**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Telukjambe Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang yang mana permasalahan itu mengenai sarana dan prasarana ruangan kesehatan yang kurang memadai dan kurangnya sumberdaya kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Telukjambe Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Wawancara dilakukan terhadap informan yang ditentukan secara *purposive sampling*. Peneliti mengambil informasi yang berasal dari Sub Bidang Tata Usaha UPTD Puskesmas Telukjambe dan pasien UPTD Puskesmas Telukjambe. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori yang didasarkan pada enam aspek, yakni: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Pada penelitian di UPTD Puskesmas Telukjambe Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang enam aspek tersebut perlu perbaikkan yang serius karena UPTD Puskesmas Telukjambe Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang belum terbuka mengenai biaya pengobatan, persyaratan administrasi, waktu pelaksanaan pelayanan, serta kurang ramahnya petugas UPTD Puskesmas Telukjambe. Seharusnya UPTD Puskesmas elukjambe Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang menyediakan papan informasi dan memperbaiki pelayanannya.

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik, Puskesmas**