

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
KESEHATAN MASYARAKAT  
ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
2024**

**ABSTRAK**

**OKTA DWI AVIA NINGSIH**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN TUBERKULOSIS TAHUN 2024**

(Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang)

Indonesia masuk dalam daftar 30 negara dengan angka kejadian tuberkulosis (TB) tertinggi di dunia dan menempati peringkat kedua negara tertinggi di dunia untuk kejadian tuberkulosis (TB). Salah satu bagian dari pembangunan kesehatan adalah pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan kesehatan oleh penyelenggara kesehatan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, perlu dilakukan pengukuran secara berkala. Salah satu indikator dari mutu pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang pada tahun 2024. Metode penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* dengan jumlah responden 81 orang. Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan Keandalan (*Reliability*) (0,005) terhadap kepuasan pasien. Tidak terdapat hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) (0,053), Jaminan (*Assurance*) (0,589), Empati (*Empathy*) (1,000), dan Bukti Fisik (*Tangible*) (0,681) terhadap kepuasan pasien. Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas memerlukan komitmen dan kolaborasi berbagai pemangku kepentingan, termasuk tenaga kesehatan, masyarakat, dan pemerintah. Oleh karena itu, diharapkan puskesmas setempat dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut di atas, dan juga diharapkan dapat menjadi sarana pelayanan kesehatan yang prima, bermutu, dan meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.

**Kata kunci** : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Tuberkulosis.

**ABSTRACT**

**OKTA DWI AVIA NINGSIH**

***THE RELATIONSHIP OF HEALTH SERVICE QUALITY TO  
TUBERCULOSIS PATIENT SATISFACTION IN 2024***

*(Case Study at Cipondoh Health Center Working Area, Tangerang City)*

*Indonesia is included in the list of 30 countries with the highest incidence of tuberculosis (TB) in the world and ranks as the second highest country in the world for the incidence of tuberculosis (TB). One part of health development is the implementation of quality improvement of health services by health providers. To improve the quality of health services, it is necessary to measure it regularly. One indicator of the quality of health services is patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health service quality and the level of satisfaction of tuberculosis patients in the Cipondoh Health Center working area in Tangerang City in 2024. The research method used was analytic observational with a cross-sectional approach with 81 respondents. The results of bivariate analysis show that there is a relationship between Reliability (0.005) on patient satisfaction. There is no relationship between Responsiveness (0.053), Assurance (0.589), Empathy (1.000), and Tangible (0.681) to patient satisfaction. Improving the quality of service and patient satisfaction at puskesmas requires the commitment and collaboration of various stakeholders, including health workers, the community, and the government. Therefore, it is hoped that local health centers can carry out the activities mentioned above, and are also expected to become excellent, quality health service facilities, and improve the level of public health.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Tuberculosis.*