



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Karakteristik Organisasi Pelayanan Kesehatan Dan Pengaruhnya Terhadap Mutu Pelayanan Di PKBI Multatuli

Characteristics of Health Service Organizations and Their Influence on Service Quality at PKBI Multatuli

Sumaya Ananda Siagian^{1*}, Syalwa Madani², Nayla Najwa³, Meikesya Munthe⁴, Faisal Azmi⁵, Zahwa Aqila Maulida⁶, Wasiyem⁷

¹⁻⁷Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

*Corresponding Author: sumayaananda@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 18 Jan, 2026

Revised: 08 Feb, 2026

Accepted: 23 Feb, 2026

Kata Kunci:

Karakteristik organisasi, mutu pelayanan kesehatan, organisasi pelayanan kesehatan, PKBI Multatuli, manajemen klinik

Keywords:

Organizational characteristics, quality of health services, health service organizations, PKBI Multatuli, clinical management

DOI: [10.56338/jks.v9i2.10630](https://doi.org/10.56338/jks.v9i2.10630)

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi pelayanan kesehatan, seperti struktur organisasi, kepemimpinan, komunikasi, dan koordinasi antarunit kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik organisasi pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap mutu pelayanan di PKBI Multatuli. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 23 Desember 2025 dengan melibatkan admin klinik, tenaga pada bidang klinik, serta manajer klinik sebagai informan penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif-analitik dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen internal klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang terdefinisi dengan baik, serta komunikasi yang efektif antara admin klinik, bidang klinik, dan manajer klinik berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, peran manajer klinik dalam pengambilan keputusan dan pengawasan pelayanan terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan kenyamanan pasien. Namun, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan koordinasi pada situasi pelayanan tertentu. Disimpulkan bahwa karakteristik organisasi pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli secara umum telah mendukung mutu pelayanan, namun diperlukan penguatan sistem komunikasi dan koordinasi lintas bidang untuk mencapai mutu pelayanan yang optimal.

ABSTRACT

The quality of healthcare services is significantly influenced by the characteristics of healthcare organizations, such as organizational structure, leadership, communication, and coordination between work units. This study aims to analyze the characteristics of healthcare organizations and their influence on service quality at PKBI Multatuli. The study was conducted on December 23, 2025, involving clinic administrators, clinical staff, and clinic managers as research informants. The research method used was a descriptive-analytical approach with data collection techniques through interviews, observations, and internal clinic document reviews. The results showed that a clear organizational structure, well-defined task division, and effective communication between clinic administrators, clinical staff, and clinic managers play a significant role in improving the quality of healthcare services. In addition, the role of clinic managers in decision-making and service supervision has been shown to contribute to increased patient satisfaction and comfort. However, obstacles still encountered in the form of limited coordination in certain service situations. It was concluded that the characteristics of healthcare organizations at PKBI Multatuli generally support service quality, but strengthening the communication system and cross-sector coordination is needed to achieve optimal service quality.

PENDAHULUAN

PKBI adalah Organisasi keluarga berencana dimulai dari pembentukan perkumpulan keluarga berencana pada tanggal 23 Desember 1957 di gedung Ikatan Dokter Indonesia. Namun perkumpulan itu sendiri berkembang menjadi Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) atau Indonesia Planned Parenthood Federation (IPPF). PKBI memperjuangkan terwujudnya keluarga-keluarga yang sejahtera

melalui 3 macam usaha pelayanan yaitu mengatur kehamilan atau menjarangkan kehamilan, mengobati kemandulan serta nasihat perkawinan, (Atikah Dwi Ramadhani, 2020)

Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) sebagai lembaga yang bergerak dalam isu kependudukan, kesehatan reproduksi, dan hak asasi, memiliki peran strategis dalam menyediakan ruang edukatif bagi remaja. Melalui program-programnya, PKBI mendorong remaja untuk mengenal isu kesehatan reproduksi secara positif dan menyeluruh, (Alesandro Nesta, dkk, 2025)

Struktur organisasi Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) disusun secara hierarkis dengan Pengurus Pusat sebagai pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas arah kebijakan dan strategi organisasi, di bawahnya terdapat sekretariat yang menjalankan fungsi administrasi dan koordinasi program, serta beberapa bidang teknis yang menangani pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi, pendidikan dan penyuluhan (KIE), advokasi dan kemitraan, penelitian dan pengembangan, serta pemberdayaan masyarakat; selanjutnya pada tingkat daerah, PKBI memiliki pengurus wilayah dan cabang yang berperan melaksanakan program secara langsung di lapangan sesuai dengan kebutuhan dan konteks lokal masyarakat, dengan tetap berkoordinasi dengan pemerintah dan mitra terkait dalam penyelenggaraan program KB dan kesehatan reproduksi, (Maharani Ivola Adithia Damanik, 2020)

Namun dalam pelaksanaan ada permasalahan yang juga relevan dengan kondisi Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI), khususnya dalam pelaksanaan pelayanan Keluarga Berencana (KB). Salah satu permasalahan utama adalah pengelolaan data peserta KB yang masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan data. Permasalahan lainnya adalah belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan KB. Padahal, PKBI sebagai pelopor gerakan KB nasional memiliki peran strategis dalam memastikan pelayanan KB yang berkualitas, berkelanjutan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Keterbatasan sistem informasi dapat berdampak pada sulitnya pemantauan peserta, pencarian data kunjungan ulang, serta evaluasi program KB secara menyeluruh, (Denni M Rajagukguk and Rofendi Manalu, 2021)

Secara kelembagaan, PKBI merupakan organisasi non-pemerintah yang bersifat independen dan tidak berada di bawah struktur pemerintahan. PKBI berafiliasi dengan organisasi internasional International Planned Parenthood Federation (IPPF) serta menjalin kemitraan dengan berbagai instansi pemerintah dalam pelaksanaan program keluarga berencana dan kesehatan reproduksi. Di tingkat daerah, termasuk PKBI Multatuli, organisasi ini bernaung di bawah struktur PKBI nasional dan tetap berstatus sebagai lembaga swadaya masyarakat yang menjalankan kegiatan pelayanan, edukasi, dan advokasi sesuai dengan visi dan misi PKBI, (Dayana and Flora K Sinurat, 2012)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menggambarkan peran admin klinik, tenaga bidang klinik, dan manajer klinik dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam peran, pengalaman, serta proses pelayanan kesehatan dalam konteks organisasi.

Penelitian dilaksanakan di PKBI Multatuli pada 23 Desember 2025. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, terdiri dari manajer klinik, admin klinik, dan staf bidang klinik yang terlibat langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan untuk menggali informasi terkait peran masing-masing, koordinasi kerja, pelaksanaan pelayanan kesehatan, evaluasi mutu pelayanan, serta kendala yang dihadapi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung alur pelayanan dan interaksi antarpetugas, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung.

Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari manajer klinik, admin klinik, dan staf bidang klinik untuk memperoleh gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai peran organisasi dalam mutu pelayanan kesehatan.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan tiga informan kunci di PKBI Multatuli Medan, yaitu Prayogi selaku manajer klinik dan staf program, serta Atiyah Zahra Silalahi sebagai staf klinik Oma Silviya Munthe. Berdasarkan hasil wawancara, PKBI Multatuli Medan menyelenggarakan pelayanan kesehatan melalui dua bentuk utama, yaitu klinik statis yang beroperasi di lokasi tetap dan klinik bergerak (*mobile clinic*) yang menjangkau masyarakat di wilayah pinggiran dan daerah yang sulit mengakses fasilitas kesehatan formal. Pelayanan kesehatan yang diberikan berfokus pada kesehatan reproduksi ibu dan anak, keluarga berencana (KB), pemeriksaan kesehatan umum, pemeriksaan kehamilan, serta kegiatan pengobatan gratis. Saat ini, PKBI Multatuli Medan tidak lagi menyediakan layanan persalinan dan lebih memusatkan pelayanan pada aspek promotif, preventif, dan kuratif dasar di bidang kesehatan reproduksi.

Tujuan utama penyelenggaraan pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli Medan adalah untuk membentuk keluarga yang sehat, sejahtera, dan berencana, serta menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Pelayanan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap kesehatan reproduksi, khususnya bagi ibu, anak, dan remaja. Prinsip dasar pelayanan PKBI adalah pemberdayaan masyarakat dengan penekanan pada peningkatan kualitas kesehatan ibu dan anak sebagai prioritas utama.

Dalam upaya meningkatkan akses dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, PKBI Multatuli Medan secara aktif melaksanakan kegiatan *mobile clinic* ke berbagai wilayah, termasuk daerah pedalaman dan pinggiran kota. Kegiatan ini dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat dan ketersediaan sumber daya. Selain itu, PKBI juga menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, seperti BKKBN, puskesmas, rumah sakit, praktik bidan mandiri, serta pemerintah daerah, guna memperluas jangkauan pelayanan kesehatan dan memastikan masyarakat memperoleh layanan yang memadai.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli Medan didukung oleh peran aktif staf dan relawan. Petugas tidak hanya memberikan pelayanan pemeriksaan kesehatan, tetapi juga melakukan edukasi dan penyuluhan kesehatan reproduksi secara langsung kepada masyarakat, baik di klinik maupun di lapangan. Keterlibatan langsung staf dan relawan menjadi faktor penting dalam keberhasilan program PKBI, terutama dalam menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini kurang terlayani oleh fasilitas kesehatan formal.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan adanya sejumlah hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Hambatan tersebut antara lain rendahnya pemahaman masyarakat tentang kesehatan reproduksi, kuatnya pengaruh mitos dan anggapan tabu, serta ketergantungan sebagian masyarakat pada pengobatan herbal. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang merasa takut menjalani pemeriksaan medis karena khawatir mengetahui kondisi kesehatannya, sehingga enggan memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. Pasca pandemi COVID-19, PKBI Multatuli Medan juga mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien serta keterbatasan dalam promosi dan pemasaran layanan kesehatan.

Untuk menjaga kualitas pelayanan, PKBI Multatuli Medan melakukan evaluasi secara berkala melalui rapat internal dan pengumpulan umpan balik masyarakat menggunakan lembar kepuasan dan kotak saran. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, sebagian besar masyarakat menyampaikan respon positif dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa masukan yang dijadikan bahan perbaikan layanan ke depan.

Ke depan, PKBI Multatuli Medan memiliki rencana pengembangan pelayanan kesehatan, antara lain melalui proses akreditasi klinik agar dapat bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama. Selain itu, PKBI juga berencana memperluas jenis pelayanan kesehatan umum serta meningkatkan kerja sama dengan mitra baru guna memperkuat peran PKBI dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, khususnya di wilayah Sumatera Utara.

PEMBAHASAN

PKBI Multatuli Medan memiliki peran strategis sebagai organisasi masyarakat sipil dalam penyediaan pelayanan kesehatan reproduksi dan keluarga berencana. Bentuk pelayanan yang dilakukan melalui klinik statis dan klinik bergerak (*mobile clinic*) mencerminkan pendekatan pelayanan kesehatan primer yang berorientasi pada pemerataan akses layanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat yang sulit menjangkau fasilitas kesehatan formal (WHO, 2019).

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa PKBI masih menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Rendahnya literasi kesehatan reproduksi, kuatnya mitos dan anggapan tabu, serta ketergantungan masyarakat pada pengobatan tradisional menjadi hambatan utama dalam penerimaan layanan kesehatan medis. Faktor sosial dan budaya ini sering kali memengaruhi perilaku pencarian pelayanan kesehatan masyarakat dan memerlukan pendekatan edukasi yang sensitif terhadap nilai-nilai lokal (Notoatmodjo, 2014).

Selain faktor sosial budaya, keterbatasan sumber daya dan penurunan jumlah kunjungan pasien pasca pandemi COVID-19 turut memengaruhi optimalisasi pelayanan PKBI Multatuli Medan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberlanjutan pelayanan kesehatan oleh organisasi non-pemerintah sangat dipengaruhi oleh dukungan sumber daya, promosi layanan, serta kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (OMS Smeru, 2021).

Evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkala melalui rapat internal dan pengumpulan umpan balik masyarakat menunjukkan bahwa PKBI Multatuli Medan telah menerapkan prinsip peningkatan mutu berkelanjutan. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menjadi indikator bahwa kualitas layanan PKBI telah memenuhi kebutuhan pengguna layanan, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek tertentu (Donabedian, 2005).

Rencana PKBI Multatuli Medan untuk melakukan akreditasi klinik dan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan merupakan langkah strategis dalam memperkuat peran PKBI sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Akreditasi diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan, memperluas cakupan pelayanan, serta memperkuat integrasi PKBI dalam sistem pelayanan kesehatan nasional (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa PKBI Multatuli Medan berkontribusi signifikan dalam peningkatan kesehatan reproduksi dan kesejahteraan masyarakat. Meskipun menghadapi tantangan sosial, budaya, peran PKBI sebagai penyedia layanan, edukator, dan mitra pemerintah tetap relevan dalam mendukung kesehatan.

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah masih adanya keterbatasan koordinasi organisasi, sistem administrasi yang belum optimal, serta pengelolaan data pelayanan KB yang belum sepenuhnya didukung oleh sistem informasi terintegrasi di PKBI Multatuli. Kondisi ini berdampak pada efektivitas pelayanan, khususnya dalam pencatatan data peserta, pemantauan kunjungan ulang, serta evaluasi mutu pelayanan kesehatan.

Permasalahan tersebut selaras dan diperkuat oleh temuan dalam jurnal “Perancangan Sistem Informasi Peserta Keluarga Berencana di Perwakilan BKKBN Sumatera Utara Berbasis Visual Basic (VB) Net”, yang menjelaskan bahwa pengelolaan data KB secara manual memiliki banyak kelemahan, seperti proses pendaftaran yang lama, potensi kesalahan pencatatan, serta rendahnya efisiensi pencarian dan penyimpanan data. (Rajagukguk and Manalu, 2021)

Jurnal tersebut menegaskan bahwa tanpa dukungan sistem informasi yang baik, pelayanan KB sulit berjalan efektif dan akurat. Dengan demikian, permasalahan dalam penelitian ini mengenai mutu pelayanan dan koordinasi organisasi di PKBI Multatuli dapat dikaitkan langsung dengan jurnal sistem informasi KB, karena keduanya menyoroti akar masalah yang sama, yaitu belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan KB. Penguatan sistem informasi, sebagaimana ditawarkan dalam jurnal kedua, menjadi solusi strategis untuk menjawab permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini, terutama dalam meningkatkan efisiensi kerja organisasi, akurasi data, dan mutu pelayanan kesehatan reproduksi.

Penelitian ini membahas tentang karakteristik organisasi pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap mutu pelayanan di PKBI Multatuli memiliki keterkaitan yang kuat dengan jurnal (Nesta dkk, 2025) tentang intervensi edukasi kesehatan reproduksi remaja berbasis direct service di PKBI.

Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang terdefinisi, serta komunikasi yang efektif antar staf dan manajemen berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli. Kondisi organisasi yang mendukung ini menjadi fondasi utama bagi terlaksananya program-program edukatif dan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Hal tersebut diperkuat oleh temuan (Nesta dkk, 2025) yang menunjukkan bahwa keberhasilan edukasi kesehatan reproduksi remaja di PKBI sangat dipengaruhi oleh peran pekerja sosial sebagai edukator dan fasilitator, dukungan lembaga, serta sistem kerja kelompok yang terstruktur. Program edukasi berbasis group work dan direct service hanya dapat berjalan efektif apabila didukung oleh organisasi yang memiliki koordinasi internal yang baik.

Selain itu, penelitian ini menekankan adanya kendala koordinasi pada situasi pelayanan tertentu, yang jika tidak diperbaiki dapat berdampak pada mutu layanan. Temuan ini relevan dengan jurnal (Nesta dkk, 2025) yang menekankan pentingnya pendekatan empatik, komunikasi terbuka, dan keterlibatan aktif peserta dalam proses edukasi. Artinya, penguatan sistem komunikasi organisasi tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga pada efektivitas program edukasi dan pemberdayaan remaja.

Penelitian ini menekankan bahwa mutu pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi pelayanan kesehatan, khususnya kejelasan struktur organisasi, pembagian tugas, kepemimpinan, serta komunikasi antar petugas pelayanan. Kondisi organisasi yang terkelola dengan baik memungkinkan pelayanan kesehatan berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Temuan tersebut sejalan dengan jurnal yang ditulis oleh Jejen Jaenudin yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan, terutama pada pelayanan kesehatan primer dan promotif-preventif, tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh manajemen pelayanan, koordinasi antar tenaga kesehatan, serta pendekatan edukatif kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang terorganisir dengan baik akan lebih mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara komprehensif.

Dalam jurnal tersebut juga dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang efektif harus disertai dengan pendekatan komunikasi dan edukasi kesehatan agar masyarakat memiliki pemahaman yang baik dan bersedia memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. (Jejen Jaenudin, 2019)

Hal ini relevan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa peran manajer klinik dan tenaga kesehatan dalam pengambilan keputusan serta pengawasan pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Selain itu, jurnal tersebut menyoroti adanya berbagai hambatan dalam pelayanan kesehatan, seperti keterbatasan sumber daya, rendahnya literasi kesehatan masyarakat, serta kurang optimalnya sistem pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan masih adanya kendala koordinasi dalam situasi pelayanan tertentu di PKBI Multatuli, sehingga diperlukan penguatan sistem komunikasi dan manajemen pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimal.

Dengan demikian, penelitian ini dan jurnal tersebut sama-sama menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan memerlukan penguatan organisasi pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pendekatan edukatif yang berkelanjutan. Sinergi antara manajemen organisasi yang baik dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi kunci keberhasilan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi pelayanan kesehatan, terutama kejelasan struktur organisasi, pembagian tugas, kepemimpinan, serta komunikasi antar petugas. Pengelolaan organisasi yang baik memungkinkan pelayanan kesehatan berjalan secara optimal dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Ramadhani, 2020) yang membahas kinerja pegawai pada bidang advokasi pergerakan di PKBI. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh sistem kerja organisasi, koordinasi antarbidang, serta peran pimpinan dalam mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan tugas. Pegawai yang bekerja dalam sistem organisasi yang jelas dan terkoordinasi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dalam menjalankan program-program organisasi.

Selain itu, (Ramadhani, 2020) menekankan bahwa bidang advokasi pergerakan di PKBI memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan program kesehatan dan sosial melalui kegiatan edukasi, penyuluhan, dan pendampingan masyarakat. Hal ini relevan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli tidak hanya berfokus pada aspek kuratif, tetapi juga pada upaya promotif dan preventif melalui edukasi kesehatan reproduksi dan keluarga berencana.

Namun demikian, baik penelitian ini maupun penelitian Ramadhani (2020) sama-sama menemukan adanya kendala dalam pelaksanaan tugas, seperti keterbatasan koordinasi, sumber daya, dan tantangan dalam menjangkau masyarakat secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan dan kinerja pegawai di PKBI memerlukan penguatan manajemen organisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta sistem komunikasi yang lebih efektif.

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat temuan Ramadhani (2020) bahwa kinerja pegawai dan mutu pelayanan di PKBI sangat bergantung pada karakteristik organisasi, kepemimpinan, serta pola koordinasi internal. Sinergi antara manajemen organisasi yang baik dan kinerja pegawai yang optimal menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan keberhasilan program PKBI di masyarakat.

Penelitian ini menekankan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi, sistem komunikasi, serta koordinasi yang efektif antar unit kerja. Organisasi pelayanan kesehatan yang tertata dengan baik memungkinkan terselenggaranya pelayanan promotif, preventif, dan kuratif secara optimal, termasuk pelayanan kesehatan reproduksi yang menysasar kelompok remaja.

Sementara itu, jurnal Rasa Bersalah (Guilty Feeling) pada Remaja yang Melakukan Hubungan Seksual Pranikah menunjukkan bahwa remaja yang melakukan perilaku seksual pranikah cenderung mengalami dampak psikologis berupa rasa bersalah, penyesalan, ketakutan, serta penurunan harga diri. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan kesehatan reproduksi, lemahnya pendampingan, serta kuatnya norma sosial dan moral yang berlaku di masyarakat (Maisaroh, 2014).

Keterkaitan kedua jurnal terlihat pada peran strategis organisasi pelayanan kesehatan, seperti PKBI, dalam mencegah perilaku seksual berisiko pada remaja. Mutu pelayanan kesehatan reproduksi yang baik didukung oleh struktur organisasi yang jelas dan komunikasi yang efektif dapat menjadi upaya preventif untuk meningkatkan pemahaman remaja tentang seksualitas yang sehat. Melalui edukasi, konseling, dan pendampingan psikososial yang berkelanjutan, PKBI tidak hanya berkontribusi dalam pencegahan masalah kesehatan fisik, tetapi juga berperan dalam mengurangi dampak psikologis negatif seperti rasa bersalah yang dialami remaja akibat perilaku seksual pranikah.

Dengan demikian, jurnal pertama memberikan gambaran tentang pentingnya kualitas organisasi pelayanan kesehatan, sedangkan jurnal kedua menegaskan urgensi intervensi kesehatan reproduksi dan psikologis pada remaja. Keduanya saling melengkapi dalam menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan reproduksi yang bermutu dan terorganisir dengan baik merupakan kunci dalam membentuk perilaku seksual remaja yang lebih sehat dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN

PKBI Multatuli Medan berperan penting dalam peningkatan kesehatan masyarakat, khususnya di bidang kesehatan seksual dan reproduksi serta keluarga berencana. Melalui pelayanan klinik statis dan klinik bergerak (mobile clinic), PKBI mampu memperluas akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang sulit menjangkau fasilitas kesehatan formal (WHO, 2019).

Pelayanan yang berfokus pada kesehatan reproduksi ibu dan anak serta kegiatan promotif dan preventif, seperti edukasi kesehatan reproduksi dan penyuluhan keluarga berencana, sejalan dengan

tujuan pembangunan kesehatan nasional dan berkontribusi dalam meningkatkan pengetahuan serta kesadaran masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Namun, pelaksanaan pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli Medan masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi kesehatan reproduksi, pengaruh norma sosial yang menganggap isu kesehatan reproduksi sebagai hal tabu, serta keterbatasan sumber daya pasca pandemi COVID-19 (Notoatmodjo, 2014; SMERU Research Institute, 2021).

Meskipun demikian, PKBI Multatuli Medan terus melakukan peningkatan mutu layanan melalui evaluasi berkala, penguatan kerja sama lintas sektor, serta perencanaan akreditasi klinik dan integrasi dengan sistem jaminan kesehatan nasional (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Secara keseluruhan, PKBI Multatuli Medan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan, tetapi juga sebagai agen edukasi dan pemberdayaan masyarakat dalam mendukung pembangunan kesehatan yang berkeadilan (PKBI, 2023).

Penelitian ini menegaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan di PKBI Multatuli tidak hanya ditentukan oleh aspek struktural organisasi dan kinerja tenaga kesehatan, tetapi juga oleh pendekatan komunikasi dan edukasi yang sensitif terhadap nilai sosial dan budaya masyarakat. Pelayanan kesehatan reproduksi yang diberikan PKBI memerlukan strategi komunikasi yang tepat agar pesan kesehatan dapat diterima tanpa menimbulkan resistensi dari masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Dartiningsih dan Basuki (2016) yang menjelaskan bahwa komunikasi kesehatan merupakan bentuk komunikasi trans budaya, yaitu komunikasi yang berhadapan langsung dengan perbedaan nilai, norma, moral, dan keyakinan dalam masyarakat. Dalam konteks kesehatan reproduksi, penyampaian pesan sering kali berbenturan dengan budaya, agama, dan norma sosial yang menganggap isu seksualitas sebagai hal yang tabu.

Jurnal Dartiningsih dan Basuki (2016) mencontohkan kasus iklan kondom dan ATM kondom di kampus sebagai upaya komunikasi kesehatan yang bertujuan mendorong perilaku seksual yang aman (safe sex), namun menimbulkan pro dan kontra karena dianggap berpotensi melegalkan perilaku seks bebas. Temuan ini relevan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa PKBI Multatuli menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi kesehatan reproduksi serta kuatnya pengaruh mitos dan norma sosial dalam masyarakat.

Dalam penelitian ini, PKBI Multatuli menjalankan pelayanan kesehatan reproduksi melalui pendekatan promotif dan preventif, termasuk edukasi langsung kepada masyarakat dan remaja. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Dartiningsih dan Basuki (2016) yang menekankan bahwa komunikasi kesehatan harus dilakukan secara kontekstual, persuasif, dan mempertimbangkan nilai budaya, agar pesan kesehatan tidak ditolak oleh masyarakat, tetapi dipahami sebagai upaya perlindungan kesehatan.

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat argumen bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan reproduksi tidak cukup hanya dengan memperbaiki sistem organisasi dan pelayanan klinis, tetapi juga membutuhkan strategi komunikasi kesehatan yang adaptif secara budaya. Sinergi antara manajemen organisasi yang baik, kinerja tenaga kesehatan, dan komunikasi trans budaya menjadi kunci keberhasilan pelayanan kesehatan reproduksi di PKBI.

DAFTAR PUSTAKA

- Aenudin, J. (2019). Kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123–134. <https://ejournal.stiesia.ac.id/ekuitas/article/view/4098>
- Dartiningsih, B. E., & Basuki. (2016). Komunikasi trans budaya dalam bidang kesehatan: Analisis kasus iklan kondom dan ATM kondom masuk kampus. *Komunikasi*, 10(2), 205–212. <https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/viewFile/2525/2067>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Standar akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Profil kesehatan Indonesia tahun 2022. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Nesta, A., Berlianti, & Ritonga, F. U. (2025). Intervensi edukasi kesehatan reproduksi remaja melalui direct service berbasis group work di PKBI. Krepa: Kreativitas Pada Abdimas, 5(10). <https://cibangsa.com/index.php/krepa/article/view/2287>
- Notoatmodjo, S. (2014). Ilmu perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- OMS Smeru Research Institute. (2021). Database organisasi masyarakat sipil: Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia Daerah Sumatera Utara. Jakarta: SMERU.
- Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia. (2023). Profil dan sejarah PKBI. Jakarta: PKBI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rajagukguk, D. M., & Manalu, M. R. (2021). Perancangan sistem informasi peserta keluarga berencana di Perwakilan BKKBN Sumatera Utara berbasis Visual Basic (VB) Net. *Journal of Information Technology and Accounting*, 4(2), 7–11. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/87>
- Ramadhani, A. D. (2020). Pelayanan kinerja pegawai pada bidang advokasi pergerakan di Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI). Laporan Kuliah Kerja Lapangan (LKKL). <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/14665>
- Damanik, M. I. A. (2020). Kinerja Pegawai Bidang Pelatihan Pengembangan di Kantor BKKBN Sumatera Utara. Laporan Kuliah Kerja Lapangan (LKKL). <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/14936>
- World Health Organization (WHO). (2019). Primary health care: Key facts. Geneva: WHO.