

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BALAI PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA KECAMATAN XIII KOTO KAMPAR KABUPATEN KAMPAR

Oleh : Rohima

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar, untuk mengetahui faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Balai Penyuluhan Keluarga Berencana Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Balai Penyuluhan Keluarga Berencana diukur dengan 6 indikator, yaitu Prosedur Dan Persyaratan Pelayanan, Kedisiplinan dan Tangung Jawab Petugas Pelayanan, Kejelasan dan Kemampuan Petugas Pelayanan, Keadilan, Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, Kewajaran, Kepastian Biaya dan Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Dan Keamanan Pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang peserta keluarga berencana aktif sebanyak 2.724 orang. Sampel penelitian berdasarkan rumus slovin berjumlah 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Balai Penyuluhan Keluarga Berencana yang paling tinggi adalah indikator Keadilan, Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (mean = 3,30) lebih tinggi berbanding dengan Kedisiplinan Dan Tangung Jawab Petugas Pelayanan (mean = 3,16) indikator Kemampuan Petugas Pelayanan (mean = 2,94) dan indikator Prosedur, Persyaratan Pelayanan dan Kenyamanan,Keamanan Lingkungan (mean = 2,84). Sedangkan yang paling rendah adalah Kewajaran,Kepastian Biaya dan Jadwal Pelayanan (mean = 2,69). Adapun faktor penghambat Kualitas Pelayanan Balai Penyuluhan Keluarga Berencana disebabkan karena randahnya kuantitas sumber daya manusia, kurang kepastian biaya dan jadwal pelayanan, kurangnya sosialisasi dari pegawai kepada masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan keluarga berencana.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Keluarga Berencana, Kuantitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan