

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu Sampling Insidental. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi berada dalam kategori puas. Hal ini dapat dilihat dari 9 (sembilan) indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan berada pada kategori puas dengan nilai IKM sebesar = 77,25. Meskipun demikian masih terdapat kekurangan pada indikator waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan indikator sarana dan prasarana berada dalam kategori kurang puas.

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat,*

ABSTRACT

This study aims to analyze public satisfaction with the services at the Putri Ayu Health Center in Jambi City. This research uses a quantitative approach with a sample size of 100 respondents. The sampling technique used is Incidental Sampling. The data analysis technique applied is the measurement of the Public Satisfaction Index (IKM) based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for the Preparation of Public Service Satisfaction Surveys, calculated by using the weighted average value of each service component. The results of the study conclude that the Public Satisfaction Index at the Putri Ayu Health Center in Jambi City falls into the satisfied category. This can be seen from 9 (nine) indicators according to (Permenpan-RB) Number 14 of 2017, with the average service quality being in the satisfied category with a conversion value of IKM = 77.25. However, there are still shortcomings in the indicators of completion time, handling of complaints, suggestions, and inputs, and the indicators of facilities and infrastructure, which fall into the dissatisfied category

Keywords: *Public Satisfaction Index, Public Service, Public Satisfaction*