

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN BADAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA (BP3AKB)
PROVINSI NTB (DI BIDANG PPKB)**

***SERVICE QUALITY OF THE WOMEN'S EMPOWERMENT AGENCY FOR
CHILD PROTECTION AND FAMILY PLANNING (BP3AKB) OF NTB
PROVINCE (IN THE PPKB FIELD)***



DISUSUN OLEH :

YUSTANTI

216110124

**KONSENTRASI ADMINISTASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Ini Disetujui Oleh Pembimbing Untuk Di Ujikan Ke Panitia Ujian

Skripsi Program Studi Administrasi Publik Pada :

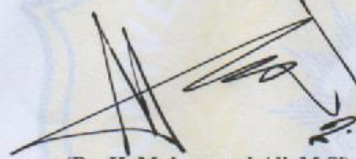
Hari : Senin

Tanggal : 03 Februari 2020

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801



(M. Ulfatul Akbar Jafar, S.Ap., M. Ip)
NIDN. 0809039203

Mengetahui,

Program Studi Administasi Publik

Ketua



(RAHMAD HIDAYAT, S.AP., M.AP)
NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN BADAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA (BP3AKB)
PROVINSI NTB (DI BIDANG PPKB)**

Oleh :

YUSTANTI

NIM. 216110124

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada

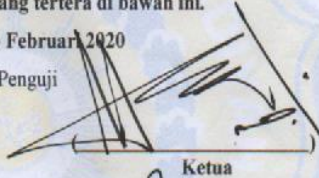
Jurusan Urusan Publik Telah disetujui Oleh Tim Penguji

Pada tanggal seperti yang tertera di bawah ini.

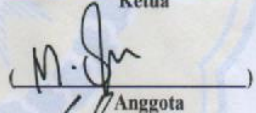
Mataram, 03 Februari 2020

Tim Penguji

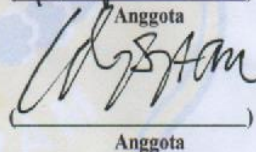
1. **Dr. H. Muhamad Ali, M.Si**
NIDN. 0806066801


Ketua

2. **M. Ulfatul Akbar Jafar, S.Ap., M. Ip**
NIDN. 0809039203


Anggota

3. **Drs. H. Mustamin, MS**
NIDN. 0031126484


Anggota

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan

(Dr. H. Muhamad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyetakan bahwa :

1. Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelas akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 21 Februari 2020

Yang Membuat Pernyataan,



YUSTANTI

NIM : 216110124



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website: <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail: upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YUSTANTI
NIM : 216.110.124
Tempat/Tgl Lahir : PAYI 02 Agustus 1998
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085.238.024.829 / Yustanti98@gmail.com
Jenis Penelitian : ☒ Skripsi ☐ KTI ☐

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Kualitas Pelayanan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BP3AKB) di bidang PPKB

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 12-02-2020

Penulis



NIM. 216.110.124

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

MOTTO

“Jangan Takut Gagal Sebelum Mencoba, Jangan Takut Jatuh Sebelum Melangkah Kesuksesan Selalu Milik Kita Yang Berani Mencoba, Lelah Boleh Tapi Jangan Menyerah. Bekerjalah Untuk Duniamu Seakan Kamu Hidup Selamanya Dan Bekerjalah Untuk Akhiratnya Seakan-Akan Kamu Akan Mati Esok”.

MAN JADDA WA JADDA



PERSEMBAHAN

- ❖ Dengan Rasa Bersyukur Dan Atas Ijin Allah SWT Yang Telah Memberikan Anugrah Yang Tak Ternilai Untukku Sampai Saaat Ini Dan Selalu Memberikanku Kemudahan Dalam Menjalani Hidup Ini, Hingga Ku Dapat Memberikan Kebahagiaan Yang Begitu Besar Untuk Semua Orang Yang Ku Sayangi.
- ❖ Untuk Kedua Orang Tuaku Tercinta, Ayahanda (Zakariah Idris), Kakek Tercinta Ku (M. Nur) Serta Ibundaku (Siti Rohana), Yang Mengajariku Arti Hidup Untuk Bangkit Dari Keterpurukan, Dan Sebagai Motivator Untukku Dalam Mengejar Masa Depan Yang Lebih Cerah, Atas Do'a Dan Dukungan merekalah Sehingga Aku Bisa Seperti Ini, Semoga Rahmat Dan Kasih Sayang Serta Lindungan Allah Swt Selalu Menyertaimu.
- ❖ Terima kasih yang amat banyak atas bimbingan dan motivasinya selama ini, kepada dosen-dosen pembimbing terutama kepada pembimbing I ayahanda (Dr. H. Muhammad Ali, M.Si) dan pembimbing II Bapak (M. Ulfatul Akbar Jafar, S. Ap.,M.Ap) serta dosen penguji ayahanda (Drs. H. Mustamin, MS) semoga Bapak selalu dalam lindungan Allah SWT.
- ❖ Untuk Abang-Abang Serta Adek-Adek Ku Tersayang (Abang Ilham, Abang Firdaus, Dek Mulyadin, Dek Fira Saufitria, Dek Safira) Yang Selalu Membuat Kakak Tersenyum.
- ❖ Buat Sahabat Tersayang (Lisa,Suar, Wahidah, Vina, Winda, Toni, Irwan, Khairul). Yang Selalu Memberikan Penguatan Untuk Selalu Membangkitkan Semangat Perjuanganku Serta Teman-Teman Komplit Yang Tak Bisa Aku Sebut Satu Persatu, Terimakasih Atas Kebersamaannya.
- ❖ Jaya selalu untuk Kampus dan Almamater tercinta UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-nya sehingga penulisan proposal yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB (Di Bidang PPKB)”** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini telah banyak mendapat bantuan, ide dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Arsysad Abd. Gani M.IP selaku rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP.,MIP, sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan proposal.
5. Ayah dan Ibu (orang tua) yang telah memberikan dorongan semangat serta do'a.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat ketidaksempurnaan dalam tehnik penyajian dan materi dari proposal ini. Oleh karena itu dengan senang hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk perbaikan demi kesempurnaan tulisan ini.

Mataram, 20 Januari 2020

YUSTANTI

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN BADAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA (BP3AKB) PROVINSI NTB (DI BIDANG PPKB)

Yustanti¹, Dr. H. Muhammad Ali, M.Si², M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP.,M.IP³

¹Mahasiswa

²Pembimbing Utama

³Pembimbing Pendamping

Manusia pada hakikatnya selain sebagai makhluk individu, juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa fisik maupun pelayanan administratif

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB. Penelitian ini melibatkan 10 orang informan, menggunakan metode deksriptif, serta pendekatan kualitatif. Permasalahan di skripsi ini ialah bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kantor Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BP3AKB) khususnya di bidang PPKB dan di bidang PHP.

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan BP3AKB dibidang PPKB dan Bidang Pemenuhan Hak Perempuan (PHP), peneliti menggunakan tujuh dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah. Ketujuh dimensi itu ialah: *tangible* atau bukti fisik *responsiveness*/daya tanggap, *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas/ kualitas/ kapasitas), *security* (keamanan), pelayanan yang memberikan rasa aman dan membebaskan dari segala resiko, dan *understanding the customer* (kemampuan memahami pelanggan).

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan atau kendala yang dihadapi oleh kantor BP3AKB Provinsi NTB meliputi kekurangan sumber daya manusia, kekurangan anggaran atau biaya, dan kekurangan petugas keamanan. Jika tiga kekurangan ini dapat ditutupi, maka permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor BP3AKB Provinsi NTB akan dapat diatasi.

Kata Kunci : Kantor BP3AKB, Kualitas Pelayanan Publik, Kasus Kekerasan perempuan.

ABSTRACT

Service Quality of the Women's Empowerment Agency for Child Protection and Family Planning (BP3AKB) of NTB Province (in the PPKB Field)

Humans are essentially other than individual beings, also referred to as social beings who in their lives always need the help of others to meet their needs. This is what underlies the occurrence of the service process as an effort to meet human needs. Services can be physical or administrative services

This thesis aims to determine the quality of service of the Women's Empowerment Agency for Child Protection and Family Planning (BP3AKB) of NTB Province. This research involved 10 informants, using descriptive methods and qualitative approaches. The problem in this thesis is how the quality of services carried out by the Office of the Empowerment of Women Protection of Children and Family Planning (BP3AKB), especially in the PPKB field and in the PHP field.

Based on the results and discussion of BP3AKB Service Quality in the PPKB and Women's Rights Fulfillment Field (PHP), researchers used the seven dimensions of public service quality as stated by Zeithaml in Hardiansyah. The seven dimensions are: tangible or physical evidence of responsiveness / responsiveness, courtesy (courtesy), communication (communication), credibility (credibility / quality / capacity), security (security), services that provide a sense of security and are free from all risks, and understanding the customer (the ability to understand customers).

Obstacles to the implementation of services or obstacles faced by the NTB Province BP3AKB office include lack of human resources, lack of budget or costs, and lack of security personnel. If these three deficiencies can be covered, then the problem in improving the quality of public service delivery in the NTB Province BP3AKB Office will be overcome.

Keywords: BP3AKB Office, Public Service Quality, Women's Violence Cases.

MENGESAHKAN

SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT FGB
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM
H. SYAHRIR IDRIS, M.A. Ph.D
NIP.12070910319070211000

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
LEMBAR KONSULTASI	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRAC	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian	15
1.3.2 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17

2.2 Pengertian Pelayanan.....	18
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.4 Pemberdayaan Perempuan	28
2.5 Produk Pelayanan di Bidang PPKB	29
2.6 Jenis pelayanan di Bidang PPKB	29
2.7 Definisi Gender	30
2.8 Kekerasan Terhadap Perempuan	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian.....	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3 Cara Penentuan Informan	33
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Analisa Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	38
4.1.1 Letak Geografis.....	38
4.1.2 Profil BP3AKB Provinsi NTB.....	39
4.1.3 Visi dan Misi	41
4.1.4 Tujuan BP3AKB Provinsi NTB	42
4.1.5 Struktur Organisasi BP3AKB Provinsi NTB	44
4.1.6 Uraian Organisasi.....	45

4.1.6 Bidang-Bidang Kerja/Job Discription.....	46
4.2 Hasil dan Pembahasan	53
4.2.1 Tangible atau Bukti Fisik.....	53
4.2.2 Responsiveness.....	56
4.2.3 Courteny (kesopanan).....	61
4.2.4 Communication (komunikasi).....	64
4.2.5 Credibility (kredibililitas)	66
4.2.6 Security (keamanan)	68
4.2.7 Understanding the costumer.....	69
4.2.8 Faktor Pendukung.....	72
4.2.9 Faktor Penghambat	72
4.2.10 Solusi Mengatasi Permasalahan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel I.I. Jumlah Pegawai di Kantor BP3AKB Provinsi NTB

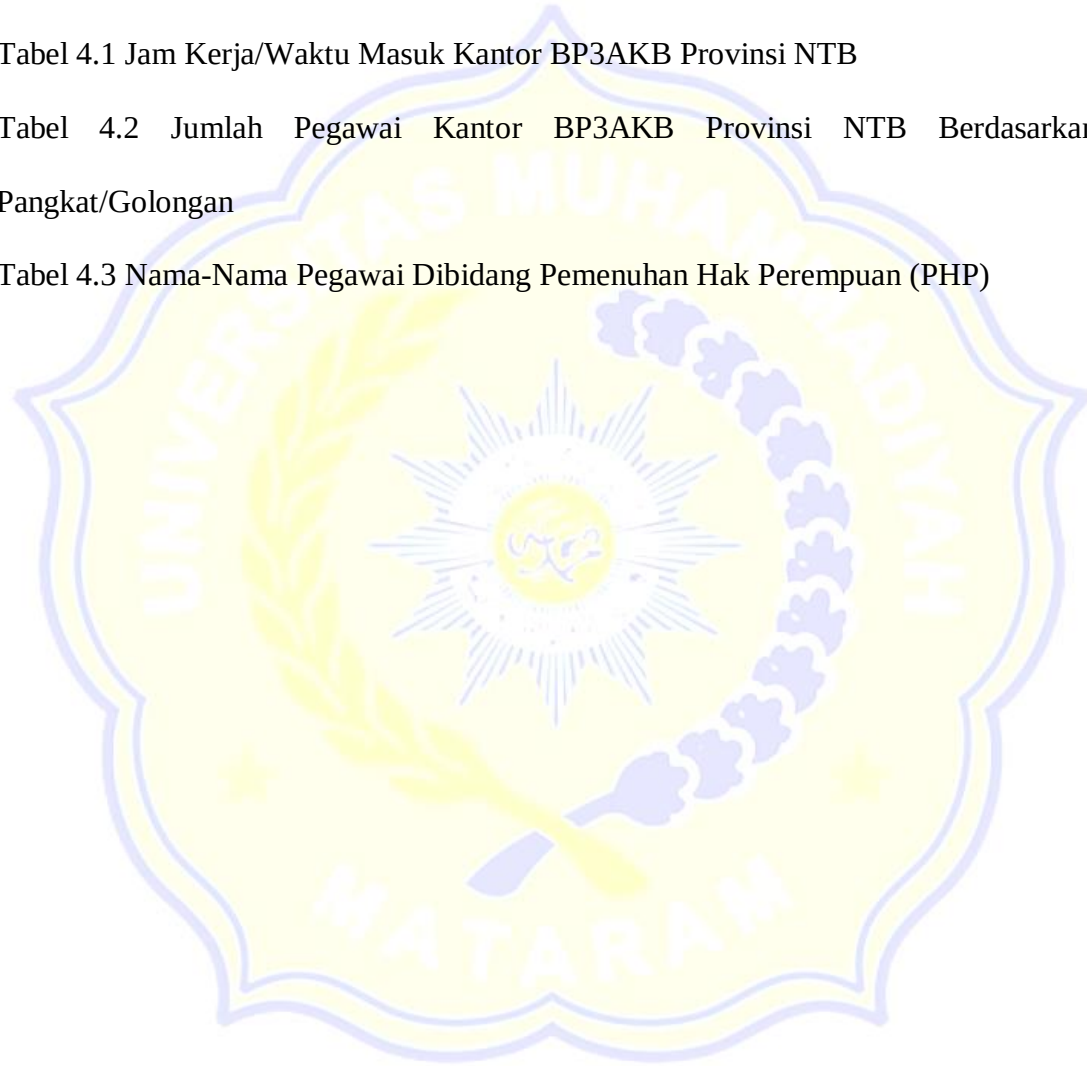
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Tabel 4.1 Jam Kerja/Waktu Masuk Kantor BP3AKB Provinsi NTB

Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Kantor BP3AKB Provinsi NTB Berdasarkan Pangkat/Golongan

Tabel 4.3 Nama-Nama Pegawai Dibidang Pemenuhan Hak Perempuan (PHP)

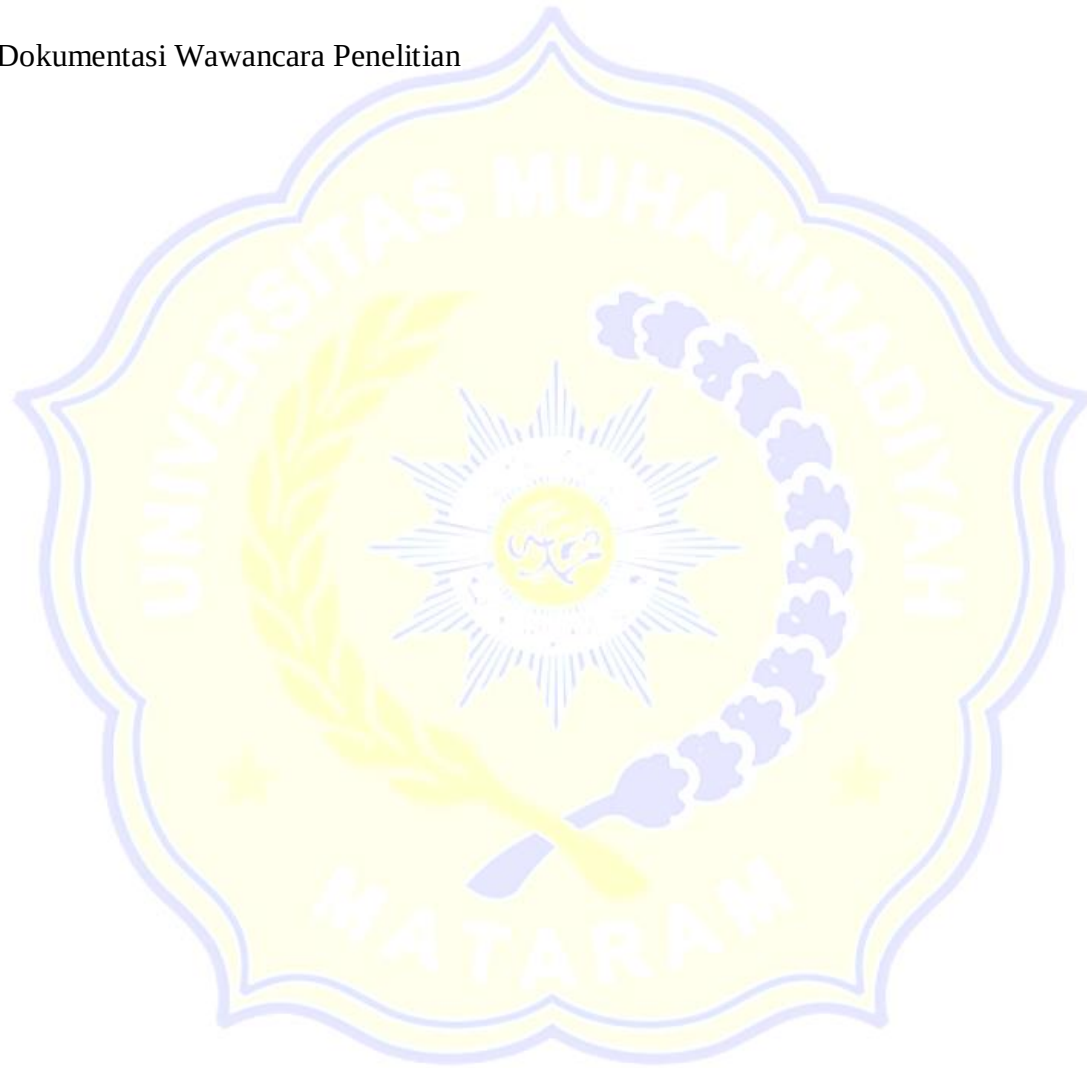


DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian Skripsi

Profil Diri

Dokumentasi Wawancara Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak Reformasi bergulir di Indonesia, berbagai aspek kehidupan bangsa juga mengalami perubahan yang besar mulai dari sistem tatanan kenegaraan hingga ke hal yang paling kecil dan mendasar. Reformasi sebagai suatu perubahan di Indonesia yang di suarakan saat itu di tuntun sebagai sebuah sistem yang dapat mengkomidifikasi seluruh keinginan tuntunan masyarakat yang bersamaan amino dan tuntutan masyarakat terhadap sistem tata kelola pemerintahan Indonesia yang baik, terutama di bidang pelayanan publik yang semakin tinggi, tentang dalam pembukaan undang-undang dasar berintegrasi dengan fenomena kebangsaan yang ada sehingga amino perubahan terhadap sistem pemerintahan Indonesia diharapkan semakin baik pasca reformasi. (Luthfi J. Kurniawan, 2007:39).

Salah satu hal yang menjadi pusat perhatian di Era Reformasi adalah sikap dan perilaku aparat pemerintahan yang ada pada birokrasi, mereka di tuntun untuk lebih profesional dan lebih transparan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab tanpa mencederai sistem yang berlaku demi tercapainya tujuan bersama sebagai mana yang telah tercakup dalam pembukaan UUD 1945. Tujuan bersama ini hanya akan bisa di lakukan jika semua elemen menempatkan posisinya sebagai pekerja profesional di bidangnya dengan memberikan pelayanan yang prima mengingat bahwa salah satu faktor yang bisa menunjang tercapainya tujuan

bersama ialah adanya kepercayaan yang terbangun di masing-masing elemen dengan sama-sama memberikan pelayanan yang baik. (Luthfi J. Kurniawan, 2007:35)

“Manusia pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu, juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa fisik maupun pelayanan administratif”.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki

konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Di harapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di suatu wilayah yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan pada kepada masyarakat atas kebutuhan masyarakat secara kualitas dan kuantitas dalam kehidupan negara atau sistem pemerintahan sebagai alat kelengkapan negara wajib memberikan pemenuhan atas setiap kebutuhan masyarakat hal ini sangat di perlukan mengingat bahwa salah satu indikator keberhasilan dalam sistem pemerintahan yang di lakukan oleh para aparat birokrasi adalah adanya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka peroleh, ini merupakan suatu titik ukur keberhasilan pelayanan dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan. (Luthfi J. Kurniawan, 2007:39).

Pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

“Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan”.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan

teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

“Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan”.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari

semua kalangan. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja pelayanan publik yang professional.

Kekerasan Terhadap Perempuan Menurut Diarsi (La Pona dkk., 2002:9), kekerasan berbasis gender dipicu oleh relasi gender yang timpang yang diwarnai dengan ketidakadilan antar jenis kelamin, yang berkaitan dengan kekuasaan. Ketimpangan gender adalah perbedaan peran dan hak perempuan dan laki-laki yang menempatkan perempuan dalam status lebih rendah dengan laki-laki. “hak istimewa” yang dimiliki oleh pihak laki-laki seolah-olah menjadikan perempuan sebagai “barang” milik laki-laki yang berhak untuk diperlakukan dengan semena-mena, termasuk dengan cara kekerasan. 19 Kekerasan terhadap perempuan berasal dari budaya patriarki. Dimana patriarki merupakan sebuah sistem dominasi dan superioritas laki-laki serta sistem kontrol terhadap perempuan tempat perempuan dikuasai. Dengan demikian terciptalah konstruksi sosial yang tersusun sebagai kontrol atas perempuan dan laki-laki berkuasa penuh mengendalikan hal tersebut. Pada hakikatnya manusia diciptakan menjadi perempuan dan laki-laki agar bisa saling melengkapi guna membangun sinergi dan untuk keberlangsungan umat manusia. Tetapi dalam perkembangannya menjadi dominasi oleh satu pihak, sehingga menimbulkan diskriminasi antara perempuan dan laki-laki.

Sementara menurut Priyono, S. Onny dan Pranarka, A.M.W (1996:55), Pemberdayaan adalah proses kepada masyarakat agar menjadi berdaya, mendorong atau memotivasi individu agar mempunyai kemampuan atau

keberadaan untuk menentukan pilihan hidupnya dan pemberdayaan harus ditunjukkan pada kelompok atau lapisan masyarakat yang tertinggal”. Diperlukan upaya perlindungan yang harus terus dilakukan demi menghapuskan deskriminasi dan ketidakadilan gender terhadap perempuan. Secara prinsip, perbedaan gender bukanlah suatu permasalahan namun hal itu bisa menjadi masalah ketika perbedaan tersebut mendorong terjadinya ketidakadilan gender, yaitu suatu kondisi dimana muncul ketidaksetaraan hak dan kewajiban yang dimiliki antara laki-laki dan perempuan. Pertanda bahwa terjadi ketidakadilan gender adalah adanya diskriminasi terhadap perempuan.

Diperlukan upaya perlindungan yang harus terus dilakukan demi menghapuskan diskriminasi dan ketidakadilan gender terhadap perempuan. Secara prinsip, perbedaan gender bukanlah suatu permasalahan namun hal itu bisa menjadi masalah ketika perbedaan tersebut mendorong terjadinya ketidakadilan gender, yaitu suatu kondisi dimana muncul ketidaksetaraan hak dan kewajiban yang dimiliki antara laki-laki dan perempuan. Pertanda bahwa terjadi ketidakadilan gender adalah adanya diskriminasi terhadap perempuan.

Negara memberikan komitmen, mengikatkan diri untuk menjamin melalui peraturan perundang-undangan, kebijakan nasional dan daerah, program, langkah dan tindakan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang terdiri dari laki-laki dan perempuan melalui perwujudan keadilan dan kesetaraan kedudukan dalam akses, partisipasi, kontrol, dan sebagai penikmat manfaat yang sama dari hasil-hasil pembangunan.

Anak merupakan potensi sumber daya insani bagi pembangunan nasional, dimulai sejak sedini mungkin untuk dapat berpartisipasi secara optimal bagi pembangunan bangsa dan negara. Upaya pengembangan dan peningkatan kualitas generasi bangsa tidak dapat terlepas dari upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat pada umumnya dan anak pada khususnya, yang diwarnai dengan upaya pendalaman dibidang pendidikan kesejahteraan dan intelektual.

Seperti yang kita ketahui bersama masa anak-anak adalah masa yang dipergunakan untuk bermain dengan penuh kegembiraan, kesenangan dan sekolah guna menuntut ilmu yang akan menjadi bekal hidupnya kemudian, kesempatan untuk mengembangkan dirinya sesuai dengan teman-teman seusianya serta mendapatkan kesempatan memperoleh perlindungan dan belaian kasih sayang dari orang tua.

Pemberdayaan adalah sebuah proses dengan mana orang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam, berbagi pengontrolan atas, yang mempengaruhi terhadap, kejadian-kejadian serta lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupannya. Pemberdayaan menekankan bahwa orang memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan kekuasaan yang cukup untuk mempengaruhi kehidupannya dan kehidupan orang lain yang menjadi perhatiannya (Parsons,etal.,1994).

Pemberdayaan perempuan perlindungan anak dan keluarga berencana (PP,PA,KB) harus dipandang sebagai bagian penting dari pembangunan nasional,

yakni meningkatkan kualitas manusia Indonesia yang dilakukan secara berkelanjutan, dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan pertentangan global dan dengan mempertimbangkan kemampuan daerah. Dalam pelaksanaannya, pembangunan yang kita lakukan mengacu pada kepribadian bangsa dan nilai luhur yang universal mewujudkan kehidupan bangsa yang berdaulat, mandiri, berkeadilan, sejahtera, maju dan bermartabat.

Melalui kegiatan pemberdayaan mewujudkan permasyarakatan dan permasalahan pemberdayaan menjadi suatu budaya di masyarakat, sehingga masyarakat ikut serta secara aktif dalam mencapai tingkat kesejahteraannya yang tinggi sebagai upaya meningkatkan kualitas SDM yang tangguh. Disisi lain yang tidak kalah pentingnya adalah dengan masyarakat partisipatif, akan melahirkan sumber daya lokal yang potensial, untuk selanjutnya dibina secara berkelanjutan menuju prestasi pembangunan yang optimal.

Adapun permasalahan yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam lemari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama.

Masalah selanjutnya, mengenai keramahan pegawai di Kantor kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya lemari arsip (*filing cabinet*) yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam lemari arsip (*filing cabinet*) penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel I.I.
Jumlah Pegawai di Kantor BP3AKB Provinsi NTB

No	Jabatan/Bagian	Jumlah Pegawai yang ada
1	Kesetaraan Gender dan Ketahanan Keluarga (KGKK)	8
2	Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB)	8
3	Perlindungan Hak Anak (PHA)	9
4	Perlindungan Hak Perempuan (PHP)	8
5	Sekretariat Keuangan dan Program (SKP)	7
JUMLAH		38

Sumber : Instansi BP3AKB Provinsi NTB, Mataram, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat ada 8 orang pegawai bagian Kesetaraan Gender dan Ketahanan Keluarga (KGKK), 8 pegawai bagian Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB), 9 pegawai bagian Perlindungan Hak Anak (PHA), 8 pegawai bagian Perlindungan Hak Perempuan (PHP), 7 pegawai bagian Sekretariat Keuangan dan Program (SKP). Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor

penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengungkapkan bagaimana sebenarnya “Kualitas Pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana (BP3AKB), apakah efektif atau tidak”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas dapat dikemukakan rumusan masalahnya ialah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Bidang Pemberdayaan Perempuan Keluarga Berencana (PPKB) Kantor BP3AKB Provinsi NTB?
2. Apa yang Menjadi Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan di Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (PPKB)?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan di Bidang Pemberdayaan Perempuan Keluarga Berencana (PPKB) Kantor BP3AKB Provinsi NTB?
2. Untuk mengetahui Faktor pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan di Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (PPKB)?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah:

1.3.2.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Mataram.

1.3.2.2 Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi pemikiran dan bahan informasi guna memahami persoalan dikantor BP3AKB. Kemudian sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.3.2.3 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan peneliti dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, Serta memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan di Kantor BP3AKB sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama & Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sri Susanti 2014. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping”.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (<i>tangible</i>) Kecamatan Gamping memiliki luas ruang 8x6m ² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan 70 pelayanan terdapat meja meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan.
2	Rian Rahmadeny 2014. Analisis kualitas pelayanan kesehatan (study deskriptif pelayanan pengobatan dipuskesmas lingkaran barat kecamatan gading cempaka kota Bengkulu).	Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan program yang dilaksanakan oleh pihak Puskesmas Lingkaran Barat Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu, aspek yang pertama yang digunakannya ialah daya tanggap, yaitu berkaitan dengan bagaimana cara kemampuan dan kesediaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan menanggapi keluhan-keluhan serta permintaan masyarakat yang berobat.
3	Ones Gita Crystalia 2015. “Kualitas Pelayanan Publik di	Hasil penelitian yang dilakukan ini adalah Kecamatan Pengasih merupakan salah satu dari 12 Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo yang

	Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”.	beralamat di Jalan Purbo Winoto No.06 Pengasih Kulon Progo, telepon (0274) 773320. Luas wilayah Kecamatan Pengasih 6.166,47 Ha (sumber BPS 2012). Batas wilayahnya : • Sebelah utara : Kecamatan Girimulyo dan Nanggulan • Sebelah selatan : Kecamatan Wates dan Panjatan • Sebelah barat: Kecamatan Kokap dan Temon • Sebelah timur: Kecamatan Sentolo Kecamatan Pengasih terbagi menjadi 7 Desa : Desa Kedungsari, Desa Margosari, Desa Pengasih, Desa Sendangsari, Desa Karang Sari, Desa Tawang Sari dan Desa Sidomulyo. Jumlah penduduk Kecamatan Pengasih tahun 2012 sebanyak 45.330 jiwa (sumber Kecamatan Pengasih Dalam Angka 2012_BPS), yang tersebar di wilayah 7 Desa yang sudah disebutkan diatas.
--	---	--

Sumber : Berbagai Penelitian Sebelumnya

Pesamaan dalam penelitian ini adalah Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Sedangkan perbedaannya adalah tempat dan lokasi penelitian yang dimana penelitian saya dilakukan di BP3AKB Kota Mataram.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

“Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan”.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut kotler dalam (fandy tjiptono, 2002 : 164) pada prinsipnya untuk mengukur kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, diantaranya:

1. Sistem keluarga dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer Oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-seluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kontak saran, kartu komentar, dan menyediakan saluran telepon khusus.

2. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan meneruh perhatian terhadap konsumen. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai cara (Fandy Tjiptono, 2002 : 149) :

- a. *Derectly reported satisfaction*, adalah pengukuran dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.

- b. *Derived dissatisfaction*, adalah pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.
 - c. *Problem analisis*, adalah pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d. *Importance e-performance analisis*, adalah dalam teknik ini, responden diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing.
3. Pembeli siluman (*ghost shopping*), adalah metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing.
 4. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analisis*), adalah perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok. Sehingga akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4)

“Pengertian pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

A.S Moenir (2000 : 80), suatu pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan dan melaksanakan suatu kehendak. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan dalam organisasi adalah mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Aturan-aturan dalam pelayanan disini ditunjukkan pada kewenangan pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman, oleh pelaksana oleh pelaksana serta disiplin pelaksana (disiplin waktu dan disiplin kerja).

3. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi pelayanan disini maksudnya adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas pikiran dan tenaga yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, pendapatan disini maksudnya imbalan untuk para fungsionaris yang diukur layak dan patut.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Bagi petugas sangat diperlukan keterampilan dalam melaksanakan tugas yang pada umumnya menggunakan 4 unsur yaitu : otot, syaraf, perasaan, dan pikiran dengan bobot berbeda sesuai dengan jenis tugasnya. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Mereka inilah yang membawa “bendera” terhadap kesan atas baik buruknya pelayanan.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Fungsi pelayanan tersebut antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin.
- 4) Lebih mudah dan sederhana dalam gerak pada pelakunya.
- 5) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 6) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkain aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa :

“Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan”.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

“Kualitas Pelayanan adalah penawaran nilai tambah yang menyediakan rasa kepuasan yang lebih sehingga membuat consumer ingin kembali merasakan kepuasan yang lebih”.

Kualitas yang diberikan oleh suatu instansi harus biasa dirasakan oleh masyarakat, pelayanan yang mudah, selesai tepat waktu dan tepat, persyaratannya yang jelas. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan harus bersifat sopan dan ramah serta tanggap akan kebutuhan masyarakat yang dilayani, sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hadiansyah bahwa terdapat sepuluh indikator pelayanan yang dapat digunakan untuk

mengukur kualitas pelayanan meliputi 7 dimensi yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *access*, *communication* dan *understanding the customer*.

- a. *Tangible* (Bukti Fisik); keberadaan fisik pemberi pelayan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tamoilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap); pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- c. *Courtesy* (kesopanan); pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- d. *Communication* (komunikasi); pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani.
- e. *Credibility* (kredibililitas); pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani.
- f. *Security* (keamanan); pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keraguan pelanggan.
- g. *Understanding the customer* (kemampuan memahami pelanggan); pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Menurut Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Manajemen jasa (2006 : 51), memaparkan bahwa “konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian”. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara Membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

“Jika jasa yang terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk”.

Sodikin dalam bukunya yang berjudul kebijakan, pelayanan dan kepentingan publik (2012: 87) memaparkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur setelah masyarakat menerima dan merasakan layanan dan membandingkan dengan harapan sebelumnya. Demikian halnya dengan pelayanan civil, kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mendapat perhatian dari pemerintah, guna memberikan kepuasan kepada rakyat. Apalagi layanan civil bila dilihat dari keberadaannya merupakan hak dasar dari warga negara dan hanya pemerintah memproduksi dan mendistribusikannya.

Feigenbaum dalam Nasution (2015 : 2) menyatakan bahwa, “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).” Suatu

produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Gasperz dalam Sinambela (2017: 6-7), mengemukakan bahwa: pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok: kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; kualitas terdiri atas penggunaan produk; kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016:2): pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Sedarmayanti (2010:243), “pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara”. Dari beberapa pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dalam pemberian jasa atau layanan yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan masyarakat.

2.4 Pemberdayaan Perempuan

2.4.1 Pengertian Pemberdayaan Perempuan

Pemberdayaan berasal dari kata empowerment merupakan konsep yang lahir dari perkembangan alam pikiran masyarakat dan kebudayaan barat, terutama Eropa (Priyono dan Pranaka, 1996: 3). Secara etimologis pemberdayaan berasal dari kata dasar “daya” yang berarti kekuatan atau kemampuan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pemberdayaan dapat dimaknai sebagai suatu proses menuju berdaya, atau proses untuk memperoleh daya/kekuatan/kemampuan dari pihak yang dimiliki daya kepada pihak yang kurang atau belum berdaya (Sulistyni, 2004: 77). Pemberdayaan berarti pemberian kemampuan dari suatu individu atau kelompok yang sudah berdaya kepada individu atau masyarakat agar menjadi berdaya.

2.4.2 Tujuan Pemberdayaan Perempuan

Tujuan yang ingin dicapai dari pemberdayaan menurut Ambar T. Sulistyani (2004:80) adalah untuk membentuk individu dan masyarakat menjadi mandiri. Kemandirian tersebut meliputi kemandirian berpikir, bertindak dan mengendalikan apa yang mereka lakukan. Kemandirian masyarakat merupakan suatu kondisi yang dialami oleh masyarakat yang ditandai oleh kemampuan untuk memikirkan, memutuskan, serta melakukan sesuatu yang dipandang tepat dan cepat demi mencapai pemecahan masalah-masalah yang dihadapi menggunakan daya kemampuan kognitif, psikomotorik, efektif, dengan

pengerahan sumberdaya yang dimiliki oleh lingkungan internal masyarakat tersebut.

2.5 Produk Pelayanan di Bidang PPKB

- 2.5.1 Pelayanan Pengaduan Kekerasan Perempuan
- 2.5.2 Penyuluhan Keluarga Berencana
- 2.5.3 Pendistribusian Alat dan Obat Kontrasepsi (Alokon) Atau Alat Untuk Mencegah Kehamilan.
- 2.5.4 Pelayanan zat lain (Aseptor) Keluarga Berencana (KB) baru
- 2.5.5 Penanganan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.

2.6 Jenis Pelayanan di Bidang PPKB dan PHP

- 2.6.1 Pelayanan Pengaduan Kekerasan Perempuan
- 2.6.2 Penyuluhan Keluarga Berencana
 - Mengisi formulir informan pilihan
 - Mengisi buku register
 - Mengisi formulir informend consent
 - Mengisi surat keterangan keluaran
 - Berkas rekam medis sebagai bahan konseling
- 2.6.3 Pendistribusian Alat dan Obat Kontrasepsi (Alokon) Atau Alat Untuk Mencegah Kehamilan.
 - Berdasarkan klinik KB
- 2.6.4 Pelayanan Aseptor Keluarga Berencana Baru (KB)
 - Wanita habis melahirkan yang menggunakan metode KB baru untuk metode selain *Mow*
 - Persyaratan umur untuk *Mow* 35 tahun dan tidak memiliki balita
 - Mandapat persetujuan pasangan/keluarga.

2.7 Definisi Gender

Santrock 2003:365) mengemukakan bahwa istilah gender dan sex memiliki dari segi dimensi. Istilah sex (jenis kelamin) mengacu pada dimensi biologis seorang laki-laki dan perempuan, sedangkan gender mengacu pada dimensi sosial budaya seorang laki-laki dan perempuan.

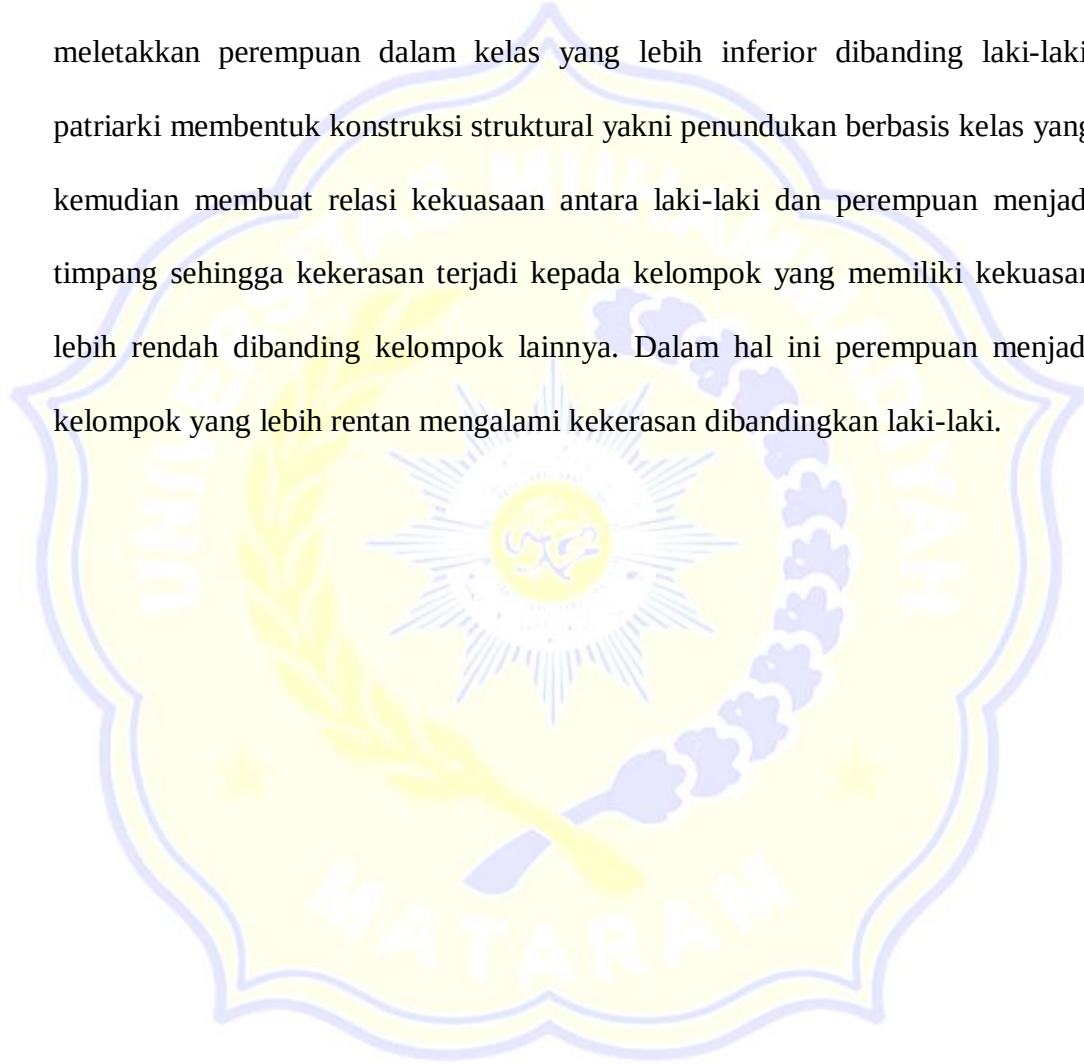
Setelah mengkaji definisi gender yang dikemukakan para ahli, dapat dipahami bahwa yang dimaksud gender adalah karakteristik laki-laki dan perempuan berdasarkan dimensi sosial kultural yang tampak dari nilai dan tingkah laku.

2.8 Kekerasan Terhadap Perempuan

Menurut Diarsi (La Pona dkk., 2002:9), kekerasan berbasis gender dipicu oleh relasi gender yang timpang yang diwarnai dengan ketidakadilan antar jenis kelamin, yang berkaitan dengan kekuasaan. Ketimpangan gender adalah perbedaan peran dan hak perempuan dan laki-laki yang menempatkan perempuan dalam status lebih rendah dengan laki-laki. “hak istimewa” yang dimiliki oleh pihak laki-laki seolah-olah menjadikan perempuan sebagai “barang” milik laki-laki yang berhak untuk diperlakukan dengan semena-mena, termasuk dengan cara kekerasan.

Kekerasan terhadap perempuan berasal dari budaya patriarki. Dimana patriarki merupakan sebuah sistem dominasi dan superioritas laki-laki serta sistem kontrol terhadap perempuan tempat perempuan dikuasai. Dalam patriarki melekat ideologi yang menyatakan bahwa laki-laki lebih tinggi dari pada

perempuan, bahwa perempuan harus dikontrol oleh laki-laki, dan bahwa perempuan adalah bagian dari milik laki-laki. Dengan demikian terciptalah konstruksi sosial yang tersusun sebagai kontrol atas perempuan dan laki-laki berkuasa penuh mengendalikan hal tersebut. Artinya budaya patriarki meletakkan perempuan dalam kelas yang lebih inferior dibanding laki-laki, patriarki membentuk konstruksi struktural yakni penundukan berbasis kelas yang kemudian membuat relasi kekuasaan antara laki-laki dan perempuan menjadi timpang sehingga kekerasan terjadi kepada kelompok yang memiliki kekuasaan lebih rendah dibanding kelompok lainnya. Dalam hal ini perempuan menjadi kelompok yang lebih rentan mengalami kekerasan dibandingkan laki-laki.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara *ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara *ilmiah*, data, tujuan, dan kegunaan. Cara *ilmiah* berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu *rasional*, *empiris* dan *sistematis*. *Rasional* berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. *Sistematis* artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis (Sugiyono (2013 : 2)).

“Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (natural setting). Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut”.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB, berhubungan dengan tempat praktek kerja lapangan (PKL) peneliti yang pernah

dilaksanakan di Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB yang berlokasi di Jalan Singosari No.2 Kota Mataram, NTB, Telepon (0376) 634808 Fax (0370) 83126. Waktu penelitian direncanakan selama 3 (Tiga) bulan.

3.3 Cara Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling*, dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dan pertimbangan tertentu. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena jumlah sumberdata yang sedikit itu belum mampu memberikan data yang lengkap dan pasti, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama Informan	Status Informan
1	Ir. Andi Pramaria, M.Si	Kepala BP3AKB Provinsi NTB.
2	Hj. Erni Suryani S.Sos.,MM	Kepala (KABID) Pemenuhan Hak Perempuan.
3	Baiq Ayu Juita M	Kepala bidang (KABID) Pemberdayaan Perempuan Keluarga Berencana (PPKB).
4	Masyarakat Setempat	Masyarakat

3.4 Jenis dan Sumber Data

Arikunto (2007: 137) berpendapat bahwa, “yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ialah subyek dari mana data dapat diperoleh.” Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari sumber yang dapat dipercaya keabsahannya sumber data dalam penelitian ini terbagi atas:

3.4.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan, sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset dan penelitian. Dalam penelitian ini pihak yang akan dijadikan informan ialah pimpinan BP3AKB, pimpinan dan anggota di BP3AKB Provinsi NTB yang dipandang representative dan objektivitas jawabannya dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

3.4.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

3.4.3 Berbagai dokumen tentang yang berhubungan dengan subjek dan objek penelitian yang dapat diperoleh disekretariat BP3AKB Provinsi NTB dan institusi terkait lainnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini akan diperoleh melalui :

3.5.1 Observasi

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik mengenai objek yang diamati. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dan fenomena-fenomena tentang kinerja BP3AKB Provinsi NTB, terkait kualitas pelayanan.

3.5.2 Wawancara

Teknik wawancara mendalam dimaksudkan untuk mengumpulkan data primer yang dilakukan melalui wawancara secara mendalam (indepth interview) dengan memakai pedoman wawancara (*interview guide*) di mana peneliti sebagai instrument utama, dan akan mewawancarai Kassubad BP3AKB Provinsi NTB.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi ialah setiap bahan yang tertulis atau film yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau record maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu (Maleong, 2007). Studi dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data berupa dokumentasi-dokumentasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kelembagaan

BP3AKB Provinsi NTB serta informasi lainnya seperti pengambilan gambar/foto pada saat wawancara dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.5.4 Analisa Data

Sugiyono (2005: 10) mengemukakan bahwa data kualitatif ialah data yang menyatakan dalam bentuk kata-kata, kalimat dan gambar. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan BP3AKB Provinsi NTB. Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- 1) Mengedit data penelitian lapangan, yaitu setiap data yang terkumpul pengeditan langsung dilakukan.
- 2) Mengkategorikan satuan-satuan yang menyangkut sumber, informan, serta memilah-milah menjadi kategori tertentu yang disusun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat dan kriteria tertentu.
- 3) Penafsiran data, yaitu setiap data yang terkumpul langsung dilakukan penafsiran data tersebut sehingga pada setiap data yang terkumpul peneliti berusaha agar dapat dijadikan data yang bermakna.
- 4) Menguji keabsahan data. Sebagaimana dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif seperti kredibilitas dan validitas, peneliti melakukan peninjauan ulang lapangan pada waktu dan situasi berbeda.
- 5) Mengambil kesimpulan, yaitu dengan berupa mencari makna data yang dikumpulkan dan dianalisis.