

# KINERJA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MANADO

HARIYANTO HAMONANGAN SINGON  
RULLY MAMBO

*Abstract: Until recently perceived the public service is not yet running to its full potential, it can even be said to the public service in Indonesia is still classified as low, due to the absence of consistent and the seriousness of the apparatus of Government in conducting services. It can be seen from the large number of societies that have complained about public services in Indonesia. With public services that are still lower than required the presence of improved performance to improve the Organization of the public service. Similarly, on the issue of settlement also required the existence of a ministry that gives satisfaction to the public. An increase in welfare of society is a major foothold in the determination of policy strategies in regional development. Manado as the autonomous region is inseparable from social issues that affect the welfare of the community, including increased population growth in most developing Countries the Central economy often is due to a birth rate high mortality rate followed a decline. Government as scepter should be aware that high birth will affect the various aspects of life in a country or region. It is to be one of the rationale the Government-backed family planning programs. From the results it can be concluded that the performance of the Office of Population Control and family planning look at the 5 aspects namely. Productivity, service quality, responsiveness, accountability and corporate responsibility, the success rate is said to have not been able either because there are still some placement of employees yet keeping with skill or field, and is still the lack of human resources (HRD) every existing field. As for the shape of the corporate responsibility of the Office of Population Control and family planning Manado city in carrying out any work program as well as accountability for any activity carried out by employees of the Department is in compliance with the rules.*

*Keywords: Performance, Control Of Population, Family Planning*

## PENDAHULUAN

Otonomi daerah dipandang perlu untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggungjawab kepada daerah secara merata dan berimbang, yang didalamnya untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan termasuk mengelola sumber daya alam dan sumber daya manusia (Kaloh, 2007:32,33). Sampai saat ini pelayanan publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah, dikarenakan tidak adanya konsistensi dan keseriusan dari aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan publik di Indonesia. Dengan pelayanan publik yang masih rendah maka diperlukan adanya perbaikan kinerja untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Manado sebagai daerah otonom tidak terlepas dari masalah sosial yang mempengaruhi peningkatan masyarakat, diantaranya pertumbuhan penduduk. Oleh karena itu dibentuknya Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga dengan tujuan mewujudkan keserasian, keselarasan, dan persebaran penduduk dengan lingkungan hidup, meningkatkan kualitas keluarga agar dapat timbul rasa aman, tentram, dan harapan masa depan yang lebih baik dalam mewujudkan kesejahteraan lahir dan kebahagiaan batin dengan melembagakan dan membudayakan norma keluarga kecil, bahagia, dan sejahtera, meningkatkan upaya mengatur anak, jarak, usia ideal melahirkan, mengatur kehamilan, melalui promosi, perlindungan dan bantuan sesuai dengan hak reproduksi untuk mewujudkan keluarga berkualitas; dan menyediakan data

informasi keluarga untuk digunakan oleh pemerintah dan pemerintah daerah sebagai dasar kebijakan, penyelenggaraan, dan pembangunan.

Hal ini menandakan bahwa program keluarga berencana merupakan program nasional, yang mau tidak mau harus dilaksanakan demi pembangunan dibidang nasional. Oleh karena itu, untuk melaksanakan dan mensukseskan program tersebut haruslah dilaksanakan dan dilakukan oleh aparatur pemerintah yang mempunyai keahlian dalam bidangnya. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya ( Dwiyanto, 2006:49). Salah satu permasalahan yang menyangkut kinerja aparatur pemerintah adalah meningkatnya pertumbuhan penduduk khususnya di Kota Manado. Hal ini disebabkan oleh tingkat kelahiran kasar yang cukup tinggi dan beberapa indikator lainnya.

Kinerja aparatur pemerintah sejak orde lama sampai era reformasi saat ini menjadi objek kajian yang aktual untuk diteliti. Sebagai sebuah organisasi birokrasi yang melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (public service), ternyata kinerja aparatur pemerintah kita masih belum seperti yang kita harapkan. Dari pengamatan awal di kantor Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Manado masih dapat ditemui beberapa kelemahan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yang dapat mengindikasikan masih belum maksimal atau optimal hasil kerja dari kantor Dinas.

Hal itu dapat dilihat dari beberapa kenyataan seperti : penempatan pegawai yang masih belum sesuai dengan bidang atau keahliannya, masih kurangnya SDM disetiap bidang yang ada, dan masih kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang aktivitas kegiatan. Sudah dapat dilihat bahwa kinerja dari Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga berencana di daerah ini belumlah maksimal dalam upaya merealisasikan program-program

kerja yang ada sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Kinerja**

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari 2 segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterikatan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut (Pasolong, 2012:175). Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dari definisi diatas kinerja lebih ditekankan pada tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan. Bastian (dalam Hessel Nogi 2005:175) kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi tersebut. Mengenai kerja menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan yang digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya dengan melakukan penelitian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis (Agus Dwiyanto, 2006:47).

### **B. Penilaian dan Indikator Kinerja**

Penilaian kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006: 47) merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Agus Dwiyanto (2006: 50-51) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator berikut :

### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

### 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat muncul terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **C. Konsep Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana**

Pengendalian penduduk adalah kegiatan membatasi pertumbuhan penduduk, yaitu pada umumnya dengan cara mengurangi jumlah angka kelahiran demi tercapainya tujuan-tujuan yang berkaitan dengan pertumbuhan penduduk. Pengendalian pertumbuhan penduduk ini dilakukan karena terjadinya suatu pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi di suatu Negara. Maka dari itu, pemerintah melakukan pengendalian pertumbuhan penduduk. Banyak hal yang menyebabkan terjadinya ledakan penduduk, yaitu karena tingginya angka kelahiran di sebuah negara serta kurang berhasilnya program KB yang dilakukan oleh pemerintah. Indonesia juga menerapkan pengendalian penduduk, yang dikenal dengan program keluarga berencana (KB), meski program ini cenderung bersifat persuasif ketimbang dipaksakan.

Pertumbuhan penduduk merupakan keseimbangan yang dinamis antara kekuatan-kekuatan yang menambah dan kekuatan yang mengurangi jumlah penduduk. Pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh empat komponen yaitu : kelahiran (fertilitas), kematian (mortalitas), migrasi masuk, dan migrasi keluar (Subri,2003:16).

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam pertumbuhan ekonomi. Tetapi lebih menekankan pada efisiensi mereka. Peningkatan GNP perkapita yang berkaitan erat dengan perkembangan sumber daya manusia yang dapat menciptakan efisiensi dan peningkatan produktivitas dikalangan buruh. Pembentukan modal manusia yaitu proses peningkatan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seluruh penduduk negara yang bersangkutan. Penggunaan secara tepat sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara, harus adanya pengendalian atas perkembangan penduduk, dan dapat dimanfaatkan dengan baik apabila jumlah penduduk dapat dikendalikan dan

diturunkan. Selanjutnya harus ada perubahan dalam pandangan tenaga buruh yang terlatih dan terdidik dengan efisiensi yang tinggi yang akan membawa masyarakat kepada pembangunan ekonomi (Almasdi,2009:23).

Pengertian Keluarga Berencana adalah metode-metode pengendalian kelahiran yang memungkinkan pasien untuk mencegah reproduksi. Dalam arti luas adalah mempertimbangkan faktor-faktor yang mempersatukan salah satu pasangan dalam mencapai kehamilan, menangani faktor-faktor sosial dan emosional yang berkaitan dengan prioritas tinggi, mengatasi akibat dari beban kelebihan penduduk di dunia dan menimbang keuntungan wanita mengatur fertilitasnya sedemikian rupa sehingga mereka dapat ikut serta dalam kegiatan dalam bidang kemasyarakatan dan keluarga yang biasanya terhalang oleh seringnya penolakan dan terlalu banyak kehamilan. (Hacker. 2001: 225).

Keluarga berencana (disingkat KB) adalah gerakan untuk membentuk keluarga yang sehat dan sejahtera dengan membatasi kelahiran. Itu bermakna adalah perencanaan jumlah keluarga dengan pembatasan yang bisa dilakukan dengan penggunaan alat-alat kontrasepsi atau penanggulangan kelahiran seperti kondom, spiral, IUD, dan sebagainya. Keluarga berencana adalah suatu usaha untuk menjarangkan atau merencanakan jumlah dan jarak kehamilan dengan memakai kontrasepsi (Manuaba, 2003).

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, saya menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok,

masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, kompherensif, dan holistic. Menurut Strauss dan Corbin (1997), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, lain-lain.

## **B. Fokus Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk menjawab Bagaimana Kinerja Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana kota manado, maka fokus penelitian adalah:

1. Produktivitas, produktivitas ini digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam pelaksanaan program/kebijakan yang sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.
2. Kualitas layanan, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana melalui program yang telah ditetapkan.
3. Responsivitas, kemampuan Dinas pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam merespon, dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta bagaimana upaya mengembangkan program terhadap tuntutan kebutuhan yang ada.
4. Responsibilitas, pelaksanaan progam yang ada di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas, seberapa besar kebijakan dan kegiatan Dinas Pengendalian Penduduk dan

Keluarga Berencana serta pertanggungjawaban terhadap masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

## **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Kota Manado pemilihan lokasi ini dengan alasan bahwa di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga terdapat cukup banyak data yang penulis butuhkan untuk penelitian ini. Disamping itu penulis telah mendapat ijin untuk melakukan penelitian guna menyusun skripsi pada kantor tersebut.

## **D. Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak yang pertama.
2. Data sekunder adalah sumber data riset yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan yang tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan maupun yan tidak dipublikasikan (Lubis, 2010:175).

## **E. Informan Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, sampel dan instrument dipilih secara purposive sampling dimana pengambilan sampel, sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono 2005:55).

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu:

1. Pengamatan ( Observasi)  
Observasi yaitu kegiatan melihat, mengamati, dan mencermati serta mencatat secara sistematis fenomena-

fenomena yang diselidiki untuk suatu tujuan tertentu.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik untuk mendapat data dengan cara melakukan tanya jawab berdasar pedoman yang telah disusun sebelumnya ( Moleong, 1994:135).

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan pengkajian dilanjutkan pencatatan dan penganalisa atas data-data yang telah ada dalam dokumen, baik yang berupa laporan maupu dokumen-dokumen lain yang mendukung dan relevan dengan penelitian ini.

### G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung bahkan sebelum data benar-benar terkumpul :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif.Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat di ambil.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif.Penarikan

kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. (Ariesto,2010).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan para informan dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk memberikan suatu pemikiran mengenai kinerja Dinas pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahkan dalam mepertanggungjawabkan setiap kegiatan dan program yang sudah direncanakan.

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan pemanfaatan atau penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien, ketepatan atau keserasian penggunaan metode atau cara kerja dibandingkan dengan alat atau waktu yang tersedia dalam rangka mencapai tujuan. Seorang yang memiliki produktivitas yang tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu sendiri. Dari hasil penelitian dilihat dari persepsi pegawai mengenai pekerjaannya tergantung pada tingkat *outcomes* intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang *outcome* tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya.Sikap baikdapat mendorong pegawai untuk mencapai potensi kerja secara maksimal. Jika dilihat produktivitas pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencanabelum cukup baik hal ini dilihat dari aspek kedisiplinan waktu pegawai yang sering tidak disiplin waktu. Akan tetapi dilihat dari aspek sikap mental, perilaku dan semangat kerja pegawai dalammelaksanakan pekerjaannya selalu berpedoman pad aturan-aturan dan SOP yang ada sehingga terlihat semangat kerja pegawai yang begitu efektif.

Semangat kerja sebagai suatu kemauan untuk melakukan pekerjaan dengan giat dan antusias, sehingga penyelesaian pekerjaan cepat

dan baik. Bila dilihat semangat kerja yang ditunjukkan oleh para pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sudah dijalankan dengan baik. Oleh karena itu Semangat kerja, pada hakekatnya merupakan perwujudan dari pada moral kerja yang tinggi. Moral kerja yang tinggi merupakan semangat dan kegairahan kerja. Semangat kerja menggambarkan suatu organisasi dan menunjukkan iklim serta suasana pekerjaan. Begitu juga halnya pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Manado dengan semangat kerja dari seorang pegawai sangat diperlukan dalam melaksanakan tugasnya, karena baik tidaknya pekerjaan pegawai dipengaruhi oleh semangat dan kegairahannya dalam bekerja.

## 2. Kualitas Layanan

Suatu organisasi publik, terutama sebagai lembaga, takaran keluarnya adalah pelayanan publik yang diberikannya. Tinggal bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Masyarakat luas, sebagai pihak yang dilayani tentunya mengharapkan suatu pelayanan yang benar-benar memuaskan baik dari segi kuantitas, terutama dari segi kualitasnya. Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yaitu pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Jika dilihat kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Manado dapat dilihat sudah sangat baik dan sesuai dengan SOP yang ada, dimana di setiap program kegiatan sudah termasuk memberikan pelayanan KB gratis dan dilayani langsung sampai di lokasi masyarakatnya masing-masing. Walaupun demikian hal ini yang tidak diinginkan dalam memberikan pelayanan tentunya tidak bisa di hindari, sebab publik lah yang menilai, tinggal bagaimana cara untuk lebih meningkatkan

pelayanan agar masyarakat benar-benar merasa puas dengan kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan.

Suatu aspek penting yang juga menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas adalah sikap yang ditunjukkan atau bagaimana perlakuan yang didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari kesabaran, penuh perhatian, empati dan persahabatan, sehingga mewujudkan pelayanan yang ramah kepada masyarakat.

## 3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berkaitan dengan Kinerja Pegawai Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana adapun usaha-usaha yang telah dilakukan untuk kebutuhan masyarakat antara lain dengan mengadakan pelayanan KB gratis, Pelayanan Bina Keluarga Lansia, Pelayanan Bina Keluarga Remaja dan Pelayanan Bina Keluarga Anak.

Kemudian dalam menjalankan setiap program yang telah diagendakan, pegawai Dinas PP dan KB berusaha dengan turun langsung kelapangan dimana untuk memberikan sosialisasi dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan akan keluhan-keluhan yang di alami oleh masyarakat. Tentunya hal ini merespon akan kinerja dari Dinas PP dan KB dalam menyerap aspirasi masyarakat berkaitan

tentang pengendalian penduduk serta keluarga berencana.

#### 4. Responsibilitas

Dalam menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dalam implementasi kebijakan pemerintah dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Responsibilitas diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Para pegawai hendaklah menerapkan responsibilitas sesuai dengan kaidah etika birokrasi yang sudah menjadi kebijakan. Sehingga pertanggung jawaban etis dapat terwujud. Sebagai pertimbangan moral yang dipergunakan untuk memenuhi pembenaran atas suatu arah tindakan para birokrat pelaksana kebijakan.

Responsibilitas disini mempunyai peran yang sangat penting dalam mempertanggungjawabkan atas setiap prinsip-prinsip atau kebijakan-kebijakan tertentu yang sudah ditentukan oleh organisasi. Dalam pelaksanaan setiap kegiatan baik itu perusahaan maupun lembaga-lembaga organisasi tentunya dalam menjalankannya harus sesuai dengan kebijakan, aturan-aturan bahkan prinsip-prinsip administrasi yang sudah ditetapkan agar dalam setiap kegiatan selalu efisien dan efektif dalam pelaksanaannya.

Dinas Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana kota Manado dalam menjalankan aturan-aturan bahkan prinsip-prinsip administrasi yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan program kegiatannya sudah terjadwal secara baik dan selalu berpedoman pada prinsip-prinsip administrasi yang ada. Pertanggungjawaban akan setiap program dan kegiatan tentunya sangat mempengaruhi setiap kinerja organisasi atau lembaga yang ada, pertanggungjawaban akan setiap organisasi atau lembaga tentunya disertai dengan laporan-laporan kegiatan yang berskala untuk dilaporkan pada instansi yang lebih tinggi sehingga ini menjadi timbal balik bagi organisasi atau lembaga tersebut.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan dilihat dari kebijakan Dinas pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam penerapan kebijakan pelayanan sudah cukup baik, hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam mempertanggungjawabkan akan setiap program dan kegiatan tentunya sangat mempengaruhi setiap kinerja organisasi atau lembaga yang ada, pertanggungjawaban akan setiap organisasi atau lembaga tentunya disertai dengan laporan-laporan kegiatan yang berskala untuk dilaporkan pada instansi yang lebih tinggi sehingga ini menjadi timbal balik bagi organisasi atau lembaga tersebut melihat kembali tentang kinerja Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Manado dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan yang sudah dilaksanakan dapat dilihat bahwa sudah dijalankan dengan selalu memberikan laporan secara berskala di instansi yang lebih tinggi, ini tentunya menjadi nilai plus bagi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam setiap mempertanggungjawabkan akan setiap kegiatan yang ada, tinggal bagaimana mempertahankan kinerja yang sudah baik agar lebih memberikan penilaian positif bagi masyarakat.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Kinerja Dinas Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana dilihat dari 5 aspek yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dari segi produktivitas sudah cukup baik karena dalam menjalankan tugas sudah baik sesuai dengan SOP akan tetapi masih ada beberapa penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan skill pada bidangnya sehingga kinerja pegawai belum optimal. Kualitas layanan sudah cukup baik, karena setiap kegiatan yang dilaksanakan Dinas telah terprogram dan terjadwal, serta SOP Dinas sudah dipampang di dinding kantor maupun

ruang tamu. Responsivitas sudah cukup baik, karena petugas lapangan atau pegawai selalu turun ke masyarakat dengan member pembinaan, member alat, dan obat KB yang di butuhkan masyarakat serta menyerap aspirasi dan persoalan yang di hadapi masyarakat. Akan tetapi masih belum seluruhnya proaktif yang terkait dengan tupoksi, karena belum tersedianya skill di setiap bidang. Responsibilitas sudah baik, karena dalam menjalankan setiap program kerja serta pertanggungjawaban setiap kegiatan yang di laksanakan oleh pegawai Dinas sudah sesuai dengan aturan. Akuntabilitas sudah cukup baik, karena di lihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam mempertanggungjawaban akan setiap program dan kegiatan sudah cukup terbuka melalui media massa atau elektronik.

## **B. Saran**

Diperlukan adanya peningkatan produktivitas oleh pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam hal sikap mental dan perilaku pegawai, juga semangat kerja yang harus lebih ditingkatkan untuk mengoptimalkan proses pelayanan bagi masyarakat dan untuk lebih berkualitaskan kinerja hendaknya kualitas sumber daya manusia yang ada perlu ditingkatkan lagi. Kualitas layanan kiranya pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana bisa lebih meningkatkan lagi, agar tatacara pelayanan bisa lebih mudah, tepat waktu, lancar, mudah dipahami oleh masyarakat. Responsivitas lebih ditingkatkan lagi agar setiap kegiatan selalu bisa di pertanggungjawabkan. Responsibilitas, dalam menjalankan setiap kegiatan lebih mempertahankan dan selalu berpedoman pada SOP yang ada. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban etika pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana perlu ditingkatkan lagi, supaya setiap kegiatan bisa dipertanggungjawabkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hacker, Moore. (2001). *Essensial Obstetri dan Ginekologi*. Jakarta: Hipocrates.
- Kaloh, Johanis.2006. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lubis Arfan. 2010. *Akuntansi Keprilakuan*. Jakarta: Edisi Kedua. Salemba Empat.
- Manuaba, Ida Bagus Gde. (2003). *Penuntun Kepaniteraan Klinik Obstetri dan Ginekologi* Edisi 2 (Jakarta : EGC).
- Moleong,L.J 1994. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Strauss, Anselm, Juliet Corbin. 1997, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Surabaya : PT.Bina Ilmu.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.