BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Proses adalah merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan data agar menghasilkan informasi tentang pelaksanaan program KB yang berguna bagi para pemakainya. Proses tersebut meliputi beberapa tahapan yaitu proses komunikasi, proses pengambilan keputusan, proses pengembangan pegawai, proses sosialisasi yang ada. Proses-proses tersebut merupakan suatu tahapan yang telah di lakukan oleh BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Pertama, proses komunikasi suatu proses penyampaian informasi dari aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada masyarakat mengenai pelaksanaan pogram KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Kedua, proses pengambilan keputusan suatu proses penentuan-penentuan keputusan oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan pogram KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Ketiga, Pengembangan pegawai upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Keempat, Proses sosialisasi mengenalkan pelaksanaan program KB oleh BKBPP Kabupaten Bandung pada masyarakat di wilayah Kecamatan Cangkuang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada indikator-indikator di bawah ini:

4.1.1 Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang

Komunikasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya, selain itu komunikasi juga dapat diartikan suatu proses penyampaian informasi dari orang yang satu ke orang yang lain (komunikator ke komunikan). Komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* (menjualkan) antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul seperti terjadinya kesalahpahaman (*Missed Communication*) antara aparatur pelayanan dan masyarakat yang menyebabkan kekelituan dalam menyampaikan informasi.

Suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan, yaitu organisasi pemberi pelayanan dalam hal ini yang dimaksud adalah BKBPP Kabupaten Bandung di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat, oleh karena itu aparatur BKBPP Kabupaten Bandung harus jeli dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Penyusunan Program BKBPP Kabupaten Bandung yang mengatakan:

> "bahwa komunikasi yang dilakukan BKBPP Kabupaten Bandung pada Pelaksanaan progam KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung sudah cukup baik. Komunikasi tersebut berjalan sesuai tugas pokok dan fungsinya". (16/05/12)

Aparatur BKBPP Kabupaten Bandung sering melakukan komunikasi dalam memberikan informasi pelaksanaan program KB kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Cangkuang melalui pertemuan-pertemuan yang biasanya di adakan setiap 1 bulan sekali, terlihat dengan adanya komunikasi antara aparatur dengan masyarakat untuk pelaksanaan program KB di Wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung dengan cara aparatur BKBPP Kabupaten Bandung atau UPT PPKB yang ada di Kecamatan untuk melakukan kunjungan kepada pos KB, dan sub pos KB. Pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur kadang kala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, akan tetapi proses komunikasi dapat berjalan lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain..

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung bahwa Aparatur BKBPP Kabupaten Bandung sering melakukan komunikasi pada pelaksanaan program KB kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Cangkuang melalui pertemuan di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Berdasarkan uraian di atas bahwa komunikasi yang dilakukan oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di Wilayah Kecamatan Cangkuang sudah cukup baik, dimana komunikasi yang dilakukan

oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung melalui UPT PPKB kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Cangkuang sudah berjalan sesuai aturan yang ada. Komunikasi harus dilaksanakan oleh BKBPP Kabupaten Bandung untuk mempermudah dalam melayani masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pelaksanaan program KB untuk menjadi peserta KB dengan tidak ada perbedaan pelayaanan antara masyarakat kelas atas dengan masyarakat kelas bawah.

Proses Komunikasi tersebut mendapatkan timbal balik yang baik dari masyarakat kepada aparatur BKBPP Kabupaten Bandung dan UPT PPKB di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung sebagai pelaksana program KB tersebut, namun masih ada sebagian masyarakat enggannya dalam keikutserta menjadi peserta KB baru dan pesetra KB aktif di wilayah Kecamatan Cangkuang yang menyebabkan tidak efektifnya BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung.

Proses komunikasi dapat dikatakan baik bila proses komunikasi mengenai BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung tidak berbelit-belit dan mempunyai timbal balik dari masyarakatnya dan terjalin hubungan yang baik dari BKBPP Kabupaten Bandung ke aparatur Kecamatan Cangkuang ataupun masyarakat dengan aparaturnya itu sendiri.

4.1.2 Pengambilan Keputusan BKBPP Kabupaten Bandung pada Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Pengambilan keputusan adalah tindakan manajemen didalam pemilihan alternatif untuk mencapai sasaran, karena pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Masa depan organisasi dipertaruhkan apabila pengambilan keputusan mengalami kegagalan, oleh karena itu ketepatan dalam pengambilan keputusan menjadi suatu keharusan, namun demikian untuk mencapai hal tersebut bukanlah hal yang mudah diperlukan kecermatan dan ketepatan dalam merumuskan masalah dalam proses pengambilan keputusan.

Pengambilan keputusan merupakan sebagai suatu proses, maka pengambilan keputusan terdiri atas serangkaian tahapan kegiatan. Empat aktivitas dalam proses pengambilan keputusan, yaitu 1) *intelligence,* tahap pengumpulan informasi untuk mengidentifikasikan permasalahannya; 2) *design,* adalah tahap perancangan solusi dalam bentuk alternatif-alternatif pemecahan masalah; 3) *choice,* adalah tahap memilih dari alternatif-alternatif yang disediakan dan 4) *implementation*, yaitu tahap melaksanakan keputusan dan melaporkan hasilnya.

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Bidang Keluarga serta UPT PPKB mengatakan bahwa:

> "pengambilan keputusan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sudah sesuai dan berjalan dengan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI). Pengambilan Keputusan tersebut dilakukan langung oleh petugas lapangan atau UPT PPKB tingkat Kecamatan sebagai penyampaian/penyambung dari BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan Program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang". (21/05/12)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa dalam hal pengambilan keputusan, BKBPP Kabupaten Bandung hanya mengambil keputusan secara umum saja, karena secara teknis dan implementasinya pengambilan keputusannya tersebut sudah dilakukan oleh UPT PKB dilapangan. namun dengan hanya melakukan pengambilan keputusannya secara umum saja hal ini menyebabkan tidak adanya pengawasan dalam pengambilan keputusan pada pelaksanaan program KB di lapangan yang sewaktu-waktu bisa saja terjadi penyimpangan dalam pengambilan keputusan tersebut. Seharusnya BKBPP Kabupaten Bandung ikut melaksanakan dalam hal pengambilan keputusan tersebut karena BKBPP Kabupaten Bandung adalah sebagai pihak yang di berikan tugas oleh Pemerintah pusat ataupun Pemerintah daerah untuk melaksanakan program KB tersebut.

4.1.3 Pengembangan pegawai yang dilakukan oleh BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang

Pengembangan pegawai oleh suatu organisasi dapat dilakukan dengan berusaha menekan prestasi dan semangat kerja para pegawainya dengan berbagai cara termasuk juga latihan dan pengembangan bagi pegawai yang sangat berguna untuk menaikan prestasi pegawainya dalam bekerja. Pengembangan sumber daya

manusia merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa.

Proses peningkatan disini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar memperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Pengembangan aparatur dapat dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai, karena suatu organisasi harus berkembang, untuk mengantisipasi perubahan di luar organisasi.

Pengembangan SDM dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari segi kualitas dan segi kuantitas. Kualitas menyangkut pada mutu SDM yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental) sedangkan kuantitas SDM menyangkut pada besarnya jumlah sumber daya manusia yang ada di organisasi tersebut.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh BKBPP Kabupaten Bandung Kabupaten Bandung terhadap para aparaturnya merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM yang ada di BKBPP Kabupaten Bandung. Organisasi harus berkembang untuk itu kemampuan dari para aparatur BKBPP Kabupaten Bandung harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan organisasi. Pengembangan aparatur yang dilakukan oleh BKBPP Kabupaten Bandung di wilayah Kecamatan

Cangkuang dalam pengembangan meningkatkan kualitas pelayanan publik melakukan pengembangan aparatur melalui pelatihan dan diklat yang diadakan oleh BKBPP Kabupaten Bandung ataupun Pusat/provinsi.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian mengatakan:

> "Setiap tenaga kerja atau SDM pada pelaksanaan program KB khususnya di wilayah Kecamatan Cangkuang diberikan beberapa pelatihan, pembinaan dan Diklat agar kemampuan dari para apartur terkait bisa melaksanakan program KB secara baik". (04/06/12)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut untuk meningkatkan kemampuan kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung memang diperlukan pelatihan, pembinaan dan diklat agar kemampuan dari para setiap aparatur dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat khususnya dalam pelaksanaan program KB tersebut.

Pernyataan tersebut diperjelas oleh Kepala Bidang Keluarga Berencana memberikan pengembangan pegawai sebagai berikut:

Pertama, pelatihan-pelatihan yang disentralisir oleh Provinsi/pusat dan BKBPP Kabupaen Bandung, yaitu dengan cara mengirimkan tenaga atau SDM nya untuk dilatih dan dididik mengenai pelaksanaan program KB, dengan metode praktek maka dalam pelatihan pun aparatur BKBPP Kabupaten Bandung sudah dapat mempraktekan langsung pelaksanaan program KB tersebut.

Kedua, pengembangan pegawai yang diberikan adalah pelatihan *outbond* yang bertujuan untuk pelatihan pengembangan mental para aparatur BKBPP Kabupaten Bandung ataupun UPT PPKB dari tiap-tiap Kecamatan. Pendidikan

dan pelatihan untuk aparatur BKBPP Kabupaten Bandung dan UPT PPKB di tiap-tiap Kecamatan dilakukan secara bertahap.

Ketiga, pengembangan yang dilakukan oleh Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dari Pusat. Pengembangan yang dilakukan oleh kantor pusat adalah pelaksanaan pelatihan peningkatan kualitas pegawai baru, dengan pelatihan yang di lakukan secara terpusat (DIKLAT) para pegawai baru di beri materi tentang pelaksanaan program KB. Dengan adanya pelatihan ini pegawai baru diharapkan sudah siap di tempatkan di wilayah yang ada di Kabupaten Bandung dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pada pelaksanaan program KB.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa pengembangan pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas dari aparatur yang ada BKBPP Kabupaten Bandung sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya pendidikan dan pelatihan yang dilakukan BKBPP Kabupaten Bandung untuk Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) dan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB), baik itu di tingkat pusat, dan Kabupaten dalam meningkatkan kualitas dari SDM yang ada di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung. Serta pengelolaan aparatur untuk mencapai suatu hasil yang optimal dalam meningkatkan kualitas di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Cangkuang. Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh BKBPP Kabupaten Bandung terhadap para aparaturnya tersebut merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus

menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM di BKBPP Kabupaten Bandung, untuk itu kemampuan dari para aparatur BKBPP Kabupaten Bandung harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan organisasi. Akan tetapi pada faktanya SDM yang ada di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung masih sangat kurang karena yang ada hanya 1 orang saja, yang idealnya seharusnya mempunyai 2 orang petugas pelaksana program KB tersebut.

4.1.4 Proses Sosialisasi Mengenai Pelaksanaan program KB Kepada Masyarakat di Wilayah Kecamatan Cangkuang.

Sosialisasi adalah proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka kontribusi efektif bagi organisasi. Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai sebuah proses seumur hidup bagaimana seorang individu mempelajari kebiasaan-kebiasaan yang meliputi cara-cara hidup, nilai-nilai, dan norma-norma sosial yang terdapat dalam masyarakat agar dapat diterima oleh masyarakatnya. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan memanfaatkan kebijakan dari pemerintah. Proses sosialisasi ini biasanya dilakukan BKBPP Kabupaten Bandung setiap bulan selalu melaksanakan rapat bulanan yang terdiri dari aparatur BKBPP Kabupaten Bandung serta mengundang UPT PPKB yang ada di setiap Kecamatan dan Kade-kader disetiap wilayah Kecamatan khususnya di wilayah Kecamatan Kabupaten Bandung.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang penyusunan program BKBPP Kabupaten Bandung dan di perjelas oleh Kepala UPT PPKB di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung, kegiatan tersebut untuk mengevaluasi, memberikan masukan yang kurang pada kegiatan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Kabupaten Bandung. Dari hasil pertemuan/rapat yang diadakan di BKBPP Kabupaten Bandung dapat memperbaiki dari pelaksanaan program KB di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung khususnya di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung agar setiap kegiatan tersebut bisa berjalan dengan baik.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cangkuang mengatakan:

> "kami mengetahui adanya program KB yang di sosialisasikan oleh BKBPP Kabupaten Bandung dengan cara mensosialisasikan dengan cara mengadakan kunjungan ke pos KB yang ada pada tiap-tiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung terutama di wilayah Kecamatan Cangkuan Kabupaten Bandung melalui UPT PPKB yang sesuai dengan TUPOKSI". (15/06/12)

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh BKBPP Kabupaten Bandung berjalan dengan baik, akan tetapi masyarakat di wilayah Kecamatan Cangkuang masih ada yang kurang pemahaman tentang program yang dilaksanakan dikarenakan masyarakat malas dalam menjadi peserta KB baru dan peserta KB aktif. Faktor tersebut membuat kurang efektifnya BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang karena masih banyaknya pasangan yang menikah muda, dan masih rendahnya peran serta masyarakat dalam pelaksanaan program KB.

Proses sosialisasi mengenai pelaksanaan program KB kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Cangkuang sudah efektif, hal ini dikarenakan dengan seringnya aparatur BKBPP Kabupaten Bandung dalam hal ini BKBPP Kabupaten Bandung mengadakan pertemuan ataupun rapat yang bisanya dilakukan di Kantor. Pertemuan itu juga melibatkan UPT PPKB yang ada di setiap Kecamatan juga mengundang kader-kader yang ada. Rapat ini biasanya dilakukan pada setiap 1 bulan sekali untuk mengevaluasi program kerja dari BKBPP Kabupaten Bandung khususnya pada pelaksanaan program KB.

4.2 Efesiensi BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Efisiensi secara sederhana dapat dikatakan adalah efektif tetapi sebenernya bahwa efisiensi merupakan indikator efektifitas karena cakupan efektifitas sangat luas dari pada pengukuran efisiensi tetapi pada dasarnya efektif mempunyai arti hampir sama dalam mengukur efektifan semua yang diterapkan pada sebuah organisasi efisiensi adalah menjadi suatu tolak ukur tersebut seperti halnya pada BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, maka aparatur BKBPP Kabupaten Bandung memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan. Arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan

ekonomi, mendorong BKBPP Kabupaten Bandung maupun organisasi publik untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Konseksuensinya, BKBPP Kabupaten Bandung dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab *(accountable).*

Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pembinaan kepada masyarakat. Dari perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar biaya pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi. diketahui bahwa dilihat dari sisi efisiensi dan besar kecilnya rente birokrasi sudah dapat dipangkas, dan secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah adanya Pelayanan Publik di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Adanya anggaran penyediaan pelaksanaan program KB yang dapat dipangkas sudah menunjukkan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Penyusunan Program, Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian BKBPP Kabupaten Bandung dan serta di perjelas oleh Kepala UPT PPKB di wilayah Kecamatan Cangkuang mengatakan:

> "bahwa pemberian pembinaan pada penerima pelayanan yang dilakukan BKBPP Kabupaten Bandung lebih berperilaku kreatif, inovatif dan bertindak cerdas tentang mana yang harus didahulukan. Petugas pelayanan mampu membedakan antara urgen dan yang sia-sia apabila dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, upaya menghemat dan menambah sumber aset publik melalui investasi publik yang tidak membebani mereka". (20/06/12)

Berdasarkan hasil wawancara diatas Pemberian pembinaan kepada aparatur tersebut bertujuan untuk merubah dari aparatur itu sendiri agar dalam pelaksanaan pelayanan pubik tersebut dalam hal ini pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang agar menambah pengetahuana dalam pelaksanaannya. Dengan demikian pelaksanaan program KB khususnya di wilayah Kecamatan Cangkuang oleh aparatur tersebut bisa lebih mementingan pelayanan masyarakat.

Sedangkan berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat, mereka menilai dengan adanya pelayanan publik di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang tersebut sudah efisien, Oleh karena itu, dengan membandingkan upaya-upaya yang telah ditempuh oleh BKBPP Kabupaten Bandung dengan kondisi pelayanan publik, tampaknya apa yang telah dilakukan BKBPP Kabupaten Bandung cukup memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan program KB tersebut. Peningkatan kualitas dalam pelayanan publik ditandai oleh peningkatan Pelayanan Publik pada pelaksanaan program KB di BKBPP Kabupaten Bandung di wilayah Kecamatan Cangkuang yang dilakukan dengan berbagai cara seperti perbaikan efisiensi. Suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien, maka akan didapatkan peningkatan produksi yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa di BKBPP Kabupaten Bandung untuk pelayanan publik pada pelaksanaan program KB sudah berjalan dengan efektif dan efisien. BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sudah memberikan pembinaan baik pada penerima pelayanan ataupun pelaksana program KB. Masyarakat menilai dengan adanya pelayanan publik di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang tersebut sudah efisien, Oleh karena itu, dengan membandingkan upaya-upaya yang telah ditempuh oleh BKBPP Kabupaten Bandung dengan kondisi pelayanan publik, tampaknya apa yang telah dilakukan BKBPP Kabupaten Bandung cukup memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

4.2.1 Biaya yang dikeluarkan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Biaya, dalam hal ini untuk pelaksanaan program KB yang ada di BKBPP Kabupaten Bandung di wilayah Kecamatan Cangkuang tidak akan berjalan

dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Pembelian alat-alat seperti komputer, jaringan komunikasi ataupun sarana prasana yang memadai membutuhkan modal yang cukup agar Kinerja Aparatur pada pelaksanaan program KB di BKBPP Kabupaten Bandung dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan.

Efisiensi secara sederhana dapat dikatakan atau disama artikan dengan efektif tetapi sebenarnya bahwa efisiensi merupakan merupakan indikator dari efektivitas karena cakupan untuk mengukur efektivitas lebih luas dari pada pengukuran efisiensi tetapi pada dasarnya efektif dan efisien mempunyai arti yang hampir sama. Dalam mengukur kefektifan sesuatu yang ditetapkan pada sebuah organisasi efisiensi menjadi salah satu tolak ukur tersebut. Seperti halnya pada pelayanan publik pada pelaksanaan program KB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian penyusunan Program dan di perjelas oleh Kepala UPT PPKB Kecamatan Cangkuang mengatakan:

> "untuk Sumber daya finansial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan komunikasi lainnya". (25/06/12)

Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana. Modal tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis data base dan tentunya pengadaan jaringan internal. Selama ini kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada

pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang masih mengalami sedikit kendala dan pelaksanaannya pun belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan modal sehingga pelaksanaan belum maksimal dilaksanakan.

Modal merupakan faktor yang sangat penting dalam kinerja aparatur karena tanpa adanya modal yang banyak maka kinerja aparatur tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan untuk membangun BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang diperlukan jaringan komunikasi yang luas seperti jaringan internet dan intranet dan juga perlu adanya perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuan sehingga memerlukan modal yang tidak sedikit.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa di BKBPP Kabupaten Bandung untuk biaya dalam pelaksanaan program KB sudah dapat dikatakan berhasil karena biaya yang diberikan sesuai dengan dana anggaran yang diberikan Pemerintah Kabupaten ataupun Provinsi setiap tahunnya. kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana. Modal tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, komputer, pengadaan jaringan

komunikasi berbasis data base dan tentunya pengadaan jaringan internal. Namun penyedian pengadaan sarana dan prasarana yang diberikan tidak sesuai dengan SDM yang ada karena masih kurannya SDM yang berkemapuan di bidang tersebut. Akan tetapi biaya yang di keluarkan tersebut sudah cukup baik dan sesuai dengan aturan yang ada di BKBPP Kabupaten Bandung khususnya Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung.

4.2.2 Waktu Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang pada BKBPP Kabupaten Bandung.

Waktu menandakan keadaan yang sekarang dan keadaan yang masa akan datang. Banyaknya waktu yang disediakan berarti akan diketahui banyaknya keadaan atau kondisi yang akan datang, karena kondisi-kondisi sekarang dapat memberikan gambaran untuk keperluan-keperluan yang akan datang walaupun tidak selalu tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Keluarga Berencana pada BKBPP Kabupaten Bandung mengatakan:

> "mengenai wawasan waktu pada penggunaan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, lebih cepat, tepat, akurat, efektif dan efisien., BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sudah terdapat pada Rencana Strategis (RENSTRA) BKBPP Kabupaten Bandung." (02/07/12)

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa Waktu pelaksanaan program KB biasanya dilaksanakan setiap saat dan untuk pencapaian tujuan dari program KB sesuai dengan renstra BKBPP Kabupaten Bandung yang mempunyai periode selama setiap 5 tahun sekali untuk jangka menengah, dan 5 tahun untuk masa

mendatang. Waktu yang dihasilkan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuan kepada masyarakat sangat singkat karena dalam pelayanan kepada masyarakat dan lebih meningkatkan kualitasnya dalam pelayanan. BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuan waktunya lebih singkat bahwa sudah ada peningkatan pelaksanaan program KB dan kerjasama antara aparatur BKBPP Kabupaten Bandung dalam melakukan pelayanan lebih singkat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa BKBPP Kabupaten Bandung untuk waktu pelayanan publik melalui pelaksanaan program KB sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Dari masyarakat itu sendiri dari waktu pelaksanaan program KB yang dilakukan BKBPP Kabupaten Bandung di wilayah Kecamatan Cangkuang sudah dilaksanakan sesuai aturan yang ada. Waktu yang dihasilkan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuan kepada masyarakat sangat singkat karena dalam pelayanan kepada masyarakat BKBPP Kabupaten Bandung lebih meningkatkan kualitasnya dalam pelayanan. Waktu pelaksanaan program KB biasanya dilaksanakan setiap saat dan untuk pencapaian tujuan dari program KB sesuai dengan renstra BKBPP Kabupaten Bandung yang mempunyai periode selama setiap 5 tahun sekali untuk jangka menengah, dan 5 tahun untuk masa mendatang.

4.3 Kepuasan Masyarakat pada BKBPP Kabupaten Bandung dalam pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Tingkat kepuasan menjadi indikator dalam menentukan tingkat efektivitas. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf ,yaitu: taraf pertama memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan; taraf kedua memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi dan taraf ketiga yaitu melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan.

Kepuasan disini adalah seberapa besarnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Kepuasan tidak bersifat materi, tetapi lebih pada perasaan. Hubungan yang baik antara aparatur BKBPP Kabupaten Bandung dengan masyarakat menjadi kunci utama kepuasan meskipun seluruh aparatur di berikan kebebasan dalam menjalankan pekerjaannya, namun tidak ada yang meninggalkan tanggungjawab yang telah di berikan kepada mereka. Bahkan pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Penyusunan Program Kabupaten Bandung dan di perjelas oleh Kepala UPT PPKB Kecamatan Cangkuang Pengawasan yang dilakukan oleh BKBPP Kabupaten Bandung tidak terlalu ketat, umumnya mereka melakukan rapat koordinasi setiap satu bulan

ataupun satu minggu sekali. Nuansa kekeluargaan yang di bangun menciptakan suasana yang nyaman diantara aparatur BKBPP Kabupaten Bandung, keeratan hubungan ini sangat jarang ada di Kantor atau instansi yang ada di Indonesia. Kondisi ini menyebabkan aparatur BKBPP Kabupaten Bandung merasa menyatu dengan seluruh aparatur hal ini memicu peningkatan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Seperti yang telah di jelaskan di atas, umumnya mereka bekerja di BKBPP Kabupaten Bandung bukan karena ingin mendapatkan kompensasi berupa dana, tetapi lebih kepada hubungan sosial kepada masyarakat. Kepuasan pegawai yang ada di membuat para aparatur BKBPP Kabupaten Bandung tidak sungkan untuk memberikan pelayanan maksimal. Selain itu nuansa kekeluargaan ini dimunculkan pula pada pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat yang berinteraksi dengan aparatur dan selalu merasakan keramahan dari aparatur BKBPP Kabupaten Bandung. Kepusan masyarakat di rasankan sertiap melakukan proses pelaksanaan program KB keramahan pelayanan dan pemberian pembinaan yang dilakukan oleh aparatur membuat masyarakat menjadi puas akan pelayanan yang di lakukan oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah kecamatan Cangkuang .

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung mengatakan:

> “bahwa kepuasan masyarakat kepada BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang pada umumnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan”. (10/07/12)

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa di BKBPP Kabupaten Bandung di wilayah Kecamatan Cangkuang, Kepuasan pegawai yang ada di BKBPP Kabupaten Bandung membuat para aparatur BKBPP Kabupaten Bandung tidak sungkan untuk memberikan pelayanan maksimal. Kepuasan disini adalah seberapa besarnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Kepuasan tidak bersifat materi, tetapi lebih pada perasaan. Selain itu nuansa kekeluargaan ini dimunculkan pula pada pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat yang berinteraksi dengan aparatur BKBPP Kabupaten Bandung selalu merasakan keramahan dari aparatur BKBPP Kabupaten Bandung. Pola hubungan kerja yang bersifat kekeluargaan yang menjadi dasar kepuasan aparatur BKBPP Kabupaten Bandung khususnya di wilayah Kecamatn Cangkuang. Sehingga menunjang pemberian pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

4.3.1 Tingkat Kinerja Aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang

Kinerja yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, dan mengembangkan, serta mengambil langkah-langkah kebijakan yang strategis dalam pembangunan perlu di wujudkan. Melalui komitmen yang kuat untuk mewujudkan pembangunan nasional pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan pada pelaksnaan program KB kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi menginginkan adanya kebijakan dan langkah-langkah yang jelas, dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan teknologi diharapkan dapat meningkatkan kinerja yang optimal baik oleh aparatur pemerintah ataupun masyarakat. Komitmen pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur melalui pengembangan teknologi informatika dan komunikasi didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *E-Government.* Instruksi ini merupakan kinerja pemerintah dalam mengimplementasikan pengembangan *EGovernment.* Penggunaan teknologi pemerintah dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas dan optimalisme kinerja aparatur, tujuannya adalah terciptanya pelayanan pemerintah yang berkualitas. Sehingga pelayanan kepada publik dapat dimaksimalkan. Artinya mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik, akurat, tepat waktu, dan relevan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Penyusunan Program dan di perjelas oleh Kepala Bagian Informasi dan Data Keluarga BKBPP Kabupaten Bandung mengatakan:

> ”seharusnya BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang seharusnya telah menggunakan teknologi komputerisasi sebagai mana media kinerja aparaturnya. Teknologi sistem informasi yang diterapkan di tiap Kecamatan/Perwakilan harusnya bersifat *offline*”. (12/07/12)

Berdasarkan penjelasan di atas sistem informasi yang dimaksud untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, akurat, tepat waktu, dan relevan ini telah belum mampu meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ataupun pelaksanan program KB. Hal ini karena sistem yang

digunakan belum memiliki data-data yang lengkap yang akan diinput sebelumnya oleh bagian administrasi di BKBPP Kabupaten Bandung, sehingga aparatur BKBPP Kabupaten Bandung tidak perlu susah-susah mencari data ke tempat pelaksanaan program KB tersebut. Dengan menggunakan teknologi komputerisasi sebagai media kinerja aparaturnya, diharapkan setiap Perwakilan tiap Kecamatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada pelaksanaan program KB kepada masyarakat.

Kinerja sistem ini hanya digunakan untuk media penyimpanan data program KB, sehingga masyarakat yang akan ikut melaksanaan program KB tidak merasa khawatir saat akan melaksanaan program KB tersebut. Hal lain yang menunjukan tingkat kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung adalah tidak adanya aparatur yang absen dari pekerjaannya. Aparatur yang tidak masuk umumnya karena ada pekerjaan lain dan keperluan pribadi. Masalah kehadiran dapat menjadi indikator kinerja pegawai. Kehadiran aparatur ke tempat kerja berarti ada sesuatu yang ingin di dapatkan dari pekerjaannya pada hari itu. Hal lain yang menunjukan kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung terkait masalah kehadiran adalah rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan. Semua hal tersebut berpengaruh pada tingkat kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa BKBPP Kabupaten Bandung bahwa kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem informasi BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB khususnya di wilayah Kecamatan Cangkuang belum cukup puas hal ini dapat dilihat dari

pemrosesan data yang digunakan oleh aparatur dan penyimpanan data-data masyarakat belum secara otomatis hal ini menyebabkan belum cepatnya pelayanan aparatur kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem informasi BKBPP Kabupaten Bandung pada umumnya masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Akan tetapi semua pelaksanaan program KB yang ada sudah sesuai dengan TUPOKSI.

4.3.2 Tingkat Publik/Masyarakat Dengan Adanya Efektivitas BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Tingkat Publik/masyarakat adalah Dampak yang dirasakan publik/masyarakat dengan adanya pelaksanaan program KB oleh BKBPP Kabupaten Bandung di wilayah Kecamatan Cangkuang. Dampak merupakan pengaruh baik yang positif maupun yang negative yang sangat berarti. Dampak *(Impact)* ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya dalam suatu kegiatan. Indikator-indikator tersebut secara langsung atau tidak langsung dapat mengindikasikan sejauh mana keberhasilan pencapaian sasaran. Strategi yang diterapkan oleh setiap organisasi mempunyai dampak yang ditimbulkan baik dampak positif maupun dampak negatif.

Dampak positif dengan adanya program KB Program KB adalah upaya dalam mengendalikan kelahiran agar tidak terjadi lonjakan penduduk. Adapun tujuan program dari KB dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Tujuan Umum

Untuk mewujudkan visi dan misi program KB yaitu membangun kembali dan melestarikan pondasi yang kokoh bagi pelaksana program KB di masa mendatang untuk mencapai keluarga berkualitas tahun 2015.

b. Tujuan Khusus

Meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak serta mejuwudkan keluarga kecil yang bahagia, sejahtera melalui pengendalian kelahiran dan pengendalian pertumbuhan penduduk Indonesia. Menciptakan penduduk yang berkualitas, sumber daya manusia yang bermutu dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Melalui BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sendiri yang dituntut mampu mengatasi permasalahan yang sering muncul disaat dilapangan, permasalahan itu diatasi dengan kemampuan dalam menghadapi permasalahan dilapangan, permasalahan yang terjadi sering berbenturan dengan program yang dijalankan dimana aparatur melalui pelayanan publik melalui pelaksanaan program KB, sejauh ini permasalahan masih biasa diatasi oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang seperti kebutuhan pendukung sarana dan prasaran yang layak, aparatur sering menghadapi situasi banyaknya masyarakat, Permasalahan disaat berhadapan dengan masyarakat yang sering marah-marah karena pemahaman meraka akan pelaksanaan program KB yang masih kurang.

Melalui pelayanan publik BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang diperlukan waktu yang cukup lama agar kebijakan tersebut dapat berhasil, akan tetapi bukan hanya waktu saja yang diperlukan melainkan manusia dan modal juga penting. Oleh karena itu ketiga faktor ini sangat mendukung keberhasilan pelaksanaan program KB apabila dapat dipenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyusunan Program dan di perjelas oleh Kepala Bagian Keluarga Berencana di BKBPP Kabupaten Bandung mengatakan:

> "bahwa dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan program KB sangatlah banyak yang mempunyai dampak positif maupun negatif. Program KB mempunyai dampak positif karena banayak sekali hal-hal yang sangat positif bisa diambil dari program KB tersebut. Dampak positif misalkan dalam segi edukasi, kesehatan, pendidikan, kependudukan dan perekonomian." (16/07/12)

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cangkuang, bahwa BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sudah cukup baik, para aparatur telah menjalankan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, disini berupa tindakan nyata dalam menyelesaikan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik melalui pelayanan publik pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien dan aparatur telah berusaha memenuhi apa saja kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung itu sendiri yang terkadang pemerintahan daerah belum tentu mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sudah berjalan dengan cukup baik. Dimana para aparatur telah menjalankan program disini berupa tindakan nyata dalam menyelesaikan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik agar tercapainya sesuai dengan tujuan yang positif agar masyarakat bisa memahami tentang pentingnya pelaksanaan program KB di Wilayah Kecamatan Cangkuang. Dampak positif yang diberikan dari terlaksananya program KB tersebut adalah akan mengendalikan jumlah penduduk sehingga mengurangi lonjakan jumlah penduduk yang setiap tahunnya akan meningkat. Dalam edukasi dampak positif yang diberikan pada pelaksanaan program KB tersebut adalah memberikan pemahaman pada masyarakat agar mengikuti program KB tersebut karena selain untuk mengendalikan penduduk program KB tersebut baik untuk kesehatan baik pada ibu, ayah dan anaknya yang kelak akan lahir sehingga memperbaiki tingkat kualiatas pada keluarga.

4.4 Keunggulan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Keunggulan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dapat dilihat dari perubahan-perubahan yang terjadi. Keunggulan ini yang membuat BKBPP Kabupaten Bandung lebih membantu pada pelaksanaan program KB. Umumnya perubahan yang terjadi pada pelaksanaan program KB yang ada harus disesuaikan dengan perkembangan

kondisi yang ada. Karena perkembangan tersebut bisa berubah-rubah sesuai dengan kondisi perkembangannya.

Perkembangan yang terjadi seharusnya dapat merubah keunggulan dari BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Perubahan keunggulan pun harus merubah Jumlah personil yang dirasakan pada lapangng masih sedikit harus dan belum memenuhi kebutuhan masyarakat yang cukup banyak. Kondisi tersebut dihadapi oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, oleh karena itu keunggulan dari pelaksanaan program KB ini harus dapat melayani kebutuhan masyarakat yang cukup banyak, dalam hal pelaksanaan program KB. Hal ini dapat bermanfaat dalam pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan akurat terhadap masyarakat.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyusunan Program dan di perjelas oleh Kepala Bagian Keluarga Berencana BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuan merupakan perubahan pada pelaksanaan program KB yang ada, seharusnya perubahan atau keunggulan tersebut bisa disesuaikan dengan perkembangan kondisi yang ada. Jumlah petugas yang ada menyebabkan tersedatnya pada keunggulan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sehingga dalam keunggulan tersebut belum berjalan sesuai dengan tujuan yang ada.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa keunggulan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam

peningkatan pelayanan kepada masyarakat dirasakan belum berjalan efektif. Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang belum membantu aparatur dalam mempermudah proses pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang kepada masyarakat. Seharusnya sistem ini memiliki keunggulan mengupdate data dari perubahan-perubahan yang terjadi,. Sehingga membantu aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dapat terselesaikan dengan waktu yang cepat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dirsakan belum membantu aparatur BKBPP Kabupaten Bandung dalam mempermudah proses pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Umumnya perubahan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang yang ada pada tidak hanya pada pelaksanaan program KB saja, seharusnya perubahan itu terjadi disesuaikan dengan perkembangan kondisi yang ada.

4.4.1 Kepuasan Masyarakat kepada BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Sesuai dengan perkembangan yang terjadi pelaksanaan program KB tersebut harus segera dilaksanakan agar kepuasan masyarakat pada BKBPP Kabupaten Bandun pada pelaksanaan program KB bisa lebih baik lagi dalam rangka meciptakan pelayanan publik yang optimal di Badan organisasi tersebut. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dari BKBPP Kabupaten Bandung

pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang adalah diadakannya pendidikan dan pelatihan pada semua aparatur atau pegawai BKBPP Kabupaten Bandung.

Karakteristik atau sikap aparatur terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat melalui tingkatan Kinerja aparatur merupakan acuan dasar bagi pelaksana pembayaran mengenai pembagian tugas dan kewenangan. Aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan pelayanan kepada masyarakat. Lembaga Pemerintahan memerlukan fasilitas-fasilitas yang lengkap. Sumber daya di BKBPP Kabupaten Bandung terdiri dari: peralatan umum yang dibutuhkan oleh suatu lembaga dan peralatan khusus untuk kepentingan tertentu. Penyiapan peralatan umum diarahkan pada perbaikan kondisi lingkungan kerja, seperti: adanya kenyamanan untuk bekerja pada BKBPP Kabupaten Bandung. Kondisi kerja yang nyaman harus ditunjang oleh peralatan yang lengkap dan terpelihara dan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarkat disaat berada di lapangan.

Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan. Infrastruktur, merupakan salah satu sumber daya penentu keberhasilan pelaksanaan program KB. Infrastruktur pelaksanaan program KB di BKBPP Kabupaten Bandung bersumber dari anggaran yang ada di pemerintah Kabupaten Bandung. Ini merupakan salah satu usaha BKBPP Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan. Fasilitas fisik mungkin merupakan sumber penting dalam pada pelaksanaan program KB. Seorang

pelaksna mungkin memiliki staff yang handal dan memahami pelaksanaan program KB akan tetapi tetapi bila bangunan/ kantor untuk melaksanakan pekerjaannya tidak memadai kemungkinan pelaksanaan program KB tidak akan terlaksana dengan baik terlebih tidak maksimal disaat memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Falisitas-fasilitas yang berada di BKBPP Kabupaten Bandung pada umumnya cukup baik karena beberapa kebutuhan seperti perkantoran sudah memadai, karena setiap bagian telah memiliki perkantoran yang memadai dan mendukung Aparatur dalam menjalankan tugasnya.. Peralatan yang dibutuhkan di lapangabn menurut aparatur sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pendukung lainnya dari fasilititas adalah dukungan dari segi Sistem informasi baik dari segi *Hardware* maupun *Sofware* masih belum maksimal karena dalam perkembangan ini menyangkut dana pengembangan sistem Informasi masih sangat kecil karena dana yang dialokasikan harus terbagi-bagi dengan program kebijakn lainnya meskipun dari segi pengembangannya telah memiliki satu unit yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi. Dukungan dari segi *Harware* dan *sofware* dalam pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sendiri masih perlu banyak perbaikan, karena menyangkut pendanaan yang besar yang mengakibatkan dukungan *Harware* dan *software* menjadi tidak maksimal pada pelaksanaan program KB itu sendiri.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Penyusunan program dan di perjelas oleh Kepala Bidang informasi dan Data Keluarga BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Mengenai kepuasan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan Publik, BKBPP Kabupaten Bandung belum cukup baik, dari segi fasilitas secara umum belum cukup baik karena dalam mendukung pelaksanaan program KB masih banyak hal-hal yang harus di perbaiki.

Sistem Informasi masih sangat kurang karena peralatan yang mendukung baik dari segi *Harware* dan *sofware* belum mendukung pelaksanaan program KB. Perangkat keras atau *Harware* yang dipakai masih perlu peremajaan dikarenakan sudah tidak layak dipakai terlebih dari segi perangkat lunak atau *sofware* masih banyak mempergunakan *sofware* bajakan dan bukan *yang* original, ini dikarenakan kurangnya modal/dana dalam pembelian *harware* atau *software.* Sumber daya peralatan yaitu perangkat *hardware* komputer tidak saja sebagai sumber daya peralatan bagi aparatur tetapi digunakan sebagai penunjang kerja aparatur di BKBPP Kabupaten Bandung. Peralatan komputer diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung. Peralatan *Hardware* atau komputer disini harus ditunjang dengan perangkat yang lebih baik dan terbaru, dengan *Hardware* yang paling baru akan membantu juga kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan menjadi sangat vital peranannya karena menjadi alat bantu utama aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sikap merupakan salah satu dari budaya BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamtan Cangkuang , sikap ini merupakan kesepakatan individu tentang nilai-nilai atau aturan-aturan bersama dalam kehidupan bersosialisasi dan mengikat semua pelaksana pelayanan. Penerapan norma-norma atau aturan-aturan, sudah dilakukan sesuai prinsip pelayanan publik. Prinsip ini selalu diingatkan oleh Pimpinan BKBPP Kabupaten Bandung. Norma atau aturan menentukan batas-batas normatif perilaku anggota atau aparatur BKBPP Kabupaten Bandung, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, menentukan cara-cara kerja yang tepat BKBPP Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cangkuang kepuasan masyarakat kepada BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang belum terpenuhi, karena masih kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas pada BKBPP Kabupaten Bandung dikarenakan petugas yang ada di lapangan sangatlah minim, hal tersebut menyebabkan kurang efektifnya BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Fasilitas penunjang seperti perangkat komputen yang ada seharusnya dapat peremajaan agar tidak tertinggal oleh perkembangan jaman. Kepuasan masyarakat kepada BKBPP Kbupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang belum terpenuhi, karena masih kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, mampu dalam mengaplikasikan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Seharusnya penggunaan berbasis

komputer dan mengelola sistem informasi yang telah berjalan saat ini di setiap instansi haruslah bisa dilaksanakan oleh BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa di BKBPP Kabupaten Bandung mengenai kepuasan masyarakat pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam meningkatkan pelayanan Publik di BKBPP Kabupaten Bandung belum cukup baik dimana masih kurangnya SDM yang ada menyebabkan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang tidak berjalan dengan Efektif, masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Tidak hanya dalam segi pelayanannya saja tetapi dalam segi fasilitas yang ada di kantor ataupun di lapangan haruslah bisa dirubah karena faktor-faktor tersebut bisa merubah kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang di berikan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam meningkatkan pelayanan publik.

4.4.2 Konsistensi BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus kosisten atau tetap sesuai dengan tujuan yang ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah menyimpang dari ketentuan pelaksanaannya. Pada pelaksanaan Program KB sesuai dengan ketetapan peraturan yang telah ditentukan. Pada

pelaksanaan program KB berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan-peratuaran yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan program KB tersebut, dimana konsistensi yang dimaksud adalah dengan diadakannya secara terus menerus perbaikan pelaksanaan program KB untuk mempermudah aparatur BKBPP Kabupaten Bandung dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Konsistensi penggunaan program KB bisa dilihat dari perbaikan terus menerus oleh BKBPP Kabupaten Bandung khususnya di wilayah Kecamatan Cangkuang, sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengembangan atau perbaikan pada pelaksanaan program KB agar lebih baik dan mudah dipahami oleh aparatur yang melaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, dan di perjelas oleh Kepala Bagian Keluarga Berencana BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, menurut sumber untuk saat ini respon masyarakat terhadap BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan cangkuang yang masih minim, karena sosialisasinya masih kurang, jadi banyak masyarakat belum tahu dengan adanya pelaksanaan program KB di BKBPP Kabupaten Bandung, selain itu dari masyarakatnya juga untuk mengetahui pelaksanaan program KB seperti di BKBPP Kabupaten Bandung masih kurang baik terutama dalam hal pelaksanaan KB di BKBPP Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Konsistensi pelaksanaan program KB sudah dapat cukup baik, hal ini terlihat dari aparatur

sebagai pelaksana kebijakan tersebut selalu menjalankan apa yang menjadi tugasnya sesuai tugas pokok dan fungsi meskipun disaat menjalankan pelaksanaan program KB yang belum sesuai dengan harapan karena faktor pendukung yang sering mengalami gangguan. Disposisi BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB meningkatkan pelayanan Publik di BKBPP Kabupaten Bandung sudah baik, karena telah melaksanakan program KB sesuai dengan surat keputusan pemerintah Kabupaten Bandung mengenai pelaksanaan program KB dalam hal pelayanan publik, walaupun dalam pelaksanaannya masih menemukan adanya kendala dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan program KB seperti belum terintegrasinya secara keseluruhan untuk setiap bagian-bagian di BKBPP Kabupaten Bandung.

4.4.3. Struktur Birokrasi BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang

Aparatur BKBPP Kabupaten Bandung di tuntut untuk mengerjakan tugasnya dengan keberhasilan mereka dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh penilaian terhadap kinerjanya. Penilaian tidak hanya dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya manusia aparatur penilaian juga untuk mengukur tingkat efisiensi pengguna sumber daya yang ada dan mengidentifikasi hal-hal yang perlu di perbaiki, penilaian terhadap struktur birokrasi BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang merupakan faktor penting yang meningkatkan kinerja dan kepuasan struktur birokrasi, bagian-bagian yang menunjukan kaemampuan

aparatur yang kurang dapat mengidentifikasi dan diketahui sehingga dapat ditentukan startegi dalam meningkatkan kinerja struktur birokrasinya.

Struktur birokrasi BKBPP Kabupaten Bandung cenderung yang ada melalui pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang oleh pelayanan publik melalui keuntungan-keuntungan atau biaya-biaya akan membuat aparatur melaksanakan perintah dengan baik pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Merubah aparatur dalam birokrasi pemerintahan merupakan pekerjaan tersulit dan terkadang tidak menjamin proses pelayanan publik berjalan sesuai tujuan. Umumnya para aparatur bertindak bertindak menurut kepentingannya sendiri dengan menambah keuntungan-keuntungan atau biaya tertentu akan mendorong pelaksanaan menjadi lebih baik meskipun itu diluar peraturan yang telah ditetapkan dimana para aparatur tidak diperbolehkan meminta sesuatu kepada masyarakat diluar administrasi dengan alasan untuk mempercepat proses pekerjaan.

Aparatur BKBPP Kabupaten Bandung memiliki sifat keterbukaan karena pelayanan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang berhadapan langsung dengan masyarakat disaat akan meberikan pembinaan terlebih sifat demokratis ketika mencari solusi dari masalah pada saat administrasi masyarakat ada kekurangan. Para aparatur terkadang menangguhkan suatu keputusan yang mereka setujui dalam rencana peningkatan tujuan yang ingin dicapai. Terkadang para aparatur menghindari dampak sepenuhnya dari suatu kebijakan dengan memandang selektif persyaratan-persyaratan, mengabaikan beberapa persyaratan yang bertentangan dengan pandangan mereka. Sikap

aparatur pelayanan publik melalui pelaksanaan program KB, berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu untuk akselerasi pelayanan masyarakat yang efektif dan efisian sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada masyarakat umumnya. Melalui sikap terbuka atau jujur tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang baik terhadap proses kerja para paratur BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Sikap keterbukaan yang dilakukan oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, hal tersebut terlihat melalui sikap keterbukaan pada saat masyarakat disaat akan mendaftar dan masyarakat akan menjadi peserta dari program KB, dalam penyampaian informasi dokumen - dokumen pribadi setiap masyarakat kepada aparatur pelayanan sebagai pelaksana program KB dan selanjutnya akan dilakukan *data entry*. Keterbukaan atau jujur tersebut dapat memberikan dampak baik yang dirasakan oleh pelaksana kebijakan, dalam hal ini sikap keterbukaan yang dilakukan oleh apatur BKBPP Kabupaten Bandung telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Aparatur di BKBPP Kabupaten Bandung dalam melaksanakan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang juga dapat menerima masukan atau aspirasi dari setiap masyarakat apabila dalam pelaksanaan kebijakan dinilai menyimpang dari kebijakannya. Sikap tersebut merupakan sikap demokratis yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan yang mampu menerima masukan dari pihak lain, karena pelaksana kebijakan juga harus mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan pihak lain.

Sifat demokratis yang dimiliki apatur BKBPP Kabupaten Bandung merupakan bukti bahwa mereka menerima masukan atau aspirasi dari pihak lain dalam hal masyarakat yang melakukan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, apabila dalam melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan komitmen yang sudah ditetapkan, apabila kebijakan yang mereka terapkan tidak memberikan perubahan yang berarti dalam hal menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat. Aparatur di BKBPP Kabupaten Bandung dalam melaksanakan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam meningkatkan pelayanan Publik BKBPP Kabupaten Bandung sudah cukup baik, karena sikap keterbukaan atau kejujuran merupakan salah satu ciri-ciri yang dimiliki oleh aparatur BKBPP Kabupaten Bandung. Melalui sikap tersebut juga melaksanakan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik, sehingga akselerasi pelayanan kepada masyarakat menjadi efektif dan efisian sehingga dapat membantu proses pelayanan menjadi lebih baik. Dalam menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien. Semua kritik dan aspirasi sebagai pelaksana program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang tetap akan ditanggapi sebagai masukan untuk lebih menciptakan akselerasi pelayanan yang efektif dan efisien sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai.

Keuntungan yang akan didapat oleh aparatur pelaksana program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sesuai dengan indeks kinerja aparatur sesuai dengan ketetapan yang baru dari pemerintahan daerah, pendapatan yang didapat oleh aparatur akan dimiliki apabila kinerja aparatur dalam mengerjakan suatu

pekerjaan baik pula. Struktur birokrasi aparatur didukung oleh perilaku tepat waktu oleh setiap aparatur. Perilaku tepat waktu adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang brlaku kesadaran adalah sikap pegawai yang secara suka rela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan kewajiban sebagai aparatur, kesediaan aparatur adalah suati sikap ingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Perilaku tepat waktu memegang peran yang amat penting bagi pelaksana struktur birokrasi aparatur BKBPP Kabupaten Bandung, seorang aparatur yang mempunyai tingkat kedisiplinan tinggi yang tidak mencuri waktu bekerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaannya demikian juga aparatur struktur birokrasi BKBPP Kabupaten Bandung memiliki kedisipilinan akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Pada akhirnya aparatur yang mempunyai kedisiplinan kerja yang tinggi baik karena waktu kerja yang dimanfaatkannya sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang aka ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara denagan Kepala Bidang Penyusunan Program dan Bidang Umum dan di perjelas oleh Kepegawaian BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam struktur birokrasi secara tepat waktu aparatur merupakan capaian kerja yang harus dilaksanakan. Struktur Birokrasi yang terjadi di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang belumlah berjalan

dengan efektif karena struktur Birokrasi tersebut belum sesuai dengan aturan yang ada. Hal ini berkaitan dengan timbal balik yang didapatkan oleh apatur kepada masyarakat Kabupaten Bandung, aparatur yang tepat waktu dalam melaksanakan kerjanya akan mendapatkan tunjangan kompotensi kerja yang maksimal tanpa ada potongan. Sebaliknya bagi aparatur yang tidak melaksanakan kerja seperti yang telah ditentukan maka akan ada rasionalisasi tunjangan kompotensi kerja.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa struktur birokrasi BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB belum sesuai dengan struktur birokrasinya. Perilaku tepat waktu memegang peran yang amat penting bagi pelaksana struktur birokrasi aparatur BKBPP Kabupaten Bandung, seorang aparatur yang mempunyai tingkat kedisiplinan tinggi yang tidak mencuri waktu bekerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaannya demikian juga aparatur struktur birokrasi BKBPP Kabupaten Bandung memiliki kedisipilinan akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Akan tetapi pada faktanya Struktur Birokrasi yang terjadi di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang belumlah berjalan dengan efektif karena struktur Birokrasi tersebut belum sesuai dengan aturan yang ada

4.4.3.1 Penerapan prosedur operasi yang standar (*standar operating procedures* atau SOP) BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Kemampuan dan kesedian aparatur dalam menghadapi pekerjaan mengenai Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang , hal ini berkaitan dengan penyesuaian pekerjaan yang dilakukan Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sudah dilakukan pengoprasian membutuhkan kemampuan yang dimiliki oleh para aparaturnya. Faktor sarana juga menentukan kelancaran pengoprasian pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Penerapan prosedur operasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peran penting dalam pelayanan publik dalam pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya (*standar operating procedures* atau SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan pelaksanaan program KB diwilayah Kecamatan Cangkuang untuk mencapai tujuan. SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Penerapan prosedur operasi yang sudah ada di tiap bagian BKBPP Kabupaten Bandung sudah bertugas sesuai dengan masing-masing tugasnya,

mereka menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang mereka jalankan. Mereka dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan, kalau pun ada yang melakukan tugas di luar kewenangannya hal tersebut sudah ada penjelasan dan konfirmasi terlebih dahulu. Penerapan prosedur operasi merupakan yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan dan memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standar operating procedures* atau SOP). Dalam hal ini peran birokrasi sangat penting dalam pelaksnaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, karena melalui struktur pelayanan birokrasi yang baik sebagai pelaksana kebijakan akan tercapai keberhasilan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Penerapan prosedur operasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, walaupun dalam pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang ini mengalami adanya kendala. Penerapan prosedur operasi dalam pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang tersebut antara lain. Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparatur di BKBPP Kabupaten Bandung harus sesuai penerapan prosedur operasi dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Aparatur pelayanan BKBPP Kabupaten Bandung telah sesuai visi dan misi dalam menjalankan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang guna terciptnya pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyusunan Program dan di perjelas oleh Kepala Bidang Keluarga Berencana BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam melaksanakan kerjanya dituntut bersikap wajar perilaku aparatur dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat akan tetapi perilaku kerja menentukan keseimbangan hak dan kewajiban yang bersentuhan dengan masyarakat. Penerapan prosedur operasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, walaupun dalam pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang ini mengalami adanya kendala.

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa dalam Pelayanan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dibutuhkan standar operasioal untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya, dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan standar yang ditetapkan, agar dalam Pelayanan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang tidak keluar dari jalur yang telah ditentukan menurut peraturan yang ada. Aparatur pelayanan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang juga menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar pelayanan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari

sebuah birokrasi terlebih aparatur di BKBPP Kabupaten Bandung harus sesuai penerapan prosedur operasi dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Penerapan prosedur operasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, walaupun dalam pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang ini mengalami adanya kendala. Pada faktanya standar operasi prosedur yang terjadi belum terjadi secara optimal karena belum adanya struktur yang sesuai dengan aturan yang ada.

4.4.3.2 Peran Kepala BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Peran Kepala BKBPP Kabupaten Bandung sangat menentukan peningkatan pelayanan. Kualitas pelayanan aparatur merupakan aktor yang memegang peran penting dalam menerapkan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang pada, tata cara bekerja yang ditetapkan peran aparatur sebagai pedoman aparatur BKBPP Kabupaten Bandung. Proses dalam bekerja merupakan rangkaian pelaksanaan tanggung jawab yang dilaksanakan aparatur. Pelaksanaan kerja tersebut pada akhirnya akan menghasilkan kerja pencapaian merupakan tujuan dari BKBPP Kabupaten Bandung, peningkatan peran kepala BKBPP Kabupaten Bandung dilaksanakan dengan cara penguatan kualitas sumber daya menusia aparatur tidak dipungkiri bahwa proses penguatan kualitas sumber daya manusia aparatur BKBPP Kabupaten Bandung mengalami kendala-kendala yang tidak sedikit.

Orientasi kerja aparatur yang masih mengarah kepada bekerja untuk mendapakan penghasilan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat, faktor pendidikan yang memiliki pendidikan tinggi dapat dengan mudah menerapkan teknologi dalam melasanakan kerja. Kemampuan setiap aparatur akan berbeda berdasarkan pengalaman dan kualitas pendidikan yang dimiliki.

Peran Kepala BKBPP Kabupaten Bandung, merupakan hal yang diperlukan dalam pelayanan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang . Peran Kepala BKBPP Kabupaten Bandung merupakan suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para aparatur untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan BKBPP Kabupaten Bandung. Salah satu aspek struktur birokrasi yang penting dari organisasi adalah standar operasional, maksud dari aspek tersebut adalah prosedur standarisasi yang dilakukan oleh BKBPP Kabupaten Bandung dalam melaksanakan pelayanan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang untuk menciptakan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien. Dengan adanya standar operasioal pelayanan, maka pelayanan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang akan tercapai sehingga dapat menciptakan pelayanan kepegawaian yang efektf dan efisien dan akurat.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang penyusunan program dan di perjelas oleh Kepala UPT PPKB di Kecamatan Cangkuang Peran Kepala BKBPP Kabupaten Bandung dalam Pelayanan pada pelaksanaan program KB di

wilayah Kecamatan Cangkuang sangat bermanfaat bagi terciptanya pelayanan kepada masyarakat mengatakan:

> "Peran Kepala BKBPP Kabupaten Bandung dalam menerapkan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang pada BKBPP Kabupaten Bandung, sudah masuk ke dalam kategori pelayanan yang baik. Penilaian kualitas pelayanan ini berdasarkan tanggapan masyarakat". (19/07/12)

Aparatur tidak akan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur itu sendiri. Aparatur telah bekerja dengan maksimal dalam menerapkan Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang pada BKBPP Kabupaten Bandung. Akan tetapi tanggapan masyarakatlah yang akan menentukan tingkat kualitas pelayanan.

Peran Kepala BKBPP Kabupaten Bandung dilakukan untuk memberikan keseluruhan balas jasa yang diterima oleh aparatur. Balas jasa ini dimaksudkan sebagai kompensasi dari pelaksanaan pekerjaan di BKBPP Kabupaten Bandung dalam bentuk uang atau lainnya. Hak yang diterima aparatur berupa penghasilan yang layak, mendapatkan waktu istirahat yang sesuai, serta tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Pembayaran kompensasi di atas ada yang dikaitkan langsung dengan kinerja seperti upah atau gaji, bonus, dan komisi. Kompensasi ini sering disebut dengan kompensasi langsung. Kompensasi lain adalah kompensasi yang tidak dikaitkan langsung dengan kinerja aparatur. Kompensasi ini sebagai upaya meningkatkan ketenangan dan kepuasan kerja pegawai. Kompensasi tidak langsung diberikan kepada aparatur berbentuk tunjangan-tunjangan. Bertindak atas nama Direksi sebagai wakil perusahaan dalam maupun diluar pengadilan dan melakukan segala tindak atau perbuatan, baik yang berkaitan dengan

kepengurusan maupun kepemilikan, serta mengikat kinerja sama dengan pihak lain.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa di BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang adalah Mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas Kepala BKBPP Kabupaten Bandung, kepada satuan pengawasan intern, sekretaris, serta mengusulkan dan memimpin rapat direksi. Peran Kepala BKBPP Kabupaten Bandung, merupakan hal yang diperlukan dalam pelayanan terhadap masyarakat melalui BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Peran Kepala BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang sudah cukup baik sesuai dengan Tupoksi yang ada dalam aturan yang ada.

4.5 Pengembangan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Pengembangan pegawai bertujuan agar para pegawai dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur melalui Pelayanan Publik BKBPP Kabupaten Bandun pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang merupakan diterapkan supaya para pegawai mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganan Pelayanan Publik BKBPP Kabupaten Bandung Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, karena

membutuhkan pegawai yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan.

Penanganan Pelayanan Publik BKBPP Kabupaten Bandung dalam Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang telah selesai dilakukan, selanjutnya para aparatur pun diberikan pelatihan khusus pegawai yang berada di sub bagian Pelayanan Publik Pada pelaksanaan program KB di BKBPP Kabupaten Bandung. Pengembangan aparatur melalui Pelayanan Publik di BKBPP Kabupaten Bandung Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Bandung merupakan salah satu alternatif teknik pengembangan pegawai. Pelayanan Publik Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dapat digunakan untuk memantau perkembangan keterampilan dan kemampuan pegawai Pelayanan Publik BKBPP Kabupaten Bandung Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Pengembangan sumber daya manusia melalui Pelayanan Publik sangat membantu untuk mewujudkan profesional pegawai, sehingga bentuk pengembangan Pelayanan Publik Di BKBPP Kabupaten Bandung Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dapat efektif dan efisien. Teknis pengembangan aparatur dengan menggunakan Pelayanan Publik Di BKBPP Kabupaten Bandung Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dapat dilihat dari pelatihan dan pendidikan tentang penggunaan dan pemeliharaan Pelayanan Publik BKBPP Kabupaten Bandung pada Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Alasan Pelayanan Publik BKBPP Kabupaten Bandung Pada pelaksanaan program KB di

wilayah Kecamatan Cangkuang dalam meningkatkan keterampilan pegawai karena dapat merubah pola pikir ke arah lebih maju dan adanya pelatihan pegawai dalam Pelayanan Publik Di BKBPP Kabupaten Bandung Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang .

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Penyusunan Program, Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian serta di perjelas oleh Kepala UPT PPKB di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung,

> "para pelaksana program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang di berikan pelatihan agar dapat melaksanakan program KB tersebut, dan BKBPP Kabupaten Bandung telah mengadakan kerja sama dengan BKKBN provinsi untuk memberikan pelatihan dan diklat untuk aparatur BKBPP Kabupaten bandung dan UPT PPKB di tiap-tiap Kecamatan. Pelatihan dan diklat tersebut bertujan agar petugas yang ada bisa lebih handal atau paham pada pelaksanaan program KB tersebut khusunya pada wilayah Kecamatan Cangkuang". (26/07/12)

Bardasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Pengembangan pegawai bertujuan agar para pegawai dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur melalui Pelayanan Publik BKBPP Kabupaten Bandun pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang merupakan diterapkan supaya para pegawai mendapatkan pelatihan khusus dalam penanganan pada Pelayanan Publik. Pengembangan aparatur melalui Pelayanan Publik di BKBPP Kabupaten Bandung Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Bandung merupakan salah satu alternatif teknik pengembangan pegawai. BKBPP Kabupaten Bandung telah mengadakan kerja sama dengan BKKBN provinsi untuk memberikan pelatihan

dan diklat untuk aparatur BKBPP Kabupaten bandung dan UPT PPKB di tiap-tiap Kecamatan agar tenaga kerja dari BKBPP Kabupaten Bandung bisa lebih baik dalam pelayanan publik khususnya BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

4.5.1 Strategi Intervensi Aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Penilaian merupakan hal, cara atau hasil kerja menilai, penilaian dan bentuk pengambilan keputusan yang merupakan pertimbangan pokok dalam pelaksanaannya. Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam pelayanan publik melalui BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi pelayanan, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan. Pola hubungan pelayanan yang terjadi di dalam lingkungan BKBPP Kabupaten Bandung berlangsung dengan baik, hal tersebut terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelayanan publik melalui pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Penyebaran tanggung jawab para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat, hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan pelayanan publik melalui BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program

KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Para pelaksana pelayanan khususnya pelayanan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam menajalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif.

Penyebaran tanggung jawab tersebut terwujud dalam kinerja pelaksana kebijakan tentang pelayanan publik melalui pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan cangkuang. Mereka bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, misalnya sub Bagian perencanaan, pelaporan dan pemasaran melalaui Pusat informasi berkewajiban untuk menambah aplikasi yang sudah ada melalui pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang bila merasa perlu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam meningkatkan pelayanan Publik sudah baik, bahwa Penyebaran tanggung jawab yang terjadi di dalam lingkungan BKBPP Kabupaten Bandung dalam menjalankan tugas saling bekerjasama, mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya akan tetapi berkompetisi dengan cara sehat dan positif. Kompetisi tersebut menjadikan mereka lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya, oleh karena itu walaupun mereka berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya tetapi pola hubungan mereka sebagai pelaksana kebijakan tetap terjaga dengan baik dan penuh dengan kerjasama diantaranya.

Penyebaran tanggung jawab tersebut telah sesuai dengan stuktur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan BKBPP Kabupaten Bandung melalui aparatur pelayanan pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Penyebaran tanggung jawab yang berada pada pelayanan pembayaran bisa dilihat dari tugas masing-masing aparatur mulai dari aparatur yang memasukan data dan mengecek kembali persyaratan-persyaratan masyarakat disaat melakukan pelayanan publik melalui pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan cangkuang.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Penyusunan Program dan di perjelas oleh Kepala Bidang Keluarga Berencana, bahwa penilaian terhadap dalam proses BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, yaitu apabila sasaran dan tujuan dari Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang terealisasikan. Bahwa keputusan dilihat dari program yang telah disusun dan hasil dari pelaksanaan pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang tersebut sudah diketahuinya, dan BKBPP Kabupaten Bandung itu sendiri sudah jelas dalam artian, apakah untuk mempercepat atau untuk Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang saja, kenyataan yang ada dalam pelaksanaannya butuh waktu.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung dengan adanya Penyebaran tanggung jawab tersebut terwujud dalam kinerja pelaksanaan terhadap masyarakat yaitu antara BKBPP Kabupaten Banmdung tentang pelayanan publik melalui pada

pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang. Penelitian menunjukan bahwa program yang telah dilaksanakan oleh BKBPP Kabupaten Bandung sudah efektif, hal ini jelas terlihat bahwa keberadaan Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang membantu dalam mempercepat dalam prosesnya memerlukan waktu sedikit. Pemberian pelatihan dan diklat pada petugas di lapangan ataupu petugas yang ada pada BKBPP Kabupaten Bandung merupakan salah satu upaya dari BKBPP Kabupaten Bandung dalam menciptakan Aparatur yang handal pada pelaksanaan program KB khususnya di wilayah Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung.

4.5.2 Pencapaian tujuan BKBPP Kabupaten Bandung pada Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Pencapaian tujuan aparatur BKBPP Kabupaten Bandung pada Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan pencapaian aparatur juga mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, secara singkat dapat dikatakan bahwa pencapaian aparatur ini mengukur daya tanggap aparatur terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan cangkuang.

Pencapaian tujuan sangat diperlukan dalam Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang oleh BKBPP Kabupaten Bandung karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan

masyarakat, kemampuan aparatur dalam mengembangkan program-program terutama Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik . Sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pencapaian tujuan Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Menghendaki agar pelayanan publik bisa memenuhi Sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Birokrasi yang diperankan oleh aparatur untuk mensejahterakan masyarakat. Pasang surut kinerja aparatur BKBPP Kabupaten Bandung sangat ditentukan oleh dinamika eksternal dan internalnya. Pencapaian kebijakan dan strategi pelayanan Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang bergantung pada dukungan dari aparatur yang menjalankan birokrasi BKBPP Kabupaten Bandung. Pencapaian tujuan Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik BKBPP Kabupaten Bandung hal ini dilihat melalui aplikasi tersedia tidak disediakannya sarana langsung dengan masyarakat pengguna Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang masyarakat dapat memberikan tanggapan akan Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan cangkuang. Penyelenggaraan Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang mengalami hambatan-hambatan kondisional diluar perhitungan tidak berfungsinya Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang secara tiba-tiba kondisi ini sangat sensitif dan mampu menimbulkan persepsi buruk masyarakat dengan beranggapan bahwa kinerja aparatur sangat lamban.

Aparatur BKBPP Kabupaten Bandung yang mampu menghadapi perubahan adalah aparatur yang adaptif dengan perubahan itu sendiri. Aparatur yang dapat menghadapi perubahan adalah aparatur yang mempunyai komitmen yang tinggi, mempunyai kompotensi dan responsivitas berdasarkan prinsip-prinsip *governance.* Hal ini dibuktikan melalui kepribadian yang tangguh serta karakter yang tahan uji aparatur yang demikian yang dapat memainkan strategi menghadapi perubahan.

Pelaksanaan Aparatur dalam Pencapaian tujuan Pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang yang inovatif dan kreatif. Kreatif merupakan penyatuan pengetahuan dari berbagai bidang pengalaman yang berlainan untuk menghasilkan ide baru yang lebih baik. Apabila kreatifitas merupak pengembangan ide baru, maka inovasi merupakan proses penerapan ide tersebut secara aktual. Perbaikan Pelayanan Publik dalam proses BKBPP Kabupaten Bandung pada BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang .

Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan, bahwa perbaikan hanya dilakukan apabila Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang tidak sesuai dengan pedoman dan prosedur yang telah digariskan, sedangkan perbaikan tersebut mengacu pada hasil apa yang telah dihasilkan dalam Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang Di BKBPP Kabupaten Bandung tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Penyusunan Program BKBPP dan di perjelas oleh Kepala UPT PPKB Kecamatan Cangkuang

Kabupaten Bandung, bahwa perbaikan dalam Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang ini berguna untuk melihat kembali hasil-hasil yang dihasilkan dalam penggunaan Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang khususnya menyangkut masalah BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang, artinya bentuk hasil dari Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang yang tidak sesuai akan dievaluasi kembali untuk dijadikan bahan acuan, sehingga pelaksanaan ke depannya dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung dalam pencapaian tujuan BKBPP Kabupaten pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang banyak perubahan yang dihasilkan BKBPP Kabupaten Bandung pada pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menganalisis, bahwa di BKBPP Kabupaten Bandung mengenai efektivitas BKBPP Kabupaten Bandung pada Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam hal ini mengenai BKBPP Kabupaten Bandung penelitian menunjukan, bahwa Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang dalam proses Pelaksanaannya di wilayah Kecamatan Cangkuang belum terlaksana dengan baik, namun Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang belum dapat secara keseluruhan, masih mengalami hambatan, seperti strategi yang diterapkan yang meliputi wawasan waktu, dampak, pemusatan upaya, penyediaan SDM yang masih perlu dikembangkan, insfrastruktur yang belum tersedia sebagaimana

mestinya. Namun Dengan demikian efektivitas BKBPP Kabupaten Bandung pada Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang masih perlu ditinjau kembali demi tercapainya tujuan dari BKBPP Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat mengenai Pelaksanaan program KB di wilayah Kecamatan Cangkuang ke arah yang lebih baik.