2011). *Panduan Lengkap Pelayanan KB Terkini*. Nuha Offset.
- Oktriyanto. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Keluarga Berencana Dalam Jaminan Kesehatan Nasional. *Jur. Ilm.*, 77–88.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta CV.
- Sulistyaningsih, E. (2013). *Strategi Sosialisasi Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)*. e-Journal Ilmu Komunikasi.
- Sunarsi, D. (2019). Seminar Sumber Daya Manusia. In *Seminar sumber daya manusia* (Issue 1). [http://eprints.unpam.ac.id/8570/2/Seminar SDM.pdf](http://eprints.unpam.ac.id/8570/2/Seminar%20SDM.pdf)
- Trianzhiani, S. (2018). Pelaksanaan Program Keluarga Berencana Oleh Petugas Lapangan Keluarga Berencana (Plkb) Di Desa Karangjaladri Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal MODERAT*, 4.
- Zamroni. (2007). *Meningkatkan Mutu Sekolah*. PSAP Muhammadiyah.