

RINGKASAN

Angka kematian ibu (AKI) adalah salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di suatu wilayah. Puskesmas Purwokerto Selatan sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam mencegah kematian ibu. Meskipun telah melakukan berbagai upaya untuk menurunkan AKI, angka ini masih relatif tinggi di wilayahnya. Melihat hal tersebut penting untuk mengetahui tingkat baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Purwokerto Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Purwokerto Selatan dalam upaya menurunkan angka kematian ibu. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan Puskesmas Purwokerto Selatan melalui kajian kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan sasaran penelitian yang ditentukan melalui teknik *purposive*. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Serta melakukan uji validitas dengan menggunakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *reliability*, *assurance*, dan *empathy* dapat dikatakan baik tanpa ada kekurangan. Aspek *tangibles* meskipun sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa masukan terkait fasilitas yang perlu diperhatikan. Aspek *responsiveness* juga sudah cukup baik tetapi masih terdapat hambatan dari pasien ibu hamil itu sendiri dalam pelaksanaan kegiatan kelas ibu hamil. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Purwokerto Selatan dalam upaya menurunkan AKI memiliki penilaian yang berbeda-beda dari setiap jenis aspek dan subaspek yang ada. Namun, secara keseluruhan sudah cukup baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Angka Kematian Ibu, Puskesmas

SUMMARY

Maternal mortality rate (MMR) is one of the main indicators in assessing the quality of health services in a region. Purwokerto Selatan Health Center as a first-level health facility has an important role in preventing maternal mortality. Although it has made various efforts to reduce MMR, this figure is still relatively high in its region. Seeing this, it is important to know the level of good or bad quality of service provided by Purwokerto Selatan Health Center. This study aims to assess the quality of service provided by Purwokerto Selatan Health Center in an effort to reduce maternal mortality. This study focuses on the quality of service of Purwokerto Selatan Health Center through a study of the quality of public services according to Zeithaml, Parassuraman & Berry which consists of Physical Evidence Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

This study uses a descriptive qualitative method with research targets determined through purposive sampling techniques. The data sources used are primary data and secondary data with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The data analysis method in this study is descriptive qualitative. And conduct validity tests using triangulation. The results of the study indicate that the aspects of reliability, assurance, and empathy can be said to be good without any shortcomings. The tangibles aspect, although quite good, there are still some inputs related to facilities that need to be considered. The responsiveness aspect is also quite good, but there are still obstacles from pregnant women themselves in implementing pregnant women's class activities. The conclusion of this study is that the quality of public services at the Purwokerto Selatan Health Center in an effort to reduce MMR has different assessments from each type of aspect and sub-aspect that exists. However, overall it is quite good.

Keywords: Service Quality, Maternal Mortality Rate, Health Center