

ABSTRAKSI

Puskesmas sebagai ujung tombak terdepan dalam pembangunan kesehatan mempunyai peran penting dalam upaya mencapai derajat kesehatan masyarakat. Karenanya sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Mranggen guna merumuskan sebuah strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas. Analisa tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam enam dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Accessibility) dapat dijadikan dasar strategi manajemen untuk menghasilkan kinerja (performance) yang meningkatkan kepuasan pasien.

Analisis data penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Mranggen sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan Pemerintah, maka digunakan “*Importance Performance Analysis*” dengan diagram *Cartesius*, jumlah sampel penelitian ini 75 responden yang diambil dari tiga puskesmas pembantu yang ada di wilayah kecamatan Mranggen.

Hasil penelitian tingkat kepuasan Assurance 94,8%, Tangibles 83,7%, Relilbility 82,1% , Accessibility 74,1 %, Empathy 69,3 %, Responsiveness 61,5 %, dengan tingkat kepuasan total 76,2% yang mana mengartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Namun, nilai total kinerja sebesar 51,6% dan nilai kesenjangan total (-0,8), cenderung menggambarkan kinerja kualitas pelayanan puskesmas kurang baik, sehingga puskesmas Mranggen diharapkan segera dapat membuat strategi untuk memperbaiki kekurangannya, terutama pada dimensi responsiveness dan empathy yang berada pada kuadran A (prioritas utama) dan yang memiliki nilai gap/kesenjangan tertinggi responsiveness (-1,57) dan empathy (-1,1)

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien