

ANALISIS KINERJA PETUGAS PENYULUH LAPANGAN KELUARGA BERENCANA (PLKB) PADA BADAN KELUARGA BERENCANA DAN KELUARGA SEJAHTERA KOTA SAMARINDA

Hutanto¹, Achmad Djumlani², Fajar Apriani³

Abstract

This study describes the performance of extension workers on family planning and family welfare Samarinda City, especially the performance field extension of the ability to complete the work, skill extension workers, quality of work and work discipline. The thesis examines the performance Field Extension Officers On Board Family Planning Family Planning and Family Welfare Samarinda city is still lacking.

The research was conducted at the Family Planning Agency and Family Welfare Samarinda. Data was collected through library research, observation, interviews and questionnaires. Data is collected by informants with purposive sampling techniques, as for the informant is the Head of the Agency, the District Head of Unit, along with the extension workers of family planning as many as 20 people on the Board Family Planning and Family Welfare Samarinda.

Results from this study that the performance extension agents Family Planning On Board Family Planning and Family Welfare Samarindacity is still lacking. The ability of extension workers in the Bureau of Family Planning and Family Welfare Samarinda City in completing the work seen from the duties and functions have appropriate expectations, skills of extension workers still need to be improved by implementing education and functional training, quality of work produced by the extension workers have not entirely produce quality as expected, as reflected on the employee to do the job neatness, thoroughness and level of mistakes made in carrying out the work has not been entirely produce quality as expected. And the last extension workers work discipline in Family Planning Agency and Family Welfare Samarinda City still needs to be improved because the extension workers are often violated as late to work, leaving no apparent reason.

Keywords : *Performance, Field Extension Officers, Board Family Planning and Family Welfare Samarinda City*

Abstrak

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Penelitian ini menggambarkan tentang kinerja petugas penyuluh lapangan keluarga berencana dan keluarga sejahtera Kota Samarinda, terutama kinerja penyuluh lapangan dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan, keterampilan petugas penyuluh lapangan, kualitas pekerjaan dan kedisiplinan kerja. Tesis meneliti bahwa Kinerja Petugas Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana Pada Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda masih kurang.

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi, wawancara dan kuisioner. Pengambilan data dilakukan melalui informan dengan teknik *purposive sampling*, adapun sebagai informan yaitu Kepala Badan, Sekretaris Badan, Kepala UPT Kecamatan, beserta para petugas penyuluh lapangan keluarga berencana sebanyak 20 orang di Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda.

Hasil dari penelitian ini bahwa kinerja Petugas Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana Pada Badan Keluarga Berencana Dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda masih kurang. Kemampuan petugas penyuluh lapangan di Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda dalam menyelesaikan pekerjaan dilihat dari tugas pokok dan fungsinya sudah sesuai harapan, keterampilan petugas penyuluh masih perlu ditingkatkan dengan melaksanakan pendidikan dan pelatihan-pelatihan fungsional, kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh petugas penyuluh lapangan belum seluruhnya menghasilkan kualitas sesuai yang diharapkan, Hal tersebut tercermin dari kerapian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, ketelitian dan tingkat kesalahan yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaannya belum seluruhnya menghasilkan kualitas sesuai yang diharapkan. Dan yang terakhir disiplin kerja petugas penyuluh lapangan masih sering melakukan pelanggaran seperti terlambat masuk kerja, meninggalkan tempat tanpa alasan jelas.

Kata Kunci: Kinerja, Petugas Penyuluh Lapangan, Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda

Pendahuluan

Program Keluarga Berencana Nasional Merupakan salah satu program sosial dasar yang sangat penting artinya bagi kemajuan suatu bangsa. Program ini memberikan kontribusi yang besar bagi pembangunan sumber daya manusia pada masa kini dan masa yang akan datang, yang menjadi sumber daya yang menjadi prasyarat bagi kemajuan dan kemandirian bangsa. PLKB ini memegang peranan yang sangat penting dalam melaksanakan Program KB di lapangan. PLKB berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengajak, mengayomi dan memotivasi setiap keluarga untuk mengikuti program KB sesuai dengan Visi BKKBN ditetapkan menjadi Penduduk Tumbuh Seimbang 2015 Misi BKKBN Mewujudkan Keluarga Kecil Bahagia dan

Sejahtera. Keberhasilan pelaksanaan program KB Nasional selama ini tidak terlepas dari peranan petugas PLKB. Keberhasilan PLKB dalam melaksanakan tugasnya harus didukung oleh kemampuan mereka dalam penguasaan program KB terutama dalam menghadapi lingkungan yang terus berubah (BKKBN, 2004). Untuk itu PLKB harus meningkatkan kinerjanya guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Keberhasilan dan kegagalan PLKB dalam pelaksanaan Program KB sering diidentikan dengan keberhasilan dan kegagalan PLKB dalam menumbuhkan partisipasi dan peran serta masyarakat terhadap program KB di wilayah kerjanya, PLKB dituntut harus bekerja secara sistematis, terencana dengan mekanisme kerja operasional yang harmonis dengan para tokoh masyarakat, pimpinan wilayah dan mitra kerja terkait lainnya. Namun kenyataannya berdasarkan pengamatan lapangan ditemukan beberapa gejala mengenai pelaksanaan kinerja PLKB.

1. Dalam pelaksanaan kinerja PLKB belum sesuai dengan tugas yang diberikan, karena tidak semua PLKB terampil dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sehingga berdampak terhadap hasil kinerja PLKB.
2. Capaian program tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan, karena tidak semua Petugas Lapangan KB mempunyai kemampuan yang memadai
3. Petugas Lapangan KB masih terlihat setengah hati dalam menjalankan tugasnya, karena masih dipengaruhi oleh sifat-sifat individu yang melekat pada dirinya, sehingga pekerjaan yang seharusnya selesai tepat waktu, diminta dahulu baru dikerjakan.

Manajemen Kinerja

Istilah Manajemen Kinerja adalah terjemahan dari *Performance Management*. Menurut Ruky (2004), ditinjau dari bunyi kalimatnya, Manajemen Kinerja berkaitan dengan usaha, kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi untuk merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan prestasi kerja karyawan. Karena program ini mencantumkan kata manajemen, maka seluruh kegiatan yang dilakukan dalam "*proses manajemen*" harus terjadi dimulai dengan menetapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, kemudian tahap pembuatan rencana, pengorganisasian, penggerakan/pengarahan dan akhirnya evaluasi atas hasilnya.

Bacal (2001) mendefinisikan Manajemen Kinerja sebagai proses komunikasi berkesinambungan yang dilaksanakan berdasarkan kemitraan antara karyawan dan atasan langsungnya. Terciptanya komunikasi dua arah ini menjadi cara untuk bekerjasama meningkatkan kinerja dan sekaligus mencegah munculnya kinerja buruk.

Baik Ruky maupun Bacal berpendapat, bahwa bagian yang paling penting dalam Manajemen Kinerja adalah perencanaan. Oleh karena itu, hal pertama yang harus dilakukan dalam Manajemen Kinerja ini adalah menetapkan tujuan atau

sasaran. Atasan dan masing-masing bawahan harus mengidentifikasi tujuan atau sasaran yang hendak mereka capai, yaitu kinerja dalam bentuk apa dan yang seperti bagaimana yang ingin dicapai. Dan karena yang menjadi objek adalah kinerja manusia, maka bentuk yang paling umum tentunya adalah kinerja dalam bentuk “produktivitas” SDM.

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh organisasi dengan menerapkan Sistem Manajemen Kinerja yaitu:

1. Dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu maupun kelompok, karena disini atasan dan bawahan diberi kesempatan untuk memenuhi aktualisasi diri dalam kerangka pencapaian tujuan perusahaan dengan menetapkan sendiri sasaran kerja dan standar prestasi yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.
2. Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada akhirnya akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.
3. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil karya dan prestasi pribadi serta potensi karyawan dengan cara memberikan umpan balik pada mereka tentang prestasi kerjanya.
4. Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan yang lebih tepat guna. Dan nantinya diharapkan usaha ini akan membantu perusahaan untuk mempunyai pasokan tenaga yang cakap dan terampil yang cukup untuk pengembangan perusahaan di masa depan.
5. Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja karyawan dengan tingkat imbalan/gajinya sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
6. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang berkaitan dengannya. Dengan demikian jalur komunikasi dan dialog akan terbuka sehingga dapat diharapkan bahwa proses penilaian prestasi kerja akan mengeratkan hubungan antara atasan dan bawahan.

Dari manfaat yang diuraikan diatas, dapat dijelaskan bahwa program Manajemen Kinerja akan membantu organisasi/perusahaan untuk merencanakan dan melaksanakan program-program lain dengan lebih tepat dan baik seperti :

1. Penyusunan program pelatihan dan pengembangan karyawan. Dengan melaksanakan Manajemen Kinerja dapat diketahui dan diidentifikasi pelatihan tambahan apa saja yang harus diberikan kepada karyawan untuk membantu agar mampu mencapai standar prestasi yang ditetapkan.
2. Penyusunan program suksesi dan kaderisasi. Dengan melaksanakan manajemen kinerja juga dapat diidentifikasi siapa saja karyawan yang

mempunyai potensi untuk dikembangkan kariernya dan dicalonkan untuk menduduki jabatan-jabatan yang strategis.

3. Pembinaan pegawai. Pelaksanaan manajemen kinerja juga dapat menjadi sasaran untuk meneliti hambatan karyawan untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Bila ternyata hambatannya bukan kemampuan, tetapi kemauan (motivasi), maka program pembinaan dapat dilakukan secara langsung, misalnya dengan memberikan konseling oleh atasannya atau seorang konselor yang ditunjuk perusahaan.

Konsep dan Teori Kinerja

Dalam hal kinerja pegawai dapat diketahui kinerja pegawai dalam ruang lingkup secara makro, tujuan, cita-cita dan harapan suatu bangsa diusahakan pencapaiannya dan perwujudannya melalui organisasi yang disebut negara. Bahwa sekelompok orang yang memiliki kesamaan kepentingan juga diusahakan pencapaiannya melalui organisasi. Sedangkan pada tingkat individual, berbagai tujuan keinginan, cita-cita, harapan dan kebutuhannya hanya bisa tersalurkan, terpenuhi dan terpuaskan dengan menggunakan berbagai jalur organisasional. Maksudnya adalah karena jumlah dan jenis tujuan, keinginan, cita-cita, harapan dan kebutuhan tersebut tidak ada lagi seorangpun yang dapat memuaskannya tanpa menggunakan jalur organisasional. Dikatakan demikian maksudnya adalah karena adanya hubungan ketergantungan antara manusia dengan organisasi dalam arti bahwa manusia tidak lagi mungkin dapat mencapai berbagai tujuannya tanpa menggunakan jalur organisasional dan sebagainya setiap organisasi akan mencapai tujuan dan sasarannya melalui usaha sekelompok orang. Salah satu implikasi hubungan ketergantungan tersebut ialah bahwa baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang, apakah manusia meraih kemajuan yang lebih besar atau tidak sangat tergantung pada kemampuan manusia untuk menciptakan organisasi dengan lebih baik dan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan efisien, efektif, dan produktif.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Lokasi penelitian adalah di Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda. Data primer berasal dari kuisisioner dan wawancara, dengan petugas penyuluh lapangan keluarga berencana dan keluarga sejahtera kota Samarinda dan diambil sampel secara *purposive sampling*, serta pengamatan langsung. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki pihak kantor Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda. Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diolah dengan menggunakan analisis data model interaktif. (Milles dan Huberman, 2002)

Kinerja Petugas Penyuluh Lapangan

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2007) kinerja adalah merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Sedangkan menurut Mahsun (2006) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian hasil pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning organisasi.

Lebih lanjut menurut Mangkunegara dalam Pasolong (2007) kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan kepada masyarakat, pemenuhan kebutuhan akan jasa penyaluran Pegawai Negeri Sipil (PNS), peningkatan kualitas produk dari kinerja pegawai, meningkatkan daya saing, dan meningkatnya sebuah kinerja organisasi. Menurut Nasucha dalam Pasolong (2007) kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus dalam mencapai kebutuhannya secara efektif.

Menurut Prawirosentono dalam Sinambela. dkk (2006) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sejalan dengan pendapat tersebut, Pasolong (2007) mengatakan kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Selanjutnya Withmore (dalam Sinambela. dkk 2006) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggungjawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Kemudian Mangkunegara (2000) mendefinisikan “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Sinambela, dkk (2006) mendefinisikan bahwa kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Dan Widodo dalam Pasolong (2007) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Mahsun (2006) mengatakan bahwa kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategik planning suatu organisasi. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan.

Menurut Prawirosentono dalam Pasolong (2007) bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Kemudian menurut Wibowo (2007), ada 3 (tiga) jenis kinerja meliputi atas :

1. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses atau kinerja individu, yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi
2. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dan bekerjanya mekanisme, kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi
3. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari kerja individu (produktifitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dan diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu

Menurut Pasolong (2007) Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Kinerja pegawai merupakan perihal yang penting dan perlu mendapat perhatian yang cukup dalam rangka untuk peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik. Penilaian terhadap kinerja pegawai akan sangat berguna untuk melihat atau menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan; mendorong aparatur untuk lebih memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani serta untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. (Keban, 1995)

Kinerja pegawai didefinisikan Rue dan Byars dalam Keban (1995), sebagai tingkat pencapaian hasil (*the degree of accomplisinent*), karena itu kinerja pegawai dapat dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan yang diinginkan. Selanjutnya Gibson dalam Pasolong (2007) mengatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan.

Kinerja pegawai menurut Sinambela dkk (2006) didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut, kinerja diartikan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Kedua konsep di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang ditetapkan secara bersama-sama.

Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1997), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan pertimbangan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), mamfaat (*benefits*), dan dampak (*impacs*).

Lebih lanjut LAN-RI mendefinisikan indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau peraturan perundang-undangan dan sebagainya. Indikator keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

Penetapan indikator kinerja menurut LAN-RI, yaitu merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengolahan data atau informasi untuk menentukan kinerja kegiatan, program, dan/atau kebijakan. Penetapan indikator kinerja harus didasarkan pada masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacs*). Dengan demikian indikator kinerja dapat digunakan untuk mengevaluasi: (1) tahapan perencanaan, (2) tahap pelaksanaan, (3) tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

Holloway dalam Nasucha (2004), menyebutkan bahwa indikator kinerja dapat berupa akuntabilitas, efisiensi, efektivitas dan equity (keadilan). Dijelaskan lebih jauh bahwa ada juga indikator konvensional kinerja yang berupa tingkat profitabilitas, kepuasan *stakeholder*, dan kepuasan pelanggan. Kemudian Wibawa (1992), menambahkan bahwa kinerja dapat dinilai dari volume pelayanan, kualitas pelayanan dan kemampuan memperoleh sumber daya bagi pelaksanaan program.

Kumorotomo dalam Pasolong (2007), menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain:

1. Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.

2. Efektivitas, yaitu apakah tujuan yang didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasional teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen perubahan.
3. Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Kedua mempersoalkan apakah efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya akan mampu dijawab melalui kriteria ini.
4. Daya Tanggap, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak. Karena itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan

Kemampuan petugas lapangan dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan salah satu indikator untuk melihat kinerja petugas lapangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian data yang penulis peroleh dilapangan bahwa petugas penyuluh lapangan keluarga berencana salah satu kegiatan dengan melaksanakan KIE program keluarga berencana dan pembangunan keluarga sejahtera kepada calon akseptor baru maupun pembinaan akseptor aktif, petugas penyuluh lapangan sering kali mengalami kesulitan dalam proses sosialisasi tersebut. Hal ini dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang diberikan kepada petugas penyuluh lapangan, namun disisi lain program keluarga berencana dewasa ini sudah merupakan kebutuhan bagi masyarakat modern dengan pola pikir dan perilaku, mulai dari merencanakan perkawinan, pemeriksaan kehamilan, pengaturan jarak kelahiran, penggunaan alat kontrasepsi, jumlah anak yang diinginkan dan lain sebagainya, sehingga secara tidak langsung membantu meringankan petugas lapangan keluarga berencana dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Keterampilan Petugas Penyuluh Lapangan

Petugas Penyuluh lapangan harus memiliki pengetahuan atau keterampilan untuk mendukung dalam pelaksanaan tugasnya dan keterampilan dapat dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan yang pernah dilaksanakan oleh petugas penyuluh lapangan tersebut. Sebagaimana yang diungkapkan oleh P. Siagian (1999) sebagai berikut : “Dua sumber penyebab mengapa aparatur sering dipandang tidak bekerja dengan efisien, efektif, dan produktif adalah perilaku yang

negatif dan para aparatur tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dituntut oleh tugas”.

Dengan lajunya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, dinamika masyarakat dan tuntutan serta perubahan yang sering terjadi mengakibatkan pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi menjadi tertinggal. Dengan demikian mengakibatkan banyak diantara pegawai yang tidak mampu menampilkan kinerja yang memuaskan.

Menghadapi situasi demikian, pemerintah perlu mempunyai kebijakan tentang penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk mereka yang menduduki jabatan pimpinan, mereka yang menduduki jabatan operasional dan sebagainya.

Disamping program pendidikan dan pelatihan sebagai alat pemutakhiran pengetahuan dan keterampilan agar sesuai dengan tuntutan tugas dan harapan masyarakat, perlu diberikan juga substansi yang menyangkut keprilakuan. Dengan kata lain, suatu program pendidikan dan pelatihan yang bersifat pengembangan manajerial, bidang fungsional atau teknis operasional, keprilakuan harus merupakan salah satu aspek yang menjadi sorotan. Maksudnya adalah seluruh birokrasi mengabdikan tenaga, waktu, keahlian, keterampilan, dan kemampuannya untuk mengabdikan kepada negara dan masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran nasional, bukan untuk kepentingan golongan, kelompok atau diri sendiri.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda merupakan sebagai upaya untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian petugas penyuluh lapangan keluarga berencana agar kinerja dari petugas penyuluh lapangan keluarga berencana dapat lebih ditingkatkan.

Kualitas Pekerjaan Petugas Penyuluh Lapangan

Kualitas kerja petugas penyuluh lapangan dapat dilihat dari kualitas pekerjaan ini akan dilihat dari kerapian kerja, ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh petugas penyuluh lapangan keluarga berencana.

Seorang petugas penyuluh lapangan keluarga berencana dituntut untuk dapat mengerjakan tugasnya secara rapi, teliti agar kesalahan-kesalahan yang dilakukan dalam mengerjakan tugas tersebut dapat sekecil mungkin dan dapat menghasilkan suatu kualitas pekerjaan yang baik dan disamping itu pekerjaandapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan hasil dan tujuan yang diharapkan.

Menurut Gasperz dalam Lijan Poltak Sinambela (2006) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pada point a dan b dijelaskan bahwa kualitas terdiri dari keistimewaan produk yang diberikan kepada masyarakat dan segala sesuatunya bebas dari kekurangan atau kerusakan, hal tersebut dapat dilihat dari kerapian, ketelitian pegawai atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai tersebut. Jika dikaitkan dengan teori bahwa kualitas yang dihasilkan oleh pegawai cukup baik namun belum seluruhnya menghasilkan kualitas sesuai yang diharapkan karena dilihat dari keistimewaan produk yang dihasilkan masih ada yang belum menghasilkan produk yang istimewa dan masih ada kekurangan atau kerusakan, Hal tersebut tercermin dari kerapian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, ketelitian dan tingkat kesalahan yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaannya belum seluruhnya menghasilkan kualitas sesuai yang diharapkan.

Kedisiplinan Kerja Petugas Penyuluh Lapangan

Disiplin adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung di dalam suatu organisasi yang melaksanakan tugas dan fungsinya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku dengan lapang dada dan dengan senang hati. Disiplin pada dasarnya selalu dihubungkan dan dikaitkan dengan peraturan yang ada, baik yang sifatnya tertulis maupun tidak tertulis dan harus ditaati oleh setiap petugas penyuluh lapangan keluarga berencana.

Disiplin dapat dilihat dari dua sisi, yaitu disiplin terhadap waktu dan disiplin yang menyangkut terhadap perbuatan dan tingkah laku. Disiplin terhadap waktu lebih menekankan pada waktu, seperti jam kerja, jam istirahat, batas waktu permulaan dan penyelesaian pekerjaan, serta berbagai jenis waktu dalam perjanjian maupun pertemuan. Sedangkan disiplin terhadap perbuatan mengharuskan orang untuk mengikuti langkah tertentu sehingga dapat menghasilkan sesuatu dengan standar seperti yang diinginkan organisasi.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja petugas penyuluh lapangan keluarga berencana sebagai berikut :
 - a. Kemampuan petugas penyuluh lapangan di Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda dalam menyelesaikan pekerjaan dilihat dari tugas pokok dan fungsinya sudah sesuai harapan hal ini terbukti dengan semakin meningkatnya pemahaman dan merupakan kebutuhan masyarakat pentingnya program keluarga berencana akan merencanakan keluarga kecil, berkualitas, menuju keluarga bahagia dan sejahtera.
 - b. Keterampilan petugas penyuluh lapangan di Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda masih perlu ditingkatkan dengan melaksanakan pendidikan dan pelatihan-pelatihan fungsional baik yang diadakan oleh pusat (APBN) maupun daerah (APBD).

- c. Kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh petugas penyuluh lapangan di Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda belum seluruhnya menghasilkan kualitas sesuai yang diharapkan, Hal tersebut tercermin dari kerapian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, ketelitian dan tingkat kesalahan yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaannya belum seluruhnya menghasilkan kualitas sesuai yang diharapkan.
 - d. Disiplin kerja petugas penyuluh lapangan di Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera Kota Samarinda masih perlu ditingkatkan karena petugas penyuluh lapangan masih sering melakukan pelanggaran seperti terlambat masuk kerja, meninggalkan tempat tanpa alasan yang jelas. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor internal individu atau kurangnya kesadaran petugas penyuluh lapangan terhadap kedisiplinan dan masih lemahnya sanksi yang diberikan bagi petugas penyuluh lapangan yang melakukan pelanggaran terhadap kedisiplinan kerja.
2. Kendala-kendala yang dihadapi petugas lapangan keluarga berencana dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya antara lain :
- a. Sumber Daya Manusia sumber daya manusia, ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan petugas lapangan keluarga berencana.
 - b. Kurangnya petugas lapangan keluarga berencana
 - c. Lemahnya kebijakan pimpinan tentang kedisiplinan pegawai
 - d. Sarana dan prasarana yang ada belum memadai

Saran-saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlunya rekrutmen petugas penyuluh lapangan keluarga berencana (PLKB) dengan ratio ideal antara jumlah kelurahan, perkembangan kependudukan. Sehingga akan lebih mempercepat keberhasilan program keluarga berencana dan pembangunan keluarga sejahtera secara nasional.
2. Lebih mempertegas sanksi tentang kedisiplinan petugas penyuluh lapangan keluarga berencana bagi yang melanggar dan memberikan penghargaan kepada petugas lapangan yang berprestasi, hal ini dimaksudkan untuk lebih meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang.
3. Perlunya penambahan sarana dan prasarana pendukung KIE bagi petugas lapangan keluarga berencana sehingga akan lebih mempermudah petugas lapangan untuk mensosialisasikan program keluarga berencana dan pembangunan keluarga sejahtera.

Daftar Pustaka

SukantoReksohadiprodjo & T. Hani Handoko, 2001. *Organisasi Perusahaan*, BPFE, Yogyakarta

- Bacal, Robert, 2004, *Performance Management*, terjemahan Suryadharma dan Yanuar Irawan, Gramedia, Jakarta.
- Ruky, Achmad, 2004, *Sistem Manajemen Kinerja*, Gramedia, Jakarta.
- Wibowo, 2007, *Manajemen kerja*, P.T Raja Gra Indo Persada, Jakarta
- Siagian, P & Sondang, (1999), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi aksara. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak.dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.