

## **ABSTRACT**

### **COMMUNITY SATISFACTION LEVEL WITH PUBLIC SERVICES AT PUSKESMAS HAJIMENA NATAR**

**BY**

**AGUNG NUGROHO**

*Good public service is the one that can provide satisfaction to the community. This satisfaction can be realized if the services provided meet the established service standards. This study aims to analyze the level of community satisfaction with the public services provided by Puskesmas Hajimena Natar. Community satisfaction is measured using nine indicators referring to the guidelines of the Public Satisfaction Survey, Permenpan No. 14 of 2017. This study uses a descriptive quantitative method with data collection techniques through questionnaires involving 310 respondents. Based on the research conducted, the results show that the community satisfaction level with public services at Puskesmas Hajimena is categorized as "A" with the predicate "Very Good." The Index of Community Satisfaction (IKM) for the 9 indicators is 3,617, with an IKM conversion value of 91,7. The indicators with the highest IKM values categorized as "very good" are the fairness of costs (6,92) and competence of the staff (6,56). There are five indicators categorized as "good," including service requirements (6,58), product specification (7,87), service procedures (6,41), service time (7,38), and complaint handling, suggestions, and feedback (6,28). There are two indicators categorized as "fair," namely staff behavior (6,28) and facilities and infrastructure (6,34). The conclusion of this study is that the service at Puskesmas Hajimena Natar is generally good, although some aspects need more attention, such as providing adequate facilities and more effective complaint management. The results of this study are expected to serve as a reference for the management of Puskesmas Hajimena Natar in improving services to optimally meet community needs.*

**Keywords:** Citizen Satisfaction Survey, Health Center Services, Health Service Evaluation

## **ABSTRAK**

### **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS HAJIMENA NATAR**

**OLEH**

**AGUNG NUGROHO**

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Hajimena Natar. Kepuasan masyarakat diukur menggunakan sembilan indikator yang merujuk pada pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Permenpan No. 14 Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang melibatkan 310 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik puskesmas hajimena berada dalam kategori “A” dengan predikat “Sangat Baik”. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur sebesar 3,617 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 91,7. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi sangat baik terdapat pada dua indikator yakni perilaku pelaksana (6,92), sarana dan prasarana (6,56). Selain itu, indikator yang berada dalam kategori baik adalah kewajaran biaya (6,58), kompetensi pelaksana (7,87), persyaratan pelayanan (6,41), produk spesifikasi jenis pelayanan (7,38), prosedur pelayanan (6,28), waktu pelayanan (6,28). Dan pengaduan, saran dan masukan (6,34). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan di Puskesmas Hajimena Natar secara umum cukup baik, meskipun ada beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih, seperti penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pengelolaan pengaduan yang lebih efektif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola Puskesmas Hajimena Natar dalam meningkatkan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

**Kata Kunci:** : Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Puskesmas, Evaluasi Pelayanan Kesehatan