

**TESIS**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DAN BANGUNAN PUSKESMAS DI YOGYAKARTA**



**PUPUT WULANSARI**

**NPM : 115101739**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2013**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : PUPUT WULANSARI  
Nomor Mahasiswa : 11.51.01739/PS/MTS  
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi  
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap kualitas Bangunan dan Layanan Puskesmas di Yogyakarta

Nama Pembimbing : Tanggal Tanda Tangan

Ferianto Raharjo, ST., MT.. : 31/7/13

M. Peter F. Ramang, M.Eng., Ph.D.  
(Anggota I)

I. A. Kusnandarjono, M.Eng., Ph.D.  
(Anggota II)

Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil

Dr. Agus Tri Hastomo, M.Sc.



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

---

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : PUPUT WULANSARI  
Nomor Mahasiswa : 11.51.01739/PS/MTS  
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi  
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap kualitas Bangunan dan Layanan Puskesmas di Yogyakarta

Nama Penguji :	Tanggal	Tanda Tangan
Ferianto Raharjo, ST., MT. ( Ketua )	31/7/13	
Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D. ( Anggota )	31/7/13	
Ir. A. Koesmargono, M.Const., Ph.D. ( Anggota )	30/7/13	

**Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil**

**Ir. John Tri Hatmoko, Msc**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PUPUT WULANSARI  
Nomor Mahasiswa : 11.51.01739/PS/MTS  
Jurusan : Magister Teknik Sipil  
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi  
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap kualitas Bangunan dan  
Layanan Puskesmas di Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis yang menjadi rujukan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka atau menyebutkan sumber asli penulis aslinya dalam tulisan naskah ini.

Yogyakarta, 20 Mei 2013



(Puput Wulansari)

## PERSEMBAHAN

*Allahumma innii astawdi'uka maa'allamtanihi fardudu-hu ilayya 'inda  
haajatii ilayhi walaa tansanihi yaa rabbal 'alamiina*

*"Ya Allah, sesungguhnya aku menitipkan pada-Mu apa yang telah Engkau ajarkan  
kepadaku, maka kembalikanlah padaku pada saat aku membutuhkannya dan jangan lah  
Engkau jadikan aku lupa padanya, wahai Tuhan semesta alam"*

Tesis ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tuaku (Alm) Hery Subiakto, SE dan Farida Ariani yang telah memberikan aku jalan untuk lahir ke dunia untuk merasakan sayang dan segala kesempatan untuk menjadi lebih baik dengan dukungan materil dan mental.

Keluarga besar ku di Kalimantan Timur dan Malang

Dunia pendidikan dan kesehatan, semoga dapat menjadi masukan dan saran yang baik.

## **KATA HANTAR**

Alhamdulillah hirobbil alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan perlindungan-Nya, sehingga tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan dan Bangunan Puskesmas di Yogyakarta” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan tinggi Program Strata-2 di Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan ini tak akan terwujud tanpa bantuan dari semua pihak dan perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Ir. John Tri Hatmoko, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ferianto Raharjo, ST., MT, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk memberi petunjuk dan membimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik, mengajar, dan memberikan ilmunya.
4. Seluruh staf Admisi dan Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bantuan.
5. Kedua orang tua ku (Alm) Papa Hery Subiakto, SE dan Mama Farida Ariani atas limpahan kasih sayang dan dukungan yang begitu besar.

6. Keluarga besar di Kalimantan Timur dan Malang, terima kasih atas dukungan, doa dan bantuan yang senantiasa diberikan kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuanganku Bu Santi, Pak Pri, Voni, Dewa, Jeff, Mas Fajar, Mas Andre, Galuh, Harry, Alvin, Kiki, Pak Budi, Wawan, Mbak Vien, Bene, Ferdy, Ani, Nora dan seluruh teman-teman di Program Magister Universitas Atmajaya Yogyakarta yang selalu mendukung dan berjuang bersama-sama mulai dari awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih atas kebersamaannya.
8. Seluruh staf Badan Mutu Pelayanan Kesehatan (BMPK) Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan kebersamaannya
9. Seluruh para responden yang telah meluangkan waktunya dan membantu dalam pengisian kuisioner.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan ini, sehingga kritik, saran dan usulan yang membangun sangat diharapkan untuk meningkatkan mutu dan kualitas tulisan ini. Semoga melalui tugas akhir ini semakin menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik bagi penulis maupun pihak lain yang membacanya.

Yogyakarta, Mei 2013

**Penulis**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
KATA HANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Keaslian penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
F. Tujuan Penelitian .....	4
G. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Puskesmas .....	6
B. Pelayanan puskesmas .....	7
C. Teori kualitas bangunan .....	11
D. Teori pelayanan.....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Pendahuluan .....	18
B. Metode penelitian .....	19
C. Metode pengumpulan data .....	20
D. Penyusunan kuesioner .....	21
E. Metode pengolahan dan analisis data .....	24
F. Tahap penelitian .....	25



#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Responden .....	28
B. Karakteristik responden .....	29
C. Analisis dan hasil pembahasan .....	38
1. Kualitas layanan puskesmas di Yogyakarta .....	38
2. Kualitas bangunan puskesmas di Yogyakarta .....	54
3. Perbedaan kualitas layanan dan bangunan antara pasien, petugas dan dokter .....	75

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	82
1. Kualitas layanan puskesmas di Yogyakarta .....	84
2. Kualitas bangunan puskesmas di Yogyakarta .....	84
3. Perbandingan kualitas layanan dan bangunan antara pasien, petugas dan dokter .....	84
B. Saran .....	85

#### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Daftar puskesmas kota Yogyakarta yang diteliti .....	18
<b>Tabel 4.1</b> Daftar puskesmas di Yogyakarta .....	28
<b>Tabel 4.2</b> Daftar puskesmas kota Yogyakarta yang diteliti .....	29
<b>Tabel 4.3</b> Daftar responden penelitian .....	29
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik responden pasien .....	30
<b>Tabel 4.5</b> Karakteristik responden petugas .....	34
<b>Tabel 4.6</b> Karakteristik responden dokter .....	36
<b>Tabel 4.7</b> Kepuasan berdasarkan bukti langsung puskesmas rawat jalan .....	39
<b>Tabel 4.8</b> Kepuasan berdasarkan kehandalan puskesmas rawat jalan .....	40
<b>Tabel 4.9</b> Kepuasan berdasarkan jaminan puskesmas rawat jalan .....	41
<b>Tabel 4.10</b> Kepuasan berdasarkan daya tanggap puskesmas rawat jalan .....	42
<b>Tabel 4.11</b> Kepuasan berdasarkan perhatian/empati puskesmas rawat jalan ...	43
<b>Tabel 4.12</b> Kepuasan berdasarkan kepuasan konsumen puskesmas rawat jalan	44
<b>Tabel 4.13</b> Pelayanan Puskesmas rawat jalan .....	45
<b>Tabel 4.14</b> Kepuasan layanan pengguna puskesmas rawat jalan di Yogyakarta	46
<b>Tabel 4.15</b> Kepuasan berdasarkan bukti langsung puskesmas rawat inap .....	47
<b>Tabel 4.16</b> Kepuasan berdasarkan kehandalan puskesmas rawat inap .....	48
<b>Tabel 4.17</b> Kepuasan berdasarkan Jaminan puskesmas rawat inap .....	49
<b>Tabel 4.18</b> Kepuasan berdasarkan daya tanggap puskesmas rawat inap .....	50
<b>Tabel 4.19</b> Kepuasan berdasarkan perhatian/empati puskesmas rawat inap .....	51
<b>Tabel 4.20</b> Kepuasan berdasarkan kepuasan konsumen puskesmas rawat inap ...	52
<b>Tabel 4.21</b> Pelayanan Puskesmas rawat inap .....	53
<b>Tabel 4.22</b> Kepuasan layanan pengguna puskesmas rawat inap di Yogyakarta	54
<b>Tabel 4.23</b> Kepuasan berdasarkan lingkungan puskesmas rawat jalan .....	55
<b>Tabel 4.24</b> Kepuasan berdasarkan kenyamanan ruangan puskesmas rawat jalan	56
<b>Tabel 4.25</b> Kepuasan berdasarkan sirkulasi dan signage puskesmas rawat jalan	57
<b>Tabel 4.26</b> Kepuasan berdasarkan sistem penghawaan dan pencahayaan puskesmas rawat jalan .....	58
<b>Tabel 4.27</b> Kepuasan berdasarkan sistem pencegah kebakaran dan bencana puskesmas rawat jalan .....	60
<b>Tabel 4.28</b> Kepuasan berdasarkan pengadaan air dan listrik puskesmas rawat jalan .....	61
<b>Tabel 4.29</b> Kepuasan berdasarkan sanitasi puskesmas rawat jalan .....	62
<b>Tabel 4.30</b> Kepuasan berdasarkan material yang digunakan puskesmas rawat jalan .....	62
<b>Tabel 4.31</b> Kepuasan bangunan puskesmas rawat jalan .....	64
<b>Tabel 4.32</b> Kepuasan bangunan pengguna puskesmas rawat jalan di Yogyakarta .....	65
<b>Tabel 4.33</b> Kepuasan berdasarkan lingkungan puskesmas rawat inap.....	66

<b>Tabel 4.34</b> Kepuasan berdasarkan kenyamanan ruangan puskesmas rawat inap	67
<b>Tabel 4.35</b> Kepuasan berdasarkan sirkulasi dan signage puskesmas rawat inap	68
<b>Tabel 4.36</b> Kepuasan berdasarkan sistem penghawaan dan pencahayaan puskesmas rawat inap	69
<b>Tabel 4.37</b> Kepuasan berdasarkan sistem pencegah kebakaran dan bencana puskesmas rawat inap	70
<b>Tabel 4.38</b> Kepuasan berdasarkan pengadaan air dan listrik puskesmas rawat inap	71
<b>Tabel 4.39</b> Kepuasan berdasarkan sanitasi puskesmas rawat inap	72
<b>Tabel 4.40</b> Kepuasan berdasarkan material yang digunakan puskesmas rawat inap	73
<b>Tabel 4.41</b> Kepuasan bangunan puskesmas rawat inap	74
<b>Tabel 4.42</b> Kepuasan bangunan pengguna puskesmas rawat inap di Yogyakarta	75
<b>Tabel 4.43</b> Korelasi layanan puskesmas rawat jalan antara pasien, petugas dan dokter	77
<b>Tabel 4.44</b> Korelasi layanan puskesmas rawat inap antara pasien, petugas dan dokter	78
<b>Tabel 4.45</b> Korelasi bangunan puskesmas rawat jalan antara pasien, petugas dan dokter	79
<b>Tabel 4.46</b> Korelasi bangunan puskesmas rawat inap antara pasien, petugas dan dokter	80

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b>	persentase responden berdasarkan jenis kelamin .....	31
<b>Gambar 4.2</b>	Persentase responden pasien berdasarkan usia .....	31
<b>Gambar 4.3</b>	Persentase responden pasien berdasarkan pendidikan .....	32
<b>Gambar 4.4</b>	Persentase responden pasien berdasarkan pekerjaan .....	33
<b>Gambar 4.5</b>	Persentase responden pasien berdasarkan pekerjaan .....	33
<b>Gambar 4.6</b>	Persentase responden pasien berdasarkan jenis kelamin petugas .....	34
<b>Gambar 4.7</b>	Persentase responden pasien berdasarkan usia petugas .....	35
<b>Gambar 4.8</b>	Persentase responden pasien berdasarkan lama bekerja petugas ...	35
<b>Gambar 4.9</b>	Persentase responden pasien berdasarkan jenis kelamin dokter .....	36
<b>Gambar 4.10</b>	Persentase responden pasien berdasarkan usia dokter .....	37
<b>Gambar 4.11</b>	Persentase responden pasien berdasarkan lama bekerja dokter ...	37

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat permohonan izin mencari data dari UAJY .....	91
<b>Lampiran 2</b> Surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta .....	92
<b>Lampiran 3</b> Kuesioner Penelitian .....	93
<b>Lampiran 4</b> Data pasien puskesmas rawat jalan.....	99
<b>Lampiran 5</b> Data pasien puskesmas rawat inap .....	100
<b>Lampiran 6</b> Data petugas puskesmas rawat jalan .....	101
<b>Lampiran 7</b> Data petugas puskesmas rawat inap .....	102
<b>Lampiran 8</b> Data dokter puskesmas rawat jalan .....	103
<b>Lampiran 9</b> Data dokter puskesmas rawat inap .....	104

## INTISARI

**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan dan Bangunan Puskesmas di Yogyakarta**, Puput Wulansari, NPM 115 101 739, tahun 2013, Bidang Keahlian Manajemen Konstruksi, Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Visi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan puskesmas pada Rencana Strategi (renstra) Dinas Kesehatan DIY tahun 2009-2013 harus selaras dengan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang semakin meningkat dan mendesak. Pada tahun 2014, Dinas Kesehatan menargetkan seluruh puskesmas di kota Yogyakarta meraih standar ISO 9001:2008. Standar yang harus dipenuhi puskesmas untuk mendapatkan ISO menyangkut pelayanan medis yang merupakan salah satu indikator keberhasilan adalah kepuasan pasien. Sesuai dengan Undang-undang Kesehatan No 36 tahun 2009 menekankan pentingnya mutu pelayanan kesehatan sehingga puskesmas wajib memberikan layanan yang prima yaitu layanan yang memberikan kepuasan pelanggan, baik dari segi layanan maupun dari bangunan puskesmas. Sehingga visi dan target Dinas Kesehatan kota Yogyakarta dapat tercapai. Untuk itu penulis melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dan bangunan puskesmas di Yogyakarta, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna puskesmas, baik pasien, petugas dan dokter.

Penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan ke-10 puskesmas dari 18 puskesmas yang ada di Yogyakarta, dengan rincian tujuh puskesmas rawat jalan dan tiga puskesmas rawat inap. Jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 460 eksemplar, dengan rincian pasien rawat jalan minimal 15 sampel, pasien rawat inap 30 sampel. Petugas dan dokter sesuai dengan jumlah yang ada di puskesmas. Beberapa kuesioner tidak kembali, tetapi target yang ingin diraih mencukupi sehingga diabaikan. Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan persentase, nilai rata-rata (*mean*) dan nilai simpang baku. Analisis yang digunakan adalah analisis pemeringkatan nilai rata-rata dan analisis korelasi Spearman.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan antara pasien, petugas dan dokter sama-sama puas dengan pelayanan dan bangunan puskesmas yang ada saat ini. Hasil analisis korelasi spearman menunjukkan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pelayanan dan bangunan dari pasien, petugas dan dokter.

**Kata kunci:** puskesmas, pelayanan, bangunan, tingkat kepuasan

## ABSTRACT

Analysis of User Satisfaction on the Quality of Service and Building Health Center in Yogyakarta, Puput Wulansari, NPM 115 101 739, in 2013, Expertise Construction Management, Master of Civil Engineering, Graduate School, University of Atma Jaya Yogyakarta.

Development vision health clinic held from the Strategic Plan (Strategic Plan) 2009-2013 DIY Health Department should be in tune with the people's demand for quality health services is increasing and urgent. In 2014, the Department of Health target all health centers in the city of Yogyakarta achieve the ISO 9001 standard : 2008. Standards that must be met to obtain ISO clinic regarding medical care is one indicator of success is client satisfaction. In accordance with the Health Act No. 36 of 2009 emphasized the importance of quality health care services that health centers are required to provide excellent service, a service that provides customer satisfaction, both in terms of services and clinic buildings. So that the vision and targets of Yogyakarta city Health Department can be reached. To the authors conducted an analysis of user satisfaction on service quality and building health centers in Yogyakarta, so that can know the level of satisfaction of health center users, both patients, staff and physicians.

The research was conducted through a questionnaire distributed to 10 centers from 18 health centers in Yogyakarta, with details of the seven health centers and three health centers outpatient hospitalization. The number of questionnaires returned 460 copies, with details of outpatients at least 15 samples, 30 samples of hospitalized patients. Officer and physician in accordance with the amount present in the clinic. Some questionnaires are not returned, but the target is to be achieved sufficient to be ignored. Data processing is done to get a percentage, the average (mean) values and standard deviations. The analysis used is the analysis of the average ranking value and Spearman correlation analysis.

Based on the analysis it can be concluded that the level of satisfaction among patients, staff and physicians were equally satisfied with the service and building health centers that exist today. Spearman correlation analysis results showed no difference in the level of service satisfaction and building of the patients, staff and physicians.

**Keywords:** health centers, services, buildings, the level of satisfaction