

## **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS BANGUNAN PUSKESMAS DI YOGYAKARTA**

**Ferianto Raharjo<sup>1</sup> dan Puput Wulansari<sup>2</sup>**

*Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Email: <sup>1</sup>ferianto\_r@yahoo.com dan <sup>2</sup>puput.w.subiakto@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah unit fungsional pelayanan kesehatan terdepan sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kota atau kabupaten yang melaksanakan upaya penyuluhan, pencegahan, dan penanganan kasus-kasus penyakit di wilayah kerjanya secara terpadu dan terkoordinasi. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, Puskesmas harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, menekankan pentingnya mutu pelayanan kesehatan sehingga Puskesmas wajib memberikan layanan yang prima untuk memberikan kepuasan kepada pengguna, baik dari segi layanan maupun bangunan Puskesmas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas bangunan Puskesmas di kota Yogyakarta. Penelitian dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan di 10 Puskesmas yang ada di kota Yogyakarta, dengan rincian 7 Puskesmas rawat jalan dan 3 Puskesmas rawat inap. Responden penelitian terdiri dari 195 orang pasien, 225 orang petugas, dan 40 orang dokter. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan kualitas bangunan Puskesmas yang ada di kota Yogyakarta, dan tidak ada perbedaan kepuasan antara pasien, petugas, dan dokter.

Kata kunci: kepuasan, kualitas bangunan, puskesmas

### **1. LATAR BELAKANG**

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional yang diselenggarakan pada semua bidang kehidupan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Bappenas, 2009). Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (UU RI No. 36 Tahun 2009, pasal 5, ayat 2). Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau (UU RI No. 36 Tahun 2009, pasal 19).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas adalah kepuasan pelanggan, yang didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran barang dan jasa. Produk Puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat dilakukan dengan memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik, seperti: kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; serta kenyamanan, sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan.

## **2. BATASAN DAN RUMUSAN MASALAH**

Batasan masalah pada penelitian ini hanya melihat pada aspek kualitas fisik bangunan Puskesmas. Penelitian ini melihat dari sisi pengguna puskesmas seperti pasien, petugas dan dokter, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas bangunan Puskesmas di Yogyakarta

## **3. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. mengetahui tingkat kepuasan pengguna Puskesmas terhadap kualitas bangunan Puskesmas di Yogyakarta.
- b. mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien, petugas, dan dokter terhadap kualitas bangunan Puskesmas di Yogyakarta.

## **4. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas bangunan Puskesmas yang sudah ada, serta menjadi bahan pertimbangan dalam merencanakan dan membangun bangunan Puskesmas dengan memperhatikan ketentuan teknis pembangunan bangunan gedung negara dan memenuhi tingkat kepuasan pengguna.

## **5. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Puskesmas**

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Pasal 1, Ayat 2).

Pelayanan Puskesmas dibagi menjadi dua, yaitu Puskesmas rawat jalan dan Puskesmas rawat inap. Puskesmas rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di Puskesmas yang melayani pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnosis dan terapeutik. Sedangkan Puskesmas rawat inap adalah Puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong pasien gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun asuhan keperawatan sementara dengan kapasitas kurang lebih 10 tempat tidur.

### **Persyaratan puskesmas**

Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Pasal 9 sampai dengan 11, disebutkan bahwa pendirian Puskesmas harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan kesehatan, ketenagaan, kefarmasian dan laboratorium.

Lokasi pendirian Puskesmas harus memenuhi persyaratan:

- a. geografis;
- b. aksesibilitas untuk jalur transportasi;
- c. kontur tanah;
- d. fasilitas parkir;
- e. fasilitas keamanan;
- f. ketersediaan utilitas publik;
- g. pengelolaan kesehatan lingkungan; dan
- h. kondisi lainnya.

Bangunan Puskesmas harus memenuhi persyaratan yang meliputi:

- a. persyaratan administratif, persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja, serta persyaratan teknis bangunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- b. bersifat permanen dan terpisah dengan bangunan lain; dan
- c. menyediakan fungsi, keamanan, kenyamanan, perlindungan keselamatan dan kesehatan serta kemudahan dalam memberi pelayanan bagi semua orang termasuk yang berkebutuhan khusus, anak-anak dan lanjut usia.

Puskesmas harus memiliki prasarana yang berfungsi paling sedikit terdiri atas:

- a. sistem penghawaan (ventilasi);
- b. sistem pencahayaan;
- c. sistem sanitasi;
- d. sistem kelistrikan;
- e. sistem komunikasi;

- f. sistem gas medik;
- g. sistem proteksi petir;
- h. sistem proteksi kebakaran;
- i. sistem pengendalian kebisingan;
- j. sistem transportasi vertikal untuk bangunan lebih dari 1 (satu) lantai;
- k. kendaraan Puskesmas keliling; dan
- l. kendaraan ambulans.

Bangunan dan prasarana tersebut harus dilakukan pemeliharaan, perawatan, dan pemeriksaan secara berkala agar tetap laik fungsi.

### **Dimensi kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan bagi seorang pelanggan tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan yang diterima, mengacu pada kualitas penawaran pelayanan yang diharapkan dan dirasakan. Pada pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan, dan biaya yang terjangkau.

Menurut Parasuraman et al (1988), penentuan kualitas layanan dapat ditinjau dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- c. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- d. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- e. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

### **Kualitas bangunan**

Menurut penjelasan pada UU No. 18 Tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi, bangunan adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukan baik yang ada di atas, di bawah tanah dan/atau air.

Suatu bangunan dapat dikatakan memenuhi kualitas apabila desainnya memenuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku, dan dilaksanakan dengan menggunakan metoda yang benar, dengan menggunakan bahan atau material yang sesuai dengan yang direncanakan, sesuai dengan kebutuhan pengguna atau pemilik bangunan.

### **Konsep pengguna**

Secara umum, pengguna dalam pelayanan Puskesmas diklasifikasikan menjadi 2 jenis, yaitu pengguna internal dan pengguna eksternal. Pengguna internal mengacu pada anggota organisasi pelayanan yang terlibat dalam memberikan jasa pelayanan (dokter, perawat, petugas administrasi, petugas kebersihan, dsb), dan berperan juga sebagai *internal supplier*. Sedangkan pengguna eksternal mengacu pada pihak yang menerima pelayanan dan atau menyediakan *income/revenue* (pasien)

## **6. METODOLOGI PENELITIAN**

### **Pengumpulan data**

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien, petugas, dan dokter yang menggunakan Puskesmas tersebut. Dari Puskesmas yang ada di kota Yogyakarta, peneliti hanya menyebarkan kuesioner di 10 Puskesmas. Kuesioner disebar di Puskesmas rawat jalan, yaitu Danurejan I, Danurejan II, Gondokusuman I, Gondokusuman II, Umbulharjo I, Umbulharjo II, dan Kraton. Kuesioner juga disebar di Puskesmas rawat inap, yaitu Tegalrejo, Mergangsan, dan Jetis.

## Desain kuesioner

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Puskesmas terhadap kualitas bangunan Puskesmas disusun kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang mengandung aspek-aspek mengenai kualitas bangunan secara umum yang dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Lingkungan Puskesmas, terdiri dari pertanyaan: memiliki tanaman dengan pohon peneduh; akses kendaraan umum ke Puskesmas; lebar jalan lingkungan; penampilan bangunan Puskesmas selaras dengan lingkungan; dan potensi lahan parkir yang memadai.
- b. Kenyamanan ruangan, terdiri dari pertanyaan: ruang kartu/loket; poli umum; poli gigi; poli KIA-KB; ruang tunggu pasien; KM/WC pasien; pojok gizi; ruang tindakan/UGD; apotek; ruang imunisasi; ruang laboratorium; dan radiologi. Untuk Puskesmas rawat inap, ditambah pertanyaan: ruang administrasi; ruang rawat inap (bangsal); KM/WC pasien rawat inap; *nurse station*; dan ruang tunggu pasien rawat inap.
- c. Sirkulasi dan signage, terdiri dari pertanyaan: tanda/petunjuk cukup memadai; jalur sirkulasi mudah digunakan oleh penyandang cacat; pemisahan jalur sirkulasi emergency dan non-emergency di UGD; jalur sirkulasi terpisah antara pasien dan medik; jalur sirkulasi terpisah antara umum dan non medik; jalur sirkulasi terpisah antara jalur *supporting*; dan jalur sirkulasi khusus pengiriman barang dan obat-obatan.
- d. Sistem penghawaan dan pencahayaan, terdiri dari pertanyaan: sistem penghawaan alami; sistem pencahayaan alami; sistem penghawaan buatan; dan sistem pencahayaan buatan.
- e. Sistem pencegahan kebakaran dan bencana, terdiri dari pertanyaan: alat deteksi kebakaran dan sistem alarm; alat pemadam kebakaran memadai; pintu luar membuka ke luar bangunan; tangga/tangga darurat berjarak tidak lebih dari 25 m; minimum 2 buah pintu keluar berjarak maksimal 25 m; dan pintu keluar berhubungan langsung dengan tempat terbuka di luar ruangan.
- f. Pengadaan air dan listrik, terdiri dari pertanyaan: sumber air bersih; saluran distribusi air bersih; sumber listrik PLN; dan sistem instalasi.
- g. Sanitasi, terdiri dari pertanyaan: sistem pengolahan limbah; sistem drainasi; dan sistem pengolahan sampah.
- h. Material yang digunakan, terdiri dari pertanyaan: material penutup atap; material struktur atap; material dinding; material lantai; material plafond; material jendela; dan material pintu.

## Metode analisis data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh adalah dengan menggunakan mean. Kemudian dari setiap nilai mean yang diperoleh dihitung indeks kepuasan untuk menentukan tingkat kepuasan terhadap kualitas bangunan Puskesmas. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan di antara kelompok responden, digunakan independent-samples t-test.

## 7. HASIL ANALISIS DATA

### Profil responden

Responden yang terlibat dalam penelitian terdiri dari pasien, petugas, dan dokter yang menggunakan bangunan Puskesmas dengan jumlah total 460 responden. Rincian tiap kelompok responden dan asal Puskesmas adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Responden Penelitian

No.	Puskesmas	Responden		
		Pasien	Petugas	Dokter
1	Danurejan I	15	17	3
2	Danurejan II	15	22	4
3	Gondokusuman I	15	31	5
4	Gondokusuman II	15	16	4
5	Umbulharjo I	15	20	4
6	Umbulharjo II	15	18	3
7	Kraton	15	24	5
8	Tegalrejo	30	31	5
9	Mergangsan	30	26	3
10	Jetis	30	20	4
<b>Total</b>		<b>195</b>	<b>225</b>	<b>40</b>
<b>Persentase</b>		<b>42,4%</b>	<b>48,9%</b>	<b>8,7%</b>

Profil pasien yang menjadi responden penelitian ini adalah:

Tabel 2. Profil Responden Pasien

No.	Profil	n	%
1	Jenis Kelamin : Laki-laki	87	45
	Perempuan	108	55
2	Usia : < 30 tahun	75	38
	≥ 30 tahun	120	62
3	Pendidikan : SD/ sederajat	13	7
	SLTP/ sederajat	17	9
	SLTA/ sederajat	95	48
	Diploma/ sederajat	18	9
	Sarjana	42	22
	Lainnya	10	5
4	Pekerjaan : Pegawai Negeri	12	5
	Pegawai Swasta	51	27
	Wiraswasta	52	25
	Pelajar/ Mahasiswa	18	10
	Lainnya	62	33
5	Penghasilan/ bulan : < Rp. 500.000	35	19
	Rp. 500.000 s.d. Rp. 1.000.000	76	38
	Rp. 1.000.000 s.d. Rp. 1.500.000	42	21
	Rp. 1.500.000 s.d. Rp. 2.000.000	24	12
	≥ Rp. 2.000.000	18	10

Profil petugas dan dokter yang menjadi responden penelitian ini adalah:

Tabel 3. Profil Responden Petugas dan Dokter

No.	Profil	Petugas		Dokter	
		n	%	N	%
1	Jenis Kelamin : Laki-laki	50	22	11	27
	Perempuan	175	78	29	73
2	Usia : < 30 tahun	71	32	9	25
	≥ 30 tahun	154	38	31	78
3	Lama Bekerja : < 10 tahun	91	40	18	45
	≥ 10 tahun	134	60	22	55

### Tingkat kepuasan terhadap kualitas bangunan puskesmas rawat jalan

Hasil analisis tingkat kepuasan terhadap kualitas bangunan Puskesmas Rawat Jalan dapat dilihat pada tabel 4 dan 5.

Tabel 4. Kepuasan terhadap Bangunan Puskesmas Rawat Jalan

	Pasien		Petugas		Dokter	
	Mean	Ranking	Mean	Ranking	Mean	Ranking
Lingkungan Puskesmas	3,886	6	4,146	8	3,827	7
Kenyamanan Ruangan	3,977	3	4,295	6	3,958	5
Sirkulasi dan Signage	3,822	8	4,280	7	3,668	8
Sistem Penghawaan dan Pencahayaan	3,963	4	4,361	4	4,058	3
Sistem Pencegahan Kebakaran dan Bencana	3,854	7	4,395	3	3,837	6
Pengadaan Air dan Listrik	4,083	1	4,493	1	4,348	1
Sanitasi	3,936	5	4,457	2	4,000	4
Material yang digunakan	4,031	2	4,327	5	4,071	2
<b>Total</b>	<b>3,944</b>		<b>4,344</b>		<b>3,971</b>	
<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>0,736</b>		<b>0,836</b>		<b>0,743</b>	
<b>Total</b>			<b>4,086</b>			
<b>Indeks Kepuasan</b>			<b>0,772</b>			

Tabel 5. Output Independent Samples Test pada Puskesmas Rawat Jalan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	T	Df	Sig.
Pasi en - Petugas	Equal variances assumed	0,199	0,663	-8,045	14	0,000
	Equal variances not assumed			-8,045	13,409	0,000
Pasi en - Dokter	Equal variances assumed	2,655	0,125	-0,342	14	0,737
	Equal variances not assumed			-0,342	9,542	0,740
Petugas - Dokter	Equal variances assumed	1,691	0,214	4,562	14	0,000
	Equal variances not assumed			4,562	10,722	0,001

Berdasarkan hasil analisis mean dan indeks kepuasan yang didapat pada tabel 4, diperoleh hasil bahwa kelompok responden petugas merasa sangat puas terhadap kualitas bangunan Puskesmas rawat jalan, sedangkan kelompok responden pasien dan dokter merasa puas dengan kualitas bangunan Puskesmas rawat jalan di Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata responden petugas; dokter; dan pasien berturut-turut sebesar 4,344; 3,971; dan 3,944, atau dari indeks kepuasan sebesar 0,836; 0,743; dan 0,736.

Berdasarkan hasil t-test pada tabel 5, dapat dibuktikan bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas bangunan Puskesmas rawat jalan dari kelompok responden petugas memang secara signifikan dapat dinyatakan berada pada tingkatan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan kelompok responden pasien dan dokter.

### Tingkat kepuasan terhadap kualitas bangunan puskesmas rawat inap

Hasil analisis tingkat kepuasan terhadap kualitas bangunan Puskesmas Rawat Inap dapat dilihat pada tabel 6 dan 7.

Tabel 6. Kepuasan terhadap Bangunan Puskesmas Rawat Inap

	Pasi en		Petugas		Dokter	
	Mean	Ranking	Mean	Ranking	Mean	Ranking
Lingkungan Puskesmas	3,663	8	3,895	4	3,694	8
Kenyamanan Ruangan	3,839	5	3,841	5	3,758	7
Sirkulasi dan Signage	3,812	7	3,768	6	3,845	6
Sistem Penghawaan dan Pencahayaan	3,925	3	3,815	7	3,947	3
Sistem Pencegahan Kebakaran dan Bencana	3,855	4	3,812	8	3,847	5
Pengadaan Air dan Listrik	4,039	1	4,119	3	3,896	4
Sanitasi	3,825	6	4,207	2	3,972	2
Material yang digunakan	3,990	2	4,224	1	4,262	1
<b>Total</b>	<b>3,868</b>		<b>3,960</b>		<b>3,903</b>	
<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>0,717</b>		<b>0,740</b>		<b>0,726</b>	
<b>Total</b>			<b>3,910</b>			
<b>Indeks Kepuasan</b>			<b>0,728</b>			

Tabel 7. Output Independent Samples Test pada Puskesmas Rawat Inap

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	T	Df	Sig.
Pasi en - Petugas	Equal variances assumed	5,584	0,033	-1,160	14	0,266
	Equal variances not assumed			-1,160	11,606	0,269
Pasi en - Dokter	Equal variances assumed	0,420	0,528	-4,465	14	0,649
	Equal variances not assumed			-4,465	12,324	0,650
Petugas - Dokter	Equal variances assumed	1,082	0,316	0,634	14	0,536
	Equal variances not assumed			0,634	13,854	0,537

Berdasarkan hasil analisis mean pada tabel 6, diperoleh hasil bahwa ketiga kelompok responden merasa puas dengan kualitas bangunan Puskesmas rawat jalan di Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata responden petugas; dokter; dan pasien berturut-turut sebesar 3,960; 3,903; dan 3,838, atau dari indeks kepuasan sebesar 0,717; 0,740; dan 0,726.

Berdasarkan hasil t-test pada tabel 7, dapat dibuktikan bahwa ketiga kelompok responden memiliki tingkat kepuasan yang sama terhadap kualitas bangunan Puskesmas rawat jalan di Yogyakarta.

## **8. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Pengguna Puskesmas di Yogyakarta yang menjadi responden menyatakan puas terhadap kualitas bangunan Puskesmas di Yogyakarta, baik kualitas bangunan Puskesmas rawat jalan maupun rawat inap. Indeks kepuasan terhadap kualitas bangunan Puskesmas rawat jalan sebesar 0,772; sedangkan indeks kepuasan terhadap kualitas bangunan Puskesmas rawat inap sebesar 0,728.

Terhadap kualitas bangunan Puskesmas rawat jalan, tingkat kepuasan tertinggi dan secara signifikan berbeda dibandingkan lainnya, diberikan oleh kelompok responden petugas dengan indeks kepuasan sebesar 0,836. Indeks kepuasan urutan kedua dan ketiga diberikan oleh kelompok responden dokter dan pasien, dengan indeks kepuasan sebesar 0,743 dan 0,736.

Terhadap kualitas bangunan Puskesmas rawat inap, tingkat kepuasan tertinggi, kedua, dan ketiga diberikan berurutan oleh kelompok responden petugas, dokter dan pasien, dengan indeks kepuasan sebesar 0,740, 0,726, dan 0,717. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dari ketiga kelompok responden terhadap kualitas bangunan Puskesmas rawat inap.

### **Saran**

Kualitas bangunan Puskesmas masih dapat terus ditingkatkan lagi untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi lagi pada semua kelompok pengguna Puskesmas yang terdiri dari pasien, petugas, maupun dokter.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bappenas. (2009). *Peningkatan Akses Masyarakat terhadap Kesehatan yang Berkualitas*. Badan Mutu Pelayanan Kesehatan. (2012). *Kuesioner Instrument Survey Standar Bangunan Puskesmas di DIY tahun 2012*, Yogyakarta.
- Hafizurrachman. (2004). *Pengukuran Kepuasan suatu Institusi Kesehatan*, *Majalah Kedokteran Indonesia*, Volume 54, Nomor 7, Juli, halaman 283-8, Jakarta.
- Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Parasuraman, et. al. (1988). "SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol 64 (Spring), pp 12-40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 29/PRT/M/2006 tentang *Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1999 tentang *Jasa Konstruksi*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang *Kesehatan*.