

Pengaruh Inovasi Halo TB Satap Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Ruang Pemeriksaan Khusus UPT. Puskesmas Kedungjajang Kabupaten Lumajang

Irma Septiani Maulana^{*1}, Dodik Hartono², Suhari³, Nafolion Nur Rahmat⁴

^{1,2,4} Universitas Hafshawaty Zainul Hasan, Probolinggo

³ Universitas Jember, Lumajang

Email: maulana1919irma@gmail.com

Abstrak

Tuberkulosis (TBC) merupakan penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia. Penanganan TBC memerlukan pelayanan yang cepat, terintegrasi, dan berfokus pada pasien. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah melalui inovasi “Halo TB Satap”, yaitu sistem pelayanan satu pintu yang dirancang untuk mempermudah proses pemeriksaan, pengobatan, dan pemantauan pasien TBC. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi Halo TB Satap terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada pasien Tuberkulosis. Penelitian ini menggunakan desain pre eksperimental dengan pendekatan pre–post test design. Jumlah responden sebanyak 52 orang yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan dianalisis menggunakan uji Wilcoxon Signed Rank Test dengan bantuan SPSS. Sebanyak 32 responden mengalami peningkatan kepuasan, 19 responden tidak mengalami perubahan, dan 1 responden mengalami penurunan kepuasan. Hasil uji Wilcoxon menunjukkan nilai $Z = -4,959$ dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara penerapan inovasi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Peneliti menilai bahwa Inovasi Halo TB Satap dapat menjadi solusi praktis dalam meningkatkan kepuasan pelayanan, khususnya pada ruang pemeriksaan khusus. Inovasi yang responsif dan terfokus pada kebutuhan pasien dinilai mampu memperbaiki kualitas layanan secara nyata. Inovasi ini direkomendasikan untuk diterapkan secara berkelanjutan dalam rangka mendukung program eliminasi TBC.

Kata kunci: Tuberkulosis, Inovasi Pelayanan, TB Satap, Kepuasan Pasien

Abstract

Tuberculosis (TB) is an infectious disease that remains a public health problem in Indonesia. Effective TB management requires services that are fast, integrated, and patient-centered. One effort to improve service quality is through the “Halo TB Satap” innovation, a one-stop service system designed to simplify the processes of examination, treatment, and monitoring of TB patients. This study aims to determine the effect of the Halo TB Satap innovation on patient satisfaction with TB services. This research employed a pre-experimental design with a pre and post-test approach. A total of 52 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected using the Community Satisfaction Index (IKM) questionnaire and analyzed using the Wilcoxon Signed-Rank Test using SPSS. The results showed that 32 respondents experienced increased satisfaction, 19 showed no change, and 1 respondent experienced decreased satisfaction. The Wilcoxon test yielded a Z value of -4.959 with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a significant effect of the innovation on improving patient satisfaction. The researcher concludes that the Halo TB Satap innovation is a practical solution to enhance service satisfaction, particularly in the special examination room. This responsive and patient-focused innovation is considered effective in improving service quality and is recommended for continuous implementation in support of the TB elimination program.

Keywords: Tuberculosis, Service Innovation, TB Satap, Patient Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Tuberkulosis (TB) merupakan salah satu penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan serius di Indonesia maupun dunia. Penyakit ini disebabkan oleh bakteri *Mycobacterium tuberculosis* dan termasuk dalam sepuluh penyebab kematian tertinggi di dunia. Apabila tidak segera diobati, TB dapat menimbulkan komplikasi berat hingga kematian, terutama jika pengobatan tidak dilakukan secara tuntas selama minimal enam bulan [1], [2].

Infeksi bakteri TB dapat menyerang hampir seluruh organ tubuh manusia, namun paling sering menyerang paru-paru. Pengobatan yang tidak tuntas berpotensi menimbulkan kekambuhan dan resistensi obat yang membuat proses penyembuhan menjadi lebih sulit. Oleh karena itu, kepatuhan pasien dalam menjalani terapi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pengobatan TB [3], [4].

Menurut *Global Tuberculosis Report* tahun 2023, Indonesia menempati peringkat kedua kasus TB terbanyak di dunia setelah India. Kementerian Kesehatan mencatat jumlah kasus TB di Indonesia mencapai 1.060.000 kasus pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa TB masih menjadi tantangan besar dalam sistem kesehatan nasional. Di tingkat provinsi, Jawa Timur menempati posisi kedua kasus TB terbanyak setelah Jawa Barat. Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur tahun 2024, jumlah kasus TB yang ditemukan mencapai 90.863 kasus, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 87.048 kasus. Kenaikan ini menunjukkan perlunya upaya lebih intensif dalam deteksi dan pengobatan TB di daerah. Kabupaten Lumajang juga turut menghadapi permasalahan serupa dengan jumlah kasus TB sebanyak 2.412 kasus pada tahun 2024. Data Dinas Kesehatan menunjukkan bahwa Lumajang berada di peringkat ke-12 dari 38 kabupaten/kota di Jawa Timur. Salah satu puskesmas dengan jumlah kasus cukup tinggi adalah Puskesmas Kedungjajang yang terletak di wilayah utara Kabupaten Lumajang [5], [6], [7].

Pada tahun 2023, cakupan pelayanan kesehatan bagi orang dengan dugaan TB di UPT. Puskesmas Kedungjajang mencapai 177,2% dari target. Kasus TB yang ditemukan dan diobati juga melampaui target dengan capaian sebesar 107%. Namun demikian, pada tahun 2024 cakupan pelayanan mengalami sedikit penurunan, meskipun tetap menunjukkan komitmen tinggi terhadap penanggulangan TB.

Meningkatnya jumlah kasus dan tingginya beban pelayanan menimbulkan dampak terhadap kualitas layanan di UPT. Puskesmas Kedungjajang. Hasil studi pendahuluan menunjukkan adanya keluhan dari pasien TB terkait lamanya waktu tunggu di loket pendaftaran dan ruang farmasi. Masalah ini menjadi perhatian penting karena berpotensi menurunkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, UPT. Puskesmas Kedungjajang mengembangkan inovasi pelayanan yang disebut Halo TB Satap (Harmonis, Aktif, Langsung, Obati, Tuberculosis Satu Atap). Inovasi ini merupakan pengembangan dari program *Halo TB* yang telah diterapkan sejak tahun 2022. Tujuannya adalah menciptakan sistem pelayanan TB yang terpadu, terintegrasi, dan lebih efisien.

Program Halo TB Satap menggabungkan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) untuk meningkatkan efektivitas penemuan dan pengobatan kasus TB. Melalui layanan satu pintu ini, pasien dapat memperoleh pemeriksaan, pengobatan, dan pemantauan dalam satu alur pelayanan. Diharapkan program ini mampu mempersingkat waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

Pentingnya inovasi ini juga didukung oleh regulasi nasional, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2021 tentang Penanggulangan Tuberkulosis. Regulasi tersebut

menekankan pentingnya penelitian, pengembangan, dan inovasi dalam upaya eliminasi TB di Indonesia. Inovasi pelayanan seperti Halo TB Satap sejalan dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan dan efektivitas penanggulangan TB secara berkelanjutan [8], [9].

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan mutu dan kepuasan pelayanan kesehatan. Penelitian ini berfokus pada pengaruh inovasi Halo TB Satap terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Pemeriksaan Khusus UPT. Puskesmas Kedungjajang Kabupaten Lumajang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan model pelayanan TB yang lebih efektif menuju eliminasi TB tahun 2030.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *pre-post test design* dengan pendekatan *pra-eksperimental* untuk mengukur efektivitas layanan inovasi Halo TB Satap terhadap tingkat kepuasan pelayanan di Ruang Pemeriksaan Khusus UPT Puskesmas Kedungjajang Kabupaten Lumajang. Penelitian dilakukan pada satu kelompok tanpa kontrol pembandingan, dengan pengukuran kepuasan pasien sebelum (*pre-test*) dan sesudah (*post-test*) penerapan inovasi. Populasi penelitian adalah pasien dan keluarga penderita tuberkulosis dengan jumlah 60 orang, dan melalui perhitungan rumus Slovin diperoleh 52 responden sebagai sampel. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Variabel independen penelitian ini adalah Inovasi Halo TB Satap, sedangkan variabel dependennya adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien.

Penelitian dilaksanakan di Ruang Pemeriksaan Khusus UPT Puskesmas Kedungjajang pada 14 April hingga 30 Juni 2025. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang mencakup indikator mutu pelayanan berdasarkan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta aspek aksesibilitas, efisiensi waktu, dan kenyamanan layanan. Penelitian ini juga telah mendapatkan sertifikat kelayakan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Hafshawaty Zainul Hasan Nomor: 442/KEPK-UNHASA/VI/2025, sehingga pelaksanaan penelitian memenuhi standar etika penelitian kesehatan yang berlaku.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

| No | Karakteristik | Frekuensi | Prosentase (%) |
|----|----------------------|-----------|----------------|
| 1 | Usia | | |
| | 40 – 30 Tahun | 13 | 25,0 |
| | 31 – 40 Tahun | 9 | 17,3 |
| | 41 – 50 Tahun | 14 | 26,9 |
| 2 | Jenis Kelamin | | |
| | 51 – 65 Tahun | 16 | 30,8 |
| | Laki-laki | 28 | 53,8 |
| | Perempuan | 24 | 46,2 |
| 3 | Pendidikan | | |
| | SD | 29 | 55,8 |
| | SLTP | 7 | 13,5 |
| | SMA | 12 | 23,1 |
| | Diploma/Sarjana | 1 | 1,9 |

| No | Karakteristik | Frekuensi | Prosentase (%) |
|----------|------------------|-----------|----------------|
| 4 | Pekerjaan | | |
| | Pegawai Swasta | 2 | 3,8 |
| | Wiraswasta | 9 | 17,3 |
| | IRT | 18 | 34,6 |
| | Supir | 2 | 3,8 |
| | Petani | 13 | 25 |
| | Lain-lain | 8 | 15,4 |
| | Jumlah | 52 | 100 |

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1, mayoritas berada pada kelompok usia 51–65 tahun sebanyak 16 orang (30,8%), berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (53,8%), berpendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 29 orang (55,8%), dan bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 18 orang (34,6%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tergolong usia dewasa akhir dengan latar belakang pendidikan dasar dan pekerjaan di sektor domestik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan

| No | Tingkat Kepuasan Pelayanan | Frekuensi | Prosentase (%) |
|----------|----------------------------|-----------|----------------|
| 1 | Pre-Test | | |
| | Puas | 40 | 76,9 |
| | Kurang Puas | 12 | 23,1 |
| 2 | Post-Test | | |
| | Sangat Puas | 9 | 17,3 |
| | Puas | 43 | 82,7 |
| | Total | 52 | 100,0 |

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2, sebelum diberikan intervensi (pre-test) sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan sebanyak 40 orang (76,9%) dan 12 orang (23,1%) menyatakan kurang puas. Setelah diberikan intervensi berupa inovasi pelayanan Halo TB Satap (post-test), tingkat kepuasan responden meningkat, di mana sebanyak 43 orang (82,7%) menyatakan puas dan 9 orang (17,3%) menyatakan sangat puas. Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan setelah penerapan inovasi Halo TB Satap di UPT Puskesmas Kedungjajang.

Tabel 3. Tabulasi Silang dan Analisis Pengaruh Inovasi Halo TB Satap Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan di Ruang Pemeriksaan Khusus

| <i>Pre-Test</i> | <i>Post-Test</i> | | Total |
|------------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| | Sangat Puas | Puas | |
| Puas | 7 (13,5%) | 33 (63,5%) | 40 (76,6%) |
| Kurang Puas | 2 (3,8%) | 10 (19,2%) | 12 (23,1%) |
| Total | 9 (17,3%) | 43 (82,7%) | 52 (100%) |
| Test Statistics | | | |
| Pre Test – Post Test | | | |
| Z | -4,959 | | |
| Asymp. Sig.(2-tailed) | .000 | | |

Hasil uji statistik Wilcoxon pada tabel 3, menunjukkan nilai $Z = -4,959$ dengan Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan responden sebelum dan sesudah intervensi. Sebelum intervensi, sebagian besar responden merasa puas (76,6%) dan sebagian kecil kurang puas (23,1%), sedangkan setelah intervensi terjadi peningkatan kepuasan dengan kategori sangat puas menjadi 17,3% dan puas menjadi 82,7%. Dengan demikian, intervensi yang diberikan terbukti efektif dalam meningkatkan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan.

1) Inovasi Halo TB Satap (Harmonis, Aktif, Langsung, Obati, Tuberculosis Satu Atap) di Ruang Pemeriksaan Khusus UPT. Puskesmas Kedungjajang Kabupaten Lumajang

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa mayoritas responden (53,8%) berjenis kelamin laki-laki. Data tersebut menggambarkan bahwa penyakit tuberkulosis (TBC) lebih banyak terjadi pada laki-laki dibandingkan perempuan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Pramono (2021), yang menyatakan bahwa laki-laki memiliki tingkat kejadian TBC yang lebih tinggi karena paparan faktor risiko seperti merokok, konsumsi alkohol, dan rendahnya kepatuhan terhadap pengobatan [10].

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Handayani, (2024) yang melaporkan bahwa 92,9% pasien TB adalah laki-laki karena umumnya kurang peduli terhadap kesehatan [11]. Dalam pelayanan TB di Puskesmas, terdapat perbedaan prosedur antara pasien TB dengan pasien umum untuk mencegah penularan. Hal ini bertujuan agar pasien TB tidak berinteraksi langsung dengan pasien lain selama proses pengobatan berlangsung [10].

Peneliti berasumsi bahwa kebiasaan gaya hidup seperti merokok dan konsumsi alkohol yang dominan pada laki-laki dapat melemahkan sistem imun, sehingga meningkatkan risiko terinfeksi TB laten menjadi TB aktif. Inovasi Halo TB Satap yang diterapkan di Ruang Pemeriksaan Khusus UPT Puskesmas Kedungjajang dirancang untuk memutus rantai penularan dengan cara memisahkan pasien TB dari pasien umum. Dalam pelaksanaannya, petugas TB menyiapkan daftar pasien yang akan mengambil obat, berkoordinasi dengan bagian pendaftaran dan farmasi, sehingga pasien TB dapat langsung dilayani tanpa perlu antri.

Berdasarkan tabel 1, karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah 51–65 tahun sebanyak 16 orang (30,8%), diikuti oleh usia 41–50 tahun sebanyak 14 orang (26,9%), dan usia 20–30 tahun sebanyak 13 orang (25%). Menurut Nisa et al., (2025), usia berpengaruh terhadap proses metabolisme tubuh dalam penyerapan obat, di mana semakin tua usia seseorang maka proses metabolisme akan menurun. Kondisi ini menyebabkan pasien lansia lebih rentan terhadap infeksi dan komplikasi penyakit, termasuk TBC [12].

Peneliti berasumsi bahwa seiring bertambahnya usia, sistem kekebalan tubuh akan mengalami penurunan alami yang membuat lansia lebih mudah terinfeksi TB laten yang sebelumnya tidak aktif. Selain itu, faktor lain seperti riwayat paparan yang panjang, penyakit penyerta, serta keterbatasan akses terhadap layanan kesehatan turut memperburuk risiko. Oleh karena itu, inovasi Halo TB Satap perlu menargetkan kelompok usia lanjut secara proaktif melalui kegiatan deteksi dini, edukasi, dan pemantauan pengobatan.

Berdasarkan tabel 1, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) sebanyak 29 orang (55,8%). Menurut (Kaka et al., 2021) tingkat pendidikan berhubungan dengan tingkat pengetahuan seseorang [13]. Sejalan dengan Andriani et al., (2023), semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin baik kesadaran terhadap kesehatan karena individu lebih mudah menerima informasi tentang penyakit dan pengobatan [14].

Peneliti berasumsi bahwa pendidikan rendah menjadi faktor risiko penting dalam penularan TBC karena rendahnya pemahaman tentang gejala, cara penularan, dan pentingnya pengobatan.

Selain itu, kurangnya akses terhadap informasi kesehatan melalui media, penyuluhan, atau brosur memperburuk situasi pada kelompok berpendidikan rendah [15]. Oleh sebab itu, program Halo TB Satap dapat menjadi sarana edukasi kesehatan yang efektif melalui komunikasi sederhana, mudah dipahami, dan berbasis komunitas. Dengan pendekatan tersebut, masyarakat berpendidikan rendah dapat lebih memahami pentingnya pencegahan dan pengobatan TB secara tuntas.

Berdasarkan tabel 1, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 18 orang (34,6%), diikuti oleh petani sebanyak 13 orang (25%) dan wiraswasta sebanyak 9 orang (17,3%). Menurut Pramono, (2021), TBC berkaitan erat dengan kondisi sosial ekonomi rendah yang umumnya tinggal di lingkungan padat penduduk dan memiliki ventilasi rumah kurang baik. Rendahnya pengetahuan kesehatan dan asupan gizi juga menjadi faktor risiko yang signifikan [10].

Peneliti berasumsi bahwa Ibu Rumah Tangga memiliki kerentanan tinggi terhadap penularan TBC karena paparan langsung dari anggota keluarga yang terinfeksi, kondisi rumah yang tidak sehat, serta minimnya pemahaman tentang penyakit TB. Oleh karena itu, Halo TB Satap diharapkan dapat menjadi strategi intervensi kesehatan berbasis keluarga yang mampu meningkatkan deteksi dini, mempercepat pengobatan, serta memperluas edukasi kesehatan baik di tingkat keluarga maupun komunitas.

2) Tingkat Kepuasan Pelayanan di Ruang Pemeriksaan Khusus UPT. Puskesmas Kedungjajang Kabupaten Lumajang

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa pada saat pre-test, sebagian besar responden berada pada kategori puas sebanyak 40 orang (76,9%), sedangkan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 12 orang (23,1%). Data ini menunjukkan bahwa sebelum intervensi diberikan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di UPT. Puskesmas Kedungjajang sudah cukup baik, namun masih terdapat sebagian responden yang merasa pelayanan belum optimal. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa masih diperlukan peningkatan mutu pelayanan, terutama dalam aspek komunikasi, ketepatan waktu, dan kenyamanan pasien saat menerima layanan.

Setelah dilakukan intervensi, hasil post-test (Tabel 2), menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan pasien, di mana sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 43 orang (82,7%), dan sebanyak 9 orang (17,3%) menyatakan sangat puas. Tidak ada lagi responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa intervensi yang dilakukan berhasil meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Kedungjajang.

Peningkatan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di UPT. Puskesmas Kedungjajang telah mengalami perbaikan baik dari segi kualitas maupun kenyamanan bagi pasien. Hal ini mencerminkan keberhasilan inovasi yang diterapkan dalam memperbaiki sistem pelayanan agar lebih cepat, efisien, dan berfokus pada kebutuhan pasien. Pelayanan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bawiling et al., (2025) yang menjelaskan bahwa mayoritas pasien (76,1%) menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lirung tergolong baik [16]. Dari jumlah tersebut, sebanyak 59,7% responden merasa puas

terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 10,7% merasa cukup puas. Namun demikian, masih terdapat 29,6% responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, menunjukkan perlunya peningkatan aspek tertentu dalam interaksi pelayanan.

Salah satu faktor yang sering menjadi penyebab ketidakpuasan pasien adalah kualitas komunikasi antara pasien dan tenaga medis. Banyak pasien merasa tidak mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai kondisi kesehatan maupun prosedur yang harus dijalani. Kurangnya informasi yang jelas dapat menimbulkan kecemasan dan menurunkan rasa percaya pasien terhadap tenaga kesehatan [17], [18], [19]. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif menjadi salah satu kunci dalam membangun hubungan baik antara pasien dan petugas kesehatan.

Menurut Luthfiyyah et al., (2025), pelatihan komunikasi bagi tenaga medis perlu dilakukan agar mereka mampu menyampaikan informasi secara jelas, empatik, dan mudah dipahami oleh pasien [20]. Peningkatan kemampuan komunikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat citra positif Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan demikian, selain peningkatan fasilitas dan sistem pelayanan, aspek komunikasi interpersonal juga perlu menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas [21].

3) Pengaruh Inovasi Halo TB Satap Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan di Ruang Pemeriksaan Khusus UPT. Puskesmas Kedungjajang Kabupaten Lumajang

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa dari 52 responden, sebanyak 32 responden mengalami peningkatan nilai *post-test* dibandingkan *pre-test*, satu responden mengalami penurunan nilai, dan 19 responden memiliki nilai yang tetap. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasakan peningkatan kepuasan setelah diterapkannya inovasi Halo TB Satap di Ruang Pemeriksaan Khusus UPT. Puskesmas Kedungjajang. Perubahan positif ini mengindikasikan bahwa inovasi tersebut berhasil memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien, baik dari aspek kecepatan, kenyamanan, maupun kualitas komunikasi tenaga kesehatan.

Hasil uji statistik menggunakan uji Wilcoxon menunjukkan nilai Z sebesar 4,959, serta nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara penerapan inovasi Halo TB Satap terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Artinya, program ini terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien TB di Puskesmas Kedungjajang. Temuan ini memperkuat pentingnya penerapan inovasi dalam sistem pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan, untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Sukmana, (2022), yang menyatakan bahwa unit penyelenggara pelayanan publik harus mampu memenuhi harapan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi pelayanan [22]. Peningkatan kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Survei tersebut menjadi alat penting untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan mutu secara berkelanjutan.

Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan bentuk evaluasi terhadap perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan sama atau melampaui harapan pasien, maka pasien akan merasa puas, namun sebaliknya, jika tidak sesuai harapan, akan muncul rasa tidak puas [23], [24]. Dalam konteks ini, Halo TB Satap mampu menjembatani kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pelayanan dengan

memberikan kemudahan akses, pelayanan yang lebih cepat, dan kenyamanan bagi pasien TB selama proses pengobatan.

Pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan [23]. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan untuk peningkatan mutu layanan kesehatan. Di era kompetitif saat ini, pengalaman pasien menjadi acuan penting bagi tenaga kesehatan dan manajemen dalam memperbaiki sistem pelayanan [25], [26]. Dengan demikian, inovasi seperti Halo TB Satap tidak hanya berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di UPT. Puskesmas Kedungjajang Kabupaten Lumajang, dapat disimpulkan bahwa inovasi Halo TB Satap (Harmonis, Aktif, Langsung, Obati, Tuberculosis Satu Atap) berpengaruh signifikan terhadap peningkatan tingkat kepuasan pelayanan di Ruang Pemeriksaan Khusus. Hasil uji Wilcoxon menunjukkan nilai $Z = 4,959$ dan $p\text{-value} = 0,000 (<0,05)$, yang berarti terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan sebelum dan sesudah penerapan inovasi tersebut. Sebagian besar responden menunjukkan peningkatan nilai post-test, yang mengindikasikan bahwa inovasi ini mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan terarah dalam penanganan pasien tuberkulosis.

Inovasi Halo TB Satap terbukti tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan melalui sistem yang terintegrasi dan berfokus pada kebutuhan pasien. Pemisahan alur pelayanan pasien TB dari pasien umum, peningkatan koordinasi antarpetugas, serta pendekatan pelayanan yang lebih humanis menjadi faktor pendukung keberhasilan program ini. Dengan demikian, penerapan Halo TB Satap dapat dijadikan model pelayanan inovatif yang efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Nasution, H. Arwina, D. Nababan, And E. Silitonga, "Dorongan Motivasi Kesembuhan Penderita Tb Paru Di Wilayah Kerja Puskesmas Huristik Kabupaten Padang Lawas," *Jn*, Vol. 7, No. 2, Pp. 993–1004, Jul. 2023, Doi: 10.31004/Jn.V7i2.16896.
- [2] F. G. D. Pudyana, E. Faradisa, And G. Priambodo, "Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Minum Obat Pada Penderita Tuberculosis (Tbc) Di Puskesmas," 2024.
- [3] M. F. Amanda And K. N. P. S. Ponda, "Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Dalam Upaya Monitoring Penyakit Tuberculosis (Tbc) Di Puskesmas Baktiya Barat," *Sewagati*, Vol. 4, No. 2, Pp. 32–39, May 2025, Doi: 10.56910/Sewagati.V4i2.2180.
- [4] P. Puspasari, I. N. Wirakhmi, And N. Y. Triana, "Gambaran Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien Dewasa Dengan Tuberculosis Di Balai Kesehatan Paru Masyarakat Purwokerto," *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, Vol. 4, No. 11, Pp. 8617–8624, 2025.
- [5] D. Fitriani And W. Sulistiadi, "Evaluasi Pelaksanaan Investigasi Kontak Pasien Tuberculosis Di Puskesmas Jatinegara, Jakarta Timur," *Jurnal Cahaya Mandalika*, Vol. 3, No. 3, 2024.

- [6] D. E. Purwatiningsih, A. M. Ersanti, And R. D. Anggraini, "Identifikasi Masalah Kesehatan Pada Kasus Tbc Di Kabupaten Bangkalan Provinsi Jawa Timur," *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol. 14, No. 2, Pp. 166–176, 2025.
- [7] V. A. Vega, M. Silalahi, And M. Dasat, "Perawatan Tuberculosis Paru Berulang: Studi Kasus," Vol. 11, No. 3, 2025.
- [8] A. S. Putri, "Implementasi Peraturan Presiden Ri Nomor 67 Tahun 2021 Tentang Penanggulangan Tuberculosis (Tbc) Di Puskesmas Kalijudan," *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 16, No. 2, 2025.
- [9] R. N. Simarmata, B. Hartono, And B. Simamora, "Implementasi Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2021 Dalam Penanggulangan Tuberculosis Paru Di Rsud Dr. Pirngadi," *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, Vol. 6, No. 2, Pp. 233–241, 2024.
- [10] J. S. Pramono, "Tinjauan Literatur: Faktor Risiko Peningkatan Angka Insidensi Tuberculosis," *Jurnal Ilmiah Pannmed*, Vol. 16, No. 1, 2021.
- [11] L. Handayani, "Studi Epidemiologi Tuberculosis Paru (Tb) Di Indonesia: Temuan Survey Kesehatan Indonesia (Ski) 2023," *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (Jkkm)*, Vol. 4, No. 1, 2024.
- [12] Q. Nisa, N. Ruhyana, And T. T. Affandi, "Hubungan Usia Dan Tingkat Kepatuhan Pengobatan Terhadap Kesembuhan Pasien Tb Paru Di Rs Paru Sidawangi," Vol. 24, No. 1, 2025.
- [13] M. P. Kaka, N. Afiani, And D. Soelistyoningsih, "Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Keluarga Dengan Perilaku Pencegahan Penularan Penyakit Tuberculosis (Tbc)," *Mhjns*, Vol. 2, No. 2, Pp. 6–12, Jul. 2021, Doi: 10.33475/Mhjns.V2i2.40.
- [14] L. Andriani, R. M. Lestari, And D. W. Prasida, "Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Minum Obat Pada Penderita Tuberculosis Di Wilayah Kerja Puskesmas Pahandut: Correlation Of Knowledge Levels And Family Support About Medication Adherence In Tuberculosis Sufferers In The Working Area Of Pukesmas Pahandut," *J Surya Medika*, Vol. 9, No. 1, Pp. 96–103, Apr. 2023, Doi: 10.33084/Jsm.V9i1.5155.
- [15] H. Akbar, Moh. R. Fauzan, A. R. C. Langingi, And Darmin, "Pendidikan Kesehatan Dalam Peningkatan Pengetahuan Penderita Tuberculosis Di Wilayah Kerja Puskesmas Mopuya: Health Education In Improving The Knowledge Of Patient With Tuberculosis In The Working Area Of Mopuya Health Center," *J.Ilm.Teknologi Kesehatan Terpadu*, Vol. 1, No. 1, Pp. 38–44, Jul. 2021, Doi: 10.53579/Jitkt.V1i1.3.
- [16] E. Elysfrida Bawiling, Sofietje Pangkerego, Olivia Bawaeda, And T. Akay, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Lirung," *Jurnal Dharma Medika*, Vol. 5, No. 1, Pp. 74–86, 2025.
- [17] R. A. Haq, T. Lukmantoro, And S. Sunarto, "Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang," *Interaksi Online*, Vol. 11, No. 1, 2023.
- [18] M. Ra'uf, "Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin," *Jt*, Vol. 3, No. 2, P. 37, Sep. 2021, Doi: 10.31602/Jt.V3i2.6014.
- [19] C. V. Tamara, T. N. Utami, And N. Aini, "Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa," *Jkpi*, Vol. 3, No. 2, Pp. 29–38, Feb. 2022, Doi: 10.34012/Jkpi.V3i2.1995.

- [20] A. Luthfiyyah, R. S. Ekohandito, D. Purbaningrum, And M. F. Masful, “Peningkatan Skill Komunikasi Terapeutik Perawat Kepada Pasien Berpendidikan Rendah Melalui Kegiatan Pkm Di Rs Mitra Keluarga Deltamas,” 2025.
- [21] R. U. Nugrahani And A. N. Arifputri, “Pelatihan Komunikasi Pelayanan Untuk Meningkatkan Engagement Oetomo Hospital Sebagai Rumah Sakit Baru Di Kabupaten Bandung,” Vol. 6, 2023.
- [22] E. Sukmana, “Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dan Kepuasan Masyarakat Berbasis Website Di Era Pandemi Di Kabupaten Sumedang,” *Jurnal Jisipol Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*, Vol. 6, No. 2, Pp. 66–98, 2022.
- [23] I. M. Tanjung, T. Nadapdap, And I. Muhammad, “Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rs Imelda Pekerja Indonesia Medan,” *Detector*, Vol. 1, No. 4, Pp. 121–134, Sep. 2023, Doi: 10.55606/Detector.V1i4.2531.
- [24] M. Karunia, N. Azizah, O. Rahayu, P. S. Melati, And A. P. A. Santoso, “Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien,” *J.Cohealth*, Vol. 2, No. 1, Pp. 63–66, Dec. 2022, Doi: 10.36086/Jch.V2i1.1494.
- [25] H. A. Sodali, A. Dian, And M. Z. Abidin, “Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Pasien Dalam Menunjang Mutu Pelayanan Di Rsnu Permata,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, Vol. 4, No. 1, Pp. 177–181, Jan. 2024, Doi: 10.52436/1.Jpmi.2081.
- [26] R. Y. Wulandari, I. Rosidwati, And K. Mulyani, “Strategi Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Mutu Layanan Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kota Mataram,” *Peshum : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, Vol. 4, No. 1, 2024.