

ABSTRAK

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) pasien terhadap kualitas pelayanan serta menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden pasien. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh instrumen penelitian valid dan reliabel. Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 82%, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,75 dan tingkat kepuasan sebesar 3,07, menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan. Pemetaan diagram kartesius IPA menunjukkan terdapat tujuh atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada atribut tersebut guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Puskesmas*