

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masalah kependudukan merupakan salah satu permasalahan serius yang harus di tangani terutama di Indonesia sebagai salah satu negara berkembang. Secara garis besar, masalah pokok di bidang kependudukan yang dihadapi Inonesia antara lain jumlah penduduk yang besar dengan laju pertumbuhan yang relative tinggi. Pertumbuhan penduduk yang semakin tinggi maka akan semakin besar usaha yang harus dilakukan pemerintah untuk mempertahankan kesejahteraan rakyat. Berdasarkan data *World Population Review* Indonesia menempati posisi ke empat terbanyak di dunia dengan total 279.390.258 jiwa pada tahun 2024. Tingkat pertumbuhan penduduk di Indoneisa tercatat sebesar 0,82 persen dari sebelumnya berjumlah 277.534.122 orang pada tahun 2023. Sementara itu jumlah penduduk di Kabupaten Demak pada tahun 2023 adalah sebanyak 1.240.510 orang dan tersebar di 14 kecamatan atau 254 desa / kelurahan.

Masyarakat sebagai warga negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat untuk kebutuhan masyarakatnya yang dinamakan pelayanan publik (*public service*). Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 terdapat pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan.

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik (*public service*) diperlukan semua kalangan masyarakat untuk menunjang kebutuhan akan pelayanan yang bersifat menyeluruh.

Program Keluarga Berencana atau di singkat KB di Indonesia sudah mulai sejak tahun 1957, namun masih menjadi urusan kesehatan dan belum menjadi urusan kependudukan. Namun sejalan dengan meningkatnya jumlah penduduk Indonesia serta tingginya angka kematian ibu dan kebutuhan akan kesehatan reproduksi, program KB selanjutnya digunakan sebagai salah satu cara untuk menekan pertumbuhan jumlah penduduk serta meningkatkan kesehatan ibu dan anak. Undang-undang Nomor 52 tahun 2009 tentang perkembangan kependudukan dan pemabngunan keluarga menyebutkan bahwa: “Keluarga berencana adalah upaya mengatur kelahiran anak, jarak dan usia ideal melahirkan, mengatur kehamilan, melalui promosi, perlindungan, dan bantuan sesuai dengan hak reproduksi untuk mewujudkan keluarga yang berkualitas”.

Gerakan keluarga berencana sekarang ini sedang berusaha meningkatkan mutu para pelaksana dan pengelola agar masyarakat mengetahui pentingnya program keluarga berencana. Pemerintah terus memotivasi, menghimbau, dan menekankan pada masyarakat agar memiliki keluarga kecil dengan slogan program keluarga berencana “Dua anak lebih baik”. Keberhasilan pembangunan yang dilakukan pemerintah dalam Program Keluarga Berencana tidak dapat dilepaskan keberhasilannya dari adanya peranan Petugas Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB).

Pelayanan penyuluhan kependudukan merupakan kegiatan penyampaian informasi dan edukasi tentang program kependudukan, keluarga berencana, dan pembangunan keluarga dalam rangka meningkatkan pengetahuan, sikap, dan perilaku individu, keluarga, dan/atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Penyuluh KB didefinisikan sebagai PNS yang memenuhi kualifikasi dan standar kompetensi tertentu serta diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan, pelayanan, penggerakan, dan pengembangan program kependudukan, keluarga berencana dan pembangunan keluarga (BKKBN, 2019).

Peranan pelayanan penyuluh lapangan yang berkaitan dengan peran serta masyarakat dalam program KB sangat penting terutama dalam mempengaruhi, memberi contoh, dan menggerakkan keterlibatan seluruh

warga masyarakat di lingkungannya guna mendukung keberhasilan program KB. Penyuluh lapangan Keluarga Berencana merupakan ujung tombak pengelola program KB di lapangan. Penyuluh lapangan KB juga merupakan salah satu komponen penting dalam upaya peningkatan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat, juga sebagai indikator kemajuan yang telah dicapai suatu daerah.

Penyuluhan lapangan KB bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam memberikan berbagai penyuluhan program KB. Dapat disimpulkan bahwa peran Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat untuk mengikuti program Keluarga Berencana. Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak memberikan bentuk pelayanan publik dengan terjun langsung ke masyarakat guna memberikan pengarahan dan sosialisasi mengenai pentingnya program KB, melakukan pendataan penduduk, menyusun kegiatan bersama dengan ibu-ibu PKK. Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak bekerja sama dengan aparat masyarakat mengadakan pertemuan di balai desa maupun di rumah warga yang membutuhkan informasi.

Saat ini masih terdapat beberapa kendala yang kerap ditemui oleh Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak. Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya yaitu kemampuan petugas dalam memberikan penyuluhan, ketersediaan sarana dan prasarana serta keberhasilan program yang telah ditetapkan. Sebelum terjun ke lapangan, Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) dibekali Latihan Dasar Umum (LDU) agar dalam melayani masyarakat benar-benar memahami akan tugas dan fungsinya. Hal ini bertujuan supaya para PLKB nantinya memiliki keterampilan yang dapat memudahkan dalam melayani masyarakat. Selain LDU, para Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) juga mengikuti diklat-diklat mengenai kinerja sebagai Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) itu sendiri.

Menurut hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, sarana pelayanan yang dimiliki Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Desa Buko Kecamatan Wedung dalam memberikan penyuluhan dirasa kurang variatif dan menarik. Salah satu contohnya yaitu tidak adanya media interaktif yang modern dalam memberikan penyuluhan sehingga pada saat penyuluhan berlangsung terasa membosankan. Selain itu fasilitas yang diberikan juga perlu diperhatikan. Hal ini menjadi sorotan karena fasilitas yang diperlukan belum terpenuhi secara maksimal.

Salah satu program Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) ialah program pemerintah “Ayo ikut KB, 2 Anak Lebih Baik” ternyata belum sepenuhnya terealisasi terutama di Desa Buko Kecamatan Wedung. Hal ini dikarenakan adanya filosofi dari para masyarakat bahwa “Banyak anak

banyak rezeki” masih diyakini hingga sekarang. Strategi – strategi baru harus dilakukan oleh penyuluh lapangan yaitu dengan melakukan komunikasi dengan tujuan untuk membagi pengetahuan dan pengalaman, melalui komunikasi sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang dapat dipahami oleh pihak lain.

Komunikasi penyuluh lapangan merupakan suatu pertukaran informasi, berbagi ide dan pengetahuan petugas kesehatan kepada masyarakat. Hal ini berupa proses dua arah dimana informasi, pemikiran, ide, perasaan atau opini disampaikan atau dibagikan melalui kata-kata, tindakan maupun isyarat untuk mencapai pemahaman bersama. Komunikasi yang baik berarti bahwa para pihak terlibat secara aktif yaitu antara petugas kesehatan dan masyarakat.

Berdasarkan data hasil di lapangan, menunjukkan bahwa hasil pelaksanaan program keluarga berencana belum berjalan secara optimal, hal ini diduga disebabkan karena peran pelayanan penyuluh lapangan dan komunikasi belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik, rendahnya sumber daya pelaksana dari segi kualitas maupun kuantitas mengakibatkan partisipasi masyarakat dalam mengikuti program keluarga berencana belum optimal. Permasalahan tersebut di atas, diduga karena komunikasi yang dilakukan oleh penyuluh lapangan belum dilaksanakan secara optimal sehingga kepuasan masyarakat dalam mengikuti program keluarga berencana menurun.

Menurutnya kepuasan masyarakat dalam mengikuti program keluarga berencana juga dipengaruhi kurang masifnya peran dan kegiatan Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB), hal itu dapat dilihat dari :

1. Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) kurang menjalin kemitraan dengan masyarakat melalui kegiatan pertemuan yang dilakukan dengan melibatkan tokoh informal dan formal. Contohnya : Kader kesehatan di tiap dusun belum dilibatkan oleh penyuluh lapangan KB dalam berbagai kegiatan penyuluhan kepada masyarakat.
2. Peranan Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) belum optimal dalam menciptakan opini masyarakat yang positif terhadap penggunaan alat kontrasepsi. Contohnya : Penyuluh belum optimal dalam melakukan pertemuan atau kunjungan kepada masyarakat untuk menyebarluaskan informasi tentang penggunaan alat kontrasepsi.
3. Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) belum secara masif melakukan pembinaan dan pengembangan kegiatan penyampaian informasi melalui kegiatan pelatihan dan dukungan sumber daya. Contohnya: Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) belum optimal melakukan lomba-lomba desa sehat untuk memotivasi masyarakat dalam menggunakan alat kontrasepsi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " Pengaruh Pelayanan Penyuluh Lapangan

dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bahwa hasil pelaksanaan program keluarga berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak belum berjalan secara optimal.
2. Penyuluhan yang diberikan dirasa kurang variatif dan menarik.
3. Tidak adanya visualisasi dalam penyuluhan sehingga peserta merasa bosan.
4. Peran pelayanan penyuluh lapangan dan komunikasi belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik.
5. Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) kurang menjalin kemitraan dengan masyarakat melalui kegiatan pertemuan yang dilakukan dengan melibatkan tokoh informal dan formal.
6. Komunikasi yang dilakukan oleh penyuluh lapangan belum dilaksanakan secara optimal.
7. Penyuluh lapangan KB kurang menjalin kemitraan dengan masyarakat.
8. Peranan Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) belum optimal dalam menciptakan opini masyarakat yang positif terhadap penggunaan alat kontrasepsi.

9. Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) belum secara masif melakukan pembinaan dan pengembangan kegiatan penyampaian informasi melalui kegiatan pelatihan dan dukungan sumber daya.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini meliputi informasi pelayanan penyuluh lapangan, komunikasi dan kepuasan masyarakat dalam Mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan masyarakat dalam mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak?

3. Bagaimana pengaruh pelayanan dan komunikasi secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak?
4. Variabel apakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak?

1.5 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelayanan penyuluh lapangan terhadap kepuasan masyarakat dalam mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak?
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh komunikasi penyuluh lapangan terhadap kepuasan masyarakat dalam mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak?
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelayanan dan komunikasi penyuluh lapangan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak?

4. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam mengikuti Program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Adanya penelitian penulis berharap dapat menjadi sumber bacaan dan literature bagi seluruh mahasiswa dan mahasiswi STIEPARI Semarang terkait dengan pengaruh pelayanan penyuluh lapangan dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat yang mengikuti program Keluarga Berencana

2. Manfaat praktis

- a. Manfaat Bagi Penulis

Manfaat penelitian bagi penulis adalah untuk menambah pemahaman dan informasi terkait pelayanan penyuluh lapangan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengikuti program Keluarga Berencana di Desa Buko Kecamatan Wedung Kabupaten Demak. Serta digunakan untuk bahan bacaan yang bermanfaat.

- b. Manfaat Bagi Kantor Desa Buko dan Kecamatan Wedung

Manfaat penelitian bagi Kantor Desa Buko dan Kecamatan Wedung yaitu diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau kajian untuk

mengambil keputusan terkait pelayanan dan komunikasi penyuluh lapangan terhadap kepuasan masyarakat.

c. Manfaat Bagi Masyarakat

Manfaat Penelitian bagi masyarakat yaitu dapat memberikan informasi mengenai pengaruh pelayanan penyuluh lapangan dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat yang mengikuti program Keluarga Berencana.