

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas bangunan dan layanan puskesmas di Yogyakarta adalah

1. Kualitas layanan puskesmas di Yogyakarta
 - a. Pada layanan puskesmas rawat jalan Pada layanan puskesmas rawat inap mempunyai hasil yang sama dengan pelayanan puskesmas rawat jalan
2. Kualitas bangunan puskesmas di Yogyakarta
 - a. Pada bangunan puskesmas rawat jalan tidak ada perbedaan kepuasan bangunan puskesmas antara pasien, petugas dan dokter. Responden merasa puas dengan bangunan puskesmas yang ada. Pasien merasa puas dengan bangunan puskesmas, artinya bangunan puskesmas yang ada saat ini di Yogyakarta sesuai dengan tingkat keamanan, kenyamanan, kesehatan dan keselamatan pasien. Begitu juga yang dirasakan petugas dan dokter yang bertugas.
 - b. Pada bangunan puskesmas rawat inap mempunyai hasil yang sama dengan pelayanan puskesmas rawat jalan
3. Perbedaan tingkat kualitas layanan dan bangunan antara pasien, petugas dan dokter adalah ada perbedaan sedikit dari tingkat kualitas layanan dan bangunan yang dirasakan pasien, petugas dan dokter. Tetapi nilai

perbedaan yang sangat kecil sehingga perbedaan yang dirasakan tidak berpengaruh pada hasil akhir. Dari pasien, petugas dan dokter rata-rata mengatakan puas dengan layanan dan bangunan puskesmas yang ada di kota Yogyakarta.

B. Saran

Saran yang penulis sampaikan dari hasil analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas bangunan dan layanan adalah

1. Kualitas layanan perlu ditingkatkan dari tingkat cukup dan puas menjadi sangat puas agar Rencana Strategi (Renstra) Dinas Kesehatan DIY tahun 2009-2013 dapat tercapai sehingga keinginan pemerintah yaitu:
 - a. Provinsi dengan status kesehatan masyarakat yang tinggi sejajar dengan negara-negara di Asia Tenggara
 - b. Pusat upaya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masyarakat.
 - c. Pusat pendidikan, pelatihan dan konsultasi kesehatan di Indonesia.
2. Kualitas bangunan mengikuti kualitas layanan sehingga tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang semakin meningkat dan mendesak dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Walikota Yogyakarta No 40 tahun 2011, tentang Rencana Kerja Pemerintah daerah(RKPD) DIY Tahun 2012
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
3. Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali yang terakhir dengan Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2008
4. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
5. PERMENKES Nomor 971/MENKES/PER/X1/2009, tentang Standar Kompetensi Pejabat Struktural Kesehatan
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no 36 tahun 2006, tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
7. Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2005, tentang Dana Perimbangan, Kementerian Teknis membuat petunjuk penggunaan DAK
8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 45/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Bangunan Gedung Negara
9. Rencana Strategis Departemen kesehatan tahun 2005-2009
10. Rencana Strategis Departemen Kesehatan DIY tahun 2009-2013
11. Kepmenkes no. 128 tahun 2004, tentang kebijakan dasar puskesmas

12. Hafizurrachman, Pengukuran kepuasan suatu institusi kesehatan, Majalah Kedokteran Indonesia, vol 54, nomor 7, Juli. Hal 283-8, Jakarta, 2004.
13. Murti, B; Desain dan Ukuran Sample untuk Penelitian Kesehatan Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan, Gadjah Mada University, Yogyakarta, 2006.
14. Retnowati, Dinik; Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmasbringi kabupaten semarang; FISIL UNDIP Semarang, 2008
15. Trihatmoko, John, MS. Ir, Hand Out Metodologi Penelitian Statistik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2012
16. Kaming, Peter Ph. D., Hand Out Metodologi Penelitian Statistik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2012
17. Suryadarma, Hendra, IP., MT, Hand Out Metodologi Penelitian Statistik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2012

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Program Pascasarjana

Nomor : 012122 / Eks / IV
Hal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas
Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta memohonkan ijin bagi mahasiswa kami :

N a m a : **Puput Wulansari**
No. Mahasiswa : **115101739**

Untuk mengadakan penelitian di instansi yang Bapak / Ibu pimpin guna memperoleh data dalam rangka penyusunan tesis dengan judul " Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Bangunan Dan Layanan Puskesmas Di Yogyakarta" di Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Atas perhatian dan perkenan Bapak/ Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 7 Januari 2013

Program Studi Magister Teknik Sipil



Ir. John Tri Hatmoko, M. Sc
PROGRAM
PASCASARJANA

**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN**

JL. Kenari No.56 Yogyakarta Kode Pos 55165

Telp./Fax. : (0274) 515869

EMAIL : kesehatan@jogjakota.go.id, Email Intranet : kesehatan@intra.jogjakota.go.id

: 070/ 733

Yogyakarta, 10 Januari 2013

: Ijin Penelitian

Kepada Yth :

Kepala

Kota Yogyakarta

Di- YOGYAKARTA

Berdasarkan surat dari DINAS PERIZINAN YOGYAKARTA, Nomor 070/43 tanggal 08 Januari 2013 perihal pada pokok surat.

Nama : PUPUT WULANSARI

No. Mhs / NIM : 115101739

Pekerjaan : Mhs. Magister Teknik Sipil -AUJY Yogyakarta

Alamat : Jl. Babarsari No. 43, Yogyakarta

Untuk melakukan Penelitian dengan judul Proposal :

ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS BANGUNAN DAN LAYANAN PUSKESMAS DI YOGYAKARTA

Adapun waktunya mulai 08/01/2013 sampai 08/04/2013

Dengan ketentuan :

1. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat.
2. Ijin ini tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu Kestabilan Pemerintah dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah.
3. Surat izin ini sewaktu- waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan- ketentuan tersebut diatas.
4. Wajib memberikan hasil penelitian kepada Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Berupa hard copy
5. Kemudian diharap para pejabat setempat dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


An. Kepala
Sekretaris
DINAS
KESEHATAN
Drs. Aggoro Sulstiyo, M.Si
NIP. 196404281992031002

busan Kepada :

1. Ka. Bidang Yankesmas
2. Tim Diklat
3. Ybs

KUESIONER DOKTER PUSKESMAS
Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Bangunan
dan Layanan Puskesmas di Yogyakarta

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki
 Perempuan
3. Usia : _____
4. Lama bekerja : _____
5. Jabatan : _____



Nama Puskesmas : _____	Tanda Tangan Responden
Alamat Puskesmas : _____	
Tanggal Survey : _____	

DAFTAR PERTANYAAN

I. PELAYANAN PUSKESMAS

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak / Ibu / Sdr / I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda "√" pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A	Bukti langsung	SS	S	RR	TS	STS
1	Bangunan Puskesmas dalam kondisi yang baik atau masih layak					
2	Peralatan yang dipakai Puskesmas sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan					
3	ruang tunggu Puskesmas nyaman dan memadai					
4	Petugas Puskesmas berpenampilan rapi					
5	Interior setiap ruangan puskesmas layak dan nyaman					
6	Kebersihan setiap ruangan di Puskesmas terjaga kebersihannya					

B	Kehandalan	SS	S	RR	TS	STS
1	Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien					
2	Dalam menangani keluhan pasien ditangani secara profesional					
3	Petugas Puskesmas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada					
4	Petugas Puskesmas melayani dengan ramah					
5	Pelayanan petugas Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					

C	Jaminan	SS	S	RR	TS	STS
1	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas					
2	Petugas Puskesmas selalu sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
3	Petugas Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan					
4	Petugas Puskesmas mampu mengatasi keluhan pasien					

D	Daya Tanggap	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas Puskesmas selalu cepat dan merespon keinginan pasien					
2	Petugas Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien					
3	Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap sarana yang telah diberikan oleh para pasien					

E	Perhatian / Empati	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas Puskesmas melayani tanpa memandang status pasien					
2	Petugas Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanannya					
3	Pihak Puskesmas selalu memperhatikan keluhan pasien					

F	Kepuasan Konsumen	SS	S	RR	TS	STS
1	Pelayanan medis Puskesmas memenuhi harapan pasien					
2	Fasilitas Puskesmas sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien					
3	Lokasi Puskesmas dapat terjangkau dan mudah mendapatkan transportasi					
4	Pelayanan, fasilitas dan lokasi yang anda dapatkan mempercepat kesembuhan anda					

II. KONDISI BANGUNAN PUSKESMAS

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak / Ibu / Sdr / I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda "√" pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

SB : Sangat Baik

B : Baik

C : Cukup

K : Kurang

SK : Sangat Kurang

A	Lingkungan Puskesmas	SB	B	C	K	SK
1	Memiliki tanaman dengan pohon peneduh					
2	Akses kendaraan umum ke PKM					
3	Lebar jalan lingkungan memadai					
4	Penampilan bangunan PKM selaras dengan lingkungan					
5	Penampilan bangunan PKM cukup <i>welcoming</i>					
6	Potensi lahan parkir mobil (dalam m ²)					

B	Peruangan (kenyamanan ruangan)	SB	B	C	K	SK
1	Ruangan kartu / loket					
2	Poli umum					
3	Poli gigi					
4	Poli KIA-KB					
5	Ruang tunggu pasien					
6	Km / wc pasien					
7	Pojok gizi					
8	Ruangan Tindakan / UGD					
9	Apotek					
10	Ruang imunisasi					
11	Ruangan laboratorium sederhana					
12	Radiologi					
13	Ruang administrasi					
14	Ruang rawat inap (bangsal)					
15	Km / wc pasien rawat inap					
16	Nurse station					
17	Ruang tunggu pasien ranap					

C	Sirkulasi dan Signage	SB	B	C	K	SK
1	Tanda / petunjuk cukup komunikatif					
2	Jalur sirkulasi mudah digunakan oleh penyandang cacat					
3	Ada pemisahan jalur sirkulasi emergency dan non emergency di dalam UGD					
4	Jalur sirkulasi terpisah antara Pasien dan medik					
5	Jalur sirkulasi terpisah antara umum dan non medik					
6	Jalur sirkulasi terpisah antara jalur supporting					
7	Jalur sirkulasi khusus pengiriman barang dan obat-obatan					

D	Sistem Penghawaan dan Pencahayaan	SB	B	C	K	SK
1	Sistem penghawaan alami					
2	Sistem pencahayaan alami					
3	Sistem penghawaan buatan					
4	Sistem pencahayaan buatan					
5	Pencahayaan mendukung kenyamanan (tidak silau)					
6	Pencahayaan mendukung penyembuhan pasien					
7	Pencahayaan mendukung kinerja karyawan					
8	Ventilasi menjamin kenyamanan karyawan					

E	Sistem Pencegahan Kebakaran dan Bencana	SB	B	C	K	SK
1	Alat deteksi kebakaran (peepholes, detector asap) & sistem alarm					
2	Alat untuk memadamkan api memadai (pemadam atau selang yang mudah dilihat dan dicapai)					
3	Pintu keluar membuka ke luar bangunan					
4	Tangga / tangga darurat berjarak 25 m di dalam ruangan					

5	Minimum 2 buah pintu keluar yang berjarak 25 m untuk setiap lantai dari gedung					
6	Pintu keluar berhubungan langsung dengan tempat terbuka di luar bangunan					

F	Pengadaan air dan listrik	SB	B	C	K	SK
1	Sumber air bersih					
2	Saluran distribusi air bersih					
3	Sumber listrik PLN					
4	Sistem instalasi baik					

G	Sanitasi	SB	B	C	K	SK
1	Sistem pengolahan limbah					
2	Sistem drainage					
3	Sistem pengolahan sampah					

H	Material yang digunakan	SB	B	C	K	SK
1	Material penutup atap					
2	Material struktur atap					
3	Material dinding					
4	Material lantai					
5	Material plafond					
6	Material jendela					
7	Material pintu					

Terima Kasih

KUESIONER PELANGGAN PUSKESMAS
Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Bangunan
dan Layanan Puskesmas di Yogyakarta

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki
 Perempuan
3. Usia : _____
4. Pendidikan Terakhir : SD / sederajat
 SLTP / sederajat
 SLTA / sederajat
 Diploma (D1-D3)
 Sarjana (S1)
 Lainnya _____
5. Pekerjaan : Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Pelajar
 Lainnya _____
6. Pendapatan / bulan : < Rp. 500.000
 Rp. 500.000 s/d 1.000.000
 Rp. 1.000.000 s/d 1.500.000
 Rp. 1.500.000 s/d 2.000.000
 > Rp. 2.000.000

Nama Puskesmas : _____	Tanda Tangan Responden
Alamat Puskesmas : _____	
Tanggal Survey : _____	

DAFTAR PERTANYAAN

I. PELAYANAN PUSKESMAS

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak / Ibu / Sdr / I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda "√" pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A	Bukti langsung	SS	S	RR	TS	STS
1	Bangunan Puskesmas dalam kondisi yang baik atau masih layak					
2	Peralatan yang dipakai Puskesmas sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan					
3	ruang tunggu Puskesmas nyaman dan memadai					
4	Petugas Puskesmas berpenampilan rapi					
5	Interior setiap ruangan puskesmas layak dan nyaman					
6	Kebersihan setiap ruangan di Puskesmas terjaga kebersihannya					

B	Kehandalan	SS	S	RR	TS	STS
1	Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien					
2	Dalam menangani keluhan pasien ditangani secara profesional					
3	Petugas Puskesmas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada					
4	Petugas Puskesmas melayani dengan ramah					
5	Pelayanan petugas Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					

C	Jaminan	SS	S	RR	TS	STS
1	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas					
2	Petugas Puskesmas selalu sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
3	Petugas Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan					
4	Petugas Puskesmas mampu mengatasi keluhan pasien					

D	Daya Tanggap	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas Puskesmas selalu cepat dan merespon keinginan pasien					
2	Petugas Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien					
3	Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap sarana yang telah diberikan oleh para pasien					

E	Perhatian / Empati	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas Puskesmas melayani tanpa memandang status pasien					
2	Petugas Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanannya					
3	Pihak Puskesmas selalu memperhatikan keluhan pasien					

F	Kepuasan Konsumen	SS	S	RR	TS	STS
1	Pelayanan medis Puskesmas memenuhi harapan pasien					
2	Fasilitas Puskesmas sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien					
3	Lokasi Puskesmas dapat terjangkau dan mudah mendapatkan transportasi					
4	Pelayanan, fasilitas dan lokasi yang anda dapatkan mempercepat kesembuhan anda					

II. KONDISI BANGUNAN PUSKESMAS

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak / Ibu / Sdr / I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda "√" pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

- SB : Sangat Baik
 B : Baik
 C : Cukup
 K : Kurang
 SK : Sangat Kurang

A	Lingkungan Puskesmas	SB	B	C	K	SK
1	Memiliki tanaman dengan pohon peneduh					
2	Akses kendaraan umum ke PKM					
3	Lebar jalan lingkungan memadai					
4	Penampilan bangunan PKM selaras dengan lingkungan					
5	Penampilan bangunan PKM cukup <i>welcoming</i>					
6	Potensi lahan parkir mobil (dalam m ²)					

B	Peruangan (kenyamanan ruangan)	SB	B	C	K	SK
1	Ruangan kartu / loket					
2	Poli umum					
3	Poli gigi					
4	Poli KIA-KB					
5	Ruang tunggu pasien					
6	Km / wc pasien					
7	Pojok gizi					
8	Ruangan Tindakan / UGD					
9	Apotek					
10	Ruang imunisasi					
11	Ruangan laboratorium sederhana					
12	Radiologi					
13	Ruang administrasi					
14	Ruang rawat inap (bangsal)					
15	Km / wc pasien rawat inap					
16	Nurse station					
17	Ruang tunggu pasien ranap					

C	Sirkulasi dan Signage	SB	B	C	K	SK
1	Tanda / petunjuk cukup komunikatif					
2	Jalur sirkulasi mudah digunakan oleh penyandang cacat					
3	Ada pemisahan jalur sirkulasi emergency dan non emergency di dalam UGD					
4	Jalur sirkulasi terpisah antara Pasien dan medik					
5	Jalur sirkulasi terpisah antara umum dan non medik					
6	Jalur sirkulasi terpisah antara jalur supporting					
7	Jalur sirkulasi khusus pengiriman barang dan obat-obatan					

D	Sistem Penghawaan dan Pencahayaan	SB	B	C	K	SK
1	Sistem penghawaan alami					
2	Sistem pencahayaan alami					
3	Sistem penghawaan buatan					
4	Sistem pencahayaan buatan					
5	Pencahayaan mendukung kenyamanan (tidak silau)					
6	Pencahayaan mendukung penyembuhan pasien					
7	Pencahayaan mendukung kinerja karyawan					
8	Ventilasi menjamin kenyamanan karyawan					

E	Sistem Pencegahan Kebakaran dan Bencana	SB	B	C	K	SK
1	Alat deteksi kebakaran (peepholes, detector asap) & sistem alarm					
2	Alat untuk memadamkan api memadai (pemadam atau selang yang mudah dilihat dan dicapai)					
3	Pintu keluar membuka ke luar bangunan					
4	Tangga / tangga darurat berjarak 25 m di dalam ruangan					

5	Minimum 2 buah pintu keluar yang berjarak 25 m untuk setiap lantai dari gedung					
6	Pintu keluar berhubungan langsung dengan tempat terbuka di luar bangunan					

F	Pengadaan air dan listrik	SB	B	C	K	SK
1	Sumber air bersih					
2	Saluran distribusi air bersih					
3	Sumber listrik PLN					
4	Sistem instalasi baik					

G	Sanitasi	SB	B	C	K	SK
1	Sistem pengolahan limbah					
2	Sistem drainage					
3	Sistem pengolahan sampah					

H	Material yang digunakan	SB	B	C	K	SK
1	Material penutup atap					
2	Material struktur atap					
3	Material dinding					
4	Material lantai					
5	Material plafond					
6	Material jendela					
7	Material pintu					

Terima Kasih

ATAS BANTUAN ANDA

KUESIONER PETUGAS PUSKESMAS
Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Bangunan
dan Layanan Puskesmas di Yogyakarta

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki
 Perempuan
3. Usia : _____
4. Lama bekerja : _____
5. Jabatan : _____



Nama Puskesmas : _____	Tanda Tangan Responden
Alamat Puskesmas : _____	
Tanggal Survey : _____	

DAFTAR PERTANYAAN**I. PELAYANAN PUSKESMAS**

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak / Ibu / Sdr / I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda "√" pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A	Bukti langsung (X1)	SS	S	RR	TS	STS
1	Bangunan Puskesmas dalam kondisi yang baik atau masih layak					
2	Peralatan yang dipakai Puskesmas sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan					
3	ruang tunggu Puskesmas nyaman dan memadai					
4	Petugas Puskesmas berpenampilan rapi					
5	Interior setiap ruangan puskesmas layak dan nyaman					
6	Kebersihan setiap ruangan di Puskesmas terjaga kebersihannya					

B	Kehandalan (X2)	SS	S	RR	TS	STS
1	Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien					
2	Dalam menangani keluhan pasien ditangani secara profesional					
3	Petugas Puskesmas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada					
4	Petugas Puskesmas melayani dengan ramah					
5	Pelayanan petugas Puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					

C	Jaminan (X3)	SS	S	RR	TS	STS
1	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas					
2	Petugas Puskesmas selalu sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
3	Petugas Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan					
4	Petugas Puskesmas mampu mengatasi keluhan pasien					

D	Daya Tanggap (X4)	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas Puskesmas selalu cepat dan merespon keinginan pasien					
2	Petugas Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien					
3	Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap sarana yang telah diberikan oleh para pasien					

E	Perhatian / Empati (X5)	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas Puskesmas melayani tanpa memandang status pasien					
2	Petugas Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanannya					
3	Pihak Puskesmas selalu memperhatikan keluhan pasien					

F	Kepuasan Konsumen (Y)	SS	S	RR	TS	STS
1	Pelayanan medis Puskesmas memenuhi harapan pasien					
2	Fasilitas Puskesmas sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien					
3	Lokasi Puskesmas dapat terjangkau dan mudah mendapatkan transportasi					
4	Pelayanan, fasilitas dan lokasi yang anda dapatkan mempercepat kesembuhan anda					

II. KONDISI BANGUNAN PUSKESMAS

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak / Ibu / Sdr / I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda "√" pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

- SB : Sangat Baik
 B : Baik
 C : Cukup
 K : Kurang
 SK : Sangat Kurang

A	Lingkungan Puskesmas	SB	B	C	K	SK
1	Memiliki tanaman dengan pohon peneduh					
2	Akses kendaraan umum ke PKM					
3	Lebar jalan lingkungan memadai					
4	Penampilan bangunan PKM selaras dengan lingkungan					
5	Penampilan bangunan PKM cukup <i>welcoming</i>					
6	Potensi lahan parkir mobil (dalam m ²)					

B	Peruangan (kenyamanan ruangan)	SB	B	C	K	SK
1	Ruangan kartu / loket					
2	Poli umum					
3	Poli gigi					
4	Poli KIA-KB					
5	Ruang tunggu pasien					
6	Km / wc pasien					
7	Pojok gizi					
8	Ruangan Tindakan / UGD					
9	Apotek					
10	Ruang imunisasi					
11	Ruangan laboratorium sederhana					
12	Radiologi					
13	Ruang administrasi					
14	Ruang rawat inap (bangsal)					
15	Km / wc pasien rawat inap					
16	Nurse station					
17	Ruang tunggu pasien ranap					

C	Sirkulasi dan Signage	SB	B	C	K	SK
1	Tanda / petunjuk cukup komunikatif					
2	Jalur sirkulasi mudah digunakan oleh penyandang cacat					
3	Ada pemisahan jalur sirkulasi emergency dan non emergency di dalam UGD					
4	Jalur sirkulasi terpisah antara Pasien dan medik					
5	Jalur sirkulasi terpisah antara umum dan non medik					
6	Jalur sirkulasi terpisah antara jalur supporting					
7	Jalur sirkulasi khusus pengiriman barang dan obat-obatan					

D	Sistem Penghawaan dan Pencahayaan	SB	B	C	K	SK
1	Sistem penghawaan alami					
2	Sistem pencahayaan alami					
3	Sistem penghawaan buatan					
4	Sistem pencahayaan buatan					
5	Pencahayaan mendukung kenyamanan (tidak silau)					
6	Pencahayaan mendukung penyembuhan pasien					
7	Pencahayaan mendukung kinerja karyawan					
8	Ventilasi menjamin kenyamanan karyawan					

E	Sistem Pencegahan Kebakaran dan Bencana	SB	B	C	K	SK
1	Alat deteksi kebakaran (peepholes, detector asap) & sistem alarm					
2	Alat untuk memadamkan api memadai (pemadam atau selang yang mudah dilihat dan dicapai)					
3	Pintu keluar membuka ke luar bangunan					
4	Tangga / tangga darurat berjarak 25 m di dalam ruangan					

5	Minimum 2 buah pintu keluar yang berjarak 25 m untuk setiap lantai dari gedung					
6	Pintu keluar berhubungan langsung dengan tempat terbuka di luar bangunan					

F	Pengadaan air dan listrik	SB	B	C	K	SK
1	Sumber air bersih					
2	Saluran distribusi air bersih					
3	Sumber listrik PLN					
4	Sistem instalasi baik					

G	Sanitasi	SB	B	C	K	SK
1	Sistem pengolahan limbah					
2	Sistem drainage					
3	Sistem pengolahan sampah					

H	Material yang digunakan	SB	B	C	K	SK
1	Material penutup atap					
2	Material struktur atap					
3	Material dinding					
4	Material lantai					
5	Material plafond					
6	Material jendela					
7	Material pintu					

Terima Kasih