

ABSTRAK

Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi yang aktivitas pokoknya adalah sebagai pemberi jasa mempunyai peranan yang sangat strategis. Sarana yang dapat menunjang terwujudnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu melalui fasilitas Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Puskesmas diberi mandat dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan perseorangan dan masyarakat di tingkat pertama dengan lebih mengedepankan pada upaya pelayanan promotif dan preventif. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan faktor apa saja yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Rambung Kota Tebing Tinggi pada tahun 2022.

Jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi yang dalam penelitian ini yaitu rata-rata pasien perbulan yang datang berobat ke Puskesmas Rambung sebanyak 68 sampel. Cara pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Rambung Kota Tebing Tinggi Tahun 2022 adalah variabel Bukti Langsung ($p=0,004$), Daya Tanggap ($p=0,0001$), Jaminan ($p=0,0001$), dan Kepedulian ($p=0,0001$).

Diharapkan petugas kesehatan Puskesmas Rambung untuk meningkatkan kehandalan melalui sikap petugas terhadap pasien, menjaga kebersihan lingkungan puskesmas agar pasien yang datang berobat merasa nyaman. serta diharapkan kepada para petugas kesehatan untuk lebih meningkatkan kinerjanya agar semakin lebih baik lagi kedepannya.

Kata kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kehandalan