

ABSTRAK

Tuberkulosis masih menjadi masalah kesehatan global yang signifikan, termasuk di Indonesia. Pelayanan keperawatan yang memadai bagi pasien tuberkulosis memiliki peran penting dalam memastikan pengobatan yang efektif dan pemulihan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas perawatan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas DTP Jatinangor. Metode ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dimana peneliti telah memilih sampel yang menjadi responden yaitu 58 responden dengan kriteria inklusi dan esklsi. Hasil penelitian menunjukkan *Reliability* (Kehandalan) di Puskesmas DTP Jatinangor puas sebanyak (51,7%), *Responsiveness* (Daya Tanggap) tidak puas sebanyak (86,2%), *Assurance* (Jaminan) tidak puas sebanyak (84,5%), *Empathy* (Empati) tidak puas sebanyak (89,7%), *Tangibles* (Bukti Fisik) tidak puas sebanyak (77,6%) sedangkan untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tidak puas sebanyak (70,7%). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan pelayanan keperawatan yang diberikan, lebih banyak yang mengatakan tidak puas yaitu pada dimensi *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* daripada yang puas yaitu dimensi *reliability*. Rekomendasi bagi puskesmas menyediakan untuk melakukan pelatihan khusus 6 bulan sekali kepada perawat terkait komunikasi, empati, dan keterampilan pelayanan yang dapat membantu mereka lebih efektif dalam merawat pasien tuberkulosis.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan keperawatan, Tuberkulosis.

Daftar Pustaka : 10 Buku (2013-2022)

26 Jurnal (2015-2020)

5 Website (2022)

ABSTRACT

Tuberculosis is still a significant global health problem, including in Indonesia. Adequate nursing care for tuberculosis patients has an important role in ensuring effective treatment and recovery of patients. The level of patient satisfaction with nursing services is an important indicator in assessing the quality of care provided. The purpose of this study was to identify a picture of the level of patient satisfaction with nursing services at the Health Center DTP Jatinangor. This method uses a descriptive quantitative approach using questionnaires. Samples in this study using purposive sampling method in which researchers have selected a sample that will be the respondents, namely 58 respondents with inclusion and exclusion criteria. The results showed that Reliability (reliability) in Puskesmas DTP Jatinangor was satisfied (51,7%), Responsiveness (responsiveness) was not satisfied (86,2%), Assurance (Guarantee) was not satisfied (84,5%), Empathy (empathy) was not satisfied (89,7%), Tangibles (physical evidence) was not satisfied (77,6%) while for patient satisfaction with nursing services was not satisfied (70,7%). From the results of the study it can be concluded that patient satisfaction based on nursing services provided, more who say they are not satisfied with the dimensions of responsiveness, assurance and empathy than those who are satisfied with the dimensions of reliability and tangibles. Recommendations for community health centers to provide special training every 6 months for nurses regarding communication, empathy and service skills that can help them be more effective in caring tuberculosis patients.

Keywords: patient satisfaction, nursing services, tuberculosis.

Bibliography: 10 Books (2013-2022)

26 journals (2015-2020)

5 Website (2022)