

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan kesehatan. Puskesmas Muara Satu menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, tercermin dari keluhan pasien terkait kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Muara Satu menggunakan metode *Service Performance* (SERVPERF). Metode SERVPERF digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan puskesmas berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (penampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 94 pasien yang pernah menggunakan layanan di Puskesmas Muara Satu. Kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu informasi demografis responden dan penilaian terhadap 22 atribut pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVPERF. Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata skor untuk setiap atribut dan dimensi, serta mengidentifikasi atribut-atribut yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas atribut pelayanan (17 dari 22) berada pada kategori "Baik" dan bahkan 1 atribut "Sangat Baik". Namun, terdapat 4 atribut yang masih perlu ditingkatkan karena berada pada kategori "Cukup Baik", yaitu ketersediaan dan perawatan peralatan medis, kecepatan pelayanan tenaga medis, ketepatan jadwal layanan, dan prosedur administrasi. Berdasarkan analisis data, diajukan rekomendasi perbaikan yang meliputi pengadaan dan perawatan peralatan, sinkronisasi jadwal dan peningkatan kecepatan pelayanan, serta percepatan prosedur administrasi melalui digitalisasi dan pelatihan staf. Temuan ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi Puskesmas Muara Satu untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, SERVPERF, Dimensi, Puskesmas, Rekomendasi Perbaikan.*