

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP SARANA DAN PRASARANA GEDUNG PUSKESMAS KOTA ENDE



OLEH

FRUMARION AMALO METI

201631095

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS FLORES
E N D E
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
SARANA DAN PRASARANA GEDUNG PUSKESMAS KOTA ENDE”**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Teknik Sipil

Disusun dan Diajukan oleh :

FRUMARION AMALO METI

2016310952

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Yohanes Meo, S.T.,M.T
NIDN : 0831086101

Indah Wahyuning Tyas, S.T.,M.T
NIDN : 0823028601

Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Marselinus Y. Nisanson, ST., M.T.
NIDN : 0803086901

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP SARANA DAN PRASARANA GEDUNG PUSKESMAS KOTA ENDE”

Disusun dan Diajukan oleh :

FRUMARION AMALO METI / 2016310952

Tugas akhir ini telah diuji dan dipertanggung jawabkan dihadapan Tim Penguji di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Flores Ende, pada :

Hari / tanggal :
Bulan :
Tahun :

Tim Penguji :

1. Kristoforus Je, S.T., M.T (PENGUJI I)
2. Ireneus Kota, S.T., M.T (PENGUJI II)
3. Veronika Miana Radja, S.T., M.T (PENGUJI III)
4. Yohanes Meo, S.T., M.T (PENGUJI IV)
5. Indah Wahyuning Tyas, S.T., M.T (PENGUJI V)

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Teknik



THOMAS AQUINO A. S, S.T., M.T.
NIDN: 0814077401



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP SARANA DAN PRASARANA GEDUNG PUSKESMAS KOTA ENDE"**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 15 Februari 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 15 Februari 2021

Yang Membuat Pernyataan



FRUMARION AMALO METI
2016310952

MOTTO

**Hidup Itu Melawan Arus, Hanya Sampah Dan Ikan Mati
Yang Mengikuti Arus.**

PERSEMBAHAN

Sebagai pujian, ucapan syukur dan tanda terima kasih, tulisan ini saya persembahkan dengan tulus kepada :

1. Allah Tritunggal Mahakudus, oleh berkat dan rahmat kasih karunia-Nya yang selalu memberikan kekuatan, menyertai, melindungi, dan menuntun derap langkah hidup saya.
2. Yang tercinta kedua orang tua saya, Bapak Antonius Meti dan Mama Alfonsa Wuga yang telah membiayai tahap demi tahap pendidikan, selalu ada dalam suka maupun duka, yang selalu memberikan semangat dan mengajarkan arti kehidupan, yang tak pernah kenal lelah dan dengan kesederhanaan selalu berjuang sebisanya agar dapat memberikan yang terbaik bagi anak-anak.
3. Yang terhormat Bapak Ibu Dosen yang dengan caranya masing-masing telah menuntun dan mendidik sejak awal berkuliah hingga pada tahap akhir ini.
4. Yang terkasih dan tercinta kaka sance, kaka fis, kaka nong, kisan, kembar hilga dan helga atas doa dan dukungan yang diberikan sejak awal kuliah hingga pada tahap akhir ini.
5. Maria Alviani weli yang selalu menemani, memberi semangat, dukungan dan doa, Eja Fryd, Heriz, Andi Tefa, Aven, Tasya Weki, Abdul Hamit, Wilbord, Willy, Ferdy Muda, Eja Son, Iqbal Naja, Kaka Ram yang telah membantu dengan caranya masing-masing.

6. Teman - teman seperjuangan selingkup Prodi Teknik Sipil angkatan 2016.
7. Almamater tercinta Fakultas Teknik Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi tugas akhir **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Gedung Puskesmas Kota Ende”**. Skripsi tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada jurusan Teknik Sipil Universitas Flores.

Dukungan berbagai pihak sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknik Universitas Flores, Bapak Thomas Aquino A. S, S.T.,M.T
2. Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Flores, bapak Marselinus Y. Nisanson, S.T.,M.T.
3. Bapak Yohanes Meo, S.T.,M.T dan Ibu Indah Wahyuning Tyas, S.T.,M.T selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan proposal tugas akhir ini.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis.
5. Semua staf program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Flores yang telah bekerja sama dalam memudahkan urusan administrasi.

6. Rekan-rekan angkatan 2016 yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.

7. Dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Kritikan dan saran yang membangun diharapkan menjadi koreksi atas kekurangan dan kesalahan yang mungkin terdapat dalam skripsi tugas akhir ini.

Semoga skripsi tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan untuk perkembangan keilmuan dibidang Teknik Sipil dimasa yang akan datang.

Ende, Maret 2021

Penulis

ABSTRAK

FRUMARION AMALO METI. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Gedung Puskesmas Kota Ende* (Dibimbing oleh Yohanes Meo dan Indah Wahyuning Tyas).

Dinas Kesehatan Kabupaten Ende membangun gedung puskesmas di beberapa kecamatan salah satunya ialah gedung Puskesmas Kota Ende yang berada di Jl.Kokos Raya, Kelurahan Mautapaga, Kecamatan Ende Timur. Gedung ini di kerjakan pada tahun 2019 yang terdiri dari dua lantai dan satu lantai, dengan luas 506 m². Besar anggaran untuk biaya pembangunan Puskesmas Kota Ende yaitu Rp.5.980.000.000,00 (Lima Miliar Sembilan Ratus Delapan Puluh Juta Rupiah) dengan waktu pelaksanaan 150 hari kalender. Dan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer berupa kuisisioner.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah gedung Puskesmas Kota Ende yang berjumlah 64 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat . Data dikumpulkan menggunakan angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jawaban terhadap kualitas sarana dan prasarana yaitu Kriteria Tangibles/Bukti nyata menjawab puas dengan nilai presentase tertinggi yaitu 89,06%, kriteria Reability/Keandalan menjawab puas dengan nilai presentase yaitu 85,93%, Kriteria Responsive/Tanggapan menjawab puas dengan nilai presentase tertinggi yaitu 87,5%, kriteria Empati menjawab puas dengan nilai presentase tertinggi yaitu 81,25% dan kriteria Assurance/Jaminan menjawab puas dengan nilai presentase tertinggi yaitu 84,37%.

Pengguna Puskesmas Kota Ende yang menjadi responden menyatakan puas terhadap Sarana dan Prasarana Puskesmas Kota Ende

Kata kunci : *Tingkat kepuasan, Sarana dan Prasarana, gedung Puskesmas Kota Ende,*

ABSTRACT

FRUMARION AMALO METI. Analysis of the Community Satisfaction Level with the Facilities and Infrastructure of the Ende Health Center Building (Supervised by Yohanes Meo, S.T., M.T and Indah Wahyuning Tyas, S.T., M.T).

Ende District Health Department has built some community Health centers buildings in several sub-districts, one of them is Ende community Health center building which located on Jl. Kokos Raya, Mautapaga, East Ende. This building was built in 2019 and consists of two floors and one floor on the total area of 506 m². The amount of the budget for the construction costs of Ende community Health center was Rp. 5,980,000,000.00 (Five Billion Nine Hundred Eighty Million Rupiahs) with an implementation time of 150 calendar days. Furthermore, the data used in this study are primary data in the form of a questionnaire. The respondents in this study were some users of Ende Community Health Center.

This research is a quantitative research. The subject of this research was the building of the Puskesmas the Ende city, totaling 64 respondents. The variables in thid study are the independent variables and the dependent variable. Data were collected using a questionnaire.

The results showed that the answer to the quality of facilities and infrastructure was the Tangibles Criteria / real evidence answered satisfied with the highest percentage value, namely 89.06%, the reliability / reliability criteria answered satisfied with the percentage value of 85.93%, the Responsive criteria / Responses answered satisfied with The highest percentage value was 87.5%, the criteria for Empathy answered satisfied with the highest percentage value, namely 81.25% and the Assurance criteria answered satisfied with the highest percentage value, namely 84.37%.

Users of the Ende city Puskesmas who were respondents expressed their satisfaction with the facilities and infrastructure of the Ende city Puskesmas.

Keywords: Satisfaction Level, facilities and infrastructure, Ende city Puskesmas building,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR NOTASI	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Puskesmas	4
2.1.1 Perkembangan Puskesmas	4
2.1.2 Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas	6
2.1.3 Persyaratan Umum Puskesmas	7
2.1.4 Lokasi.....	8
2.1.5 Fungsi Puskesmas	10
2.1.6 Persyaratan Bangunan Puskesmas.....	11
2.1.7 Persyaratan Prasarana.....	16
2.1.8 Persyaratan Peralatan	25

2.2 Kepuasan	25
2.2.1 Teori Kepuasan	25
2.2.2 Tipe Kepuasan	29
2.2.3 Manfaat Kepuasan	29
2.3 Kualitas Pelayanan	30
2.4 Analisis Statistik.....	31
2.4.1 Populasi.....	31
2.4.2 Sampel	31
2.5 Validitas	31
2.5.1 Validitas.....	31
2.5.2 Reliabilitas	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1 Jenis Data	36
3.3.2 Sumber Data	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Analisis Data	37
3.6 Diagram Alir.....	38
3.6.1 Penjelasan Diagram Alir	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Kota Ende	41
4.2 Data Sekunder	45
4.2.1 Profil Responden	45
4.2.2 Pertanyaan Kuisisioner dan Jawaban Responden	46
4.3 Pengujian Validasi dan Reliabilitas	89
4.3.1 Pengujian validasi	89
4.3.2 Pengujian Reliabilitas	113
4.4 Analisa Kepuasan	120
4.4.1 Analisis Kepuasan Tangibles/Bukti Nyata	120

4.4.2 Analisis Kepuasan Reability/Keandalan	122
4.4.3 Analisis Kepuasan Responsive/Tanggapan	123
4.4.4 Analisis Kepuasan Empati	125
4.4.4 Analisis Kepuasan Empati	126
4.5 Pembahasan	128
BAB V PENUTUP	130
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	35
Gambar 3.2 Diagram Alir	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Tingkat Pencahayaan.....	18
Tabel 2.2 Koefisien Produk Momen	32
Tabel 2.3 Indeks korelasi	33
Tabel 2.4 Nilai tingkat kepuasan	34
Tabel 4.1 Jumlah penduduk Kecamatan Ende Timur.....	41
Tabel 4.2 Jumlah karyawan berdasarkan profesi	42
Tabel 4.3 Luas tanah dan bangunan Puskesmas Kota Ende	43
Tabel 4.4 Sarana Puskesmas Kota Ende	44
Tabel 4.5 Profil Responden	45
Tabel 4.6 Pertanyaan nomor 1 : Tingkat kepuasan terhadap bangunan Puskemas kota Ende.....	47
Tabel 4.7 Pertanyaan nomor 2 : Tingkat kepuasan terhadap ruang tunggu dengan luas 4,4 x 4,5 dengan kapasitas 19 orang.	50
Tabel 4.8 Pertanyaan nomor 3 :Tingkat kepuasan terhadap toilet dan air bersih.	52
Tabel 4.9 Pertanyaan nomor 4 : Tingkat kepuasan terhadap lokasi dengan batas dan pagar.	54
Tabel 4.10 Pertanyaan nomor 1 : Tingkat kepuasan terhadap kerapian penataan ruang.	56
Tabel 4.11 Pertanyaan nomor 2 : Tingkat kepuasan terhadap komponen bangunan (atap, langit-langit, dinding, lantai, pintu dan jendela).	58
Tabel 4.12 Pertanyaan nomor 3 : Tingkat kepuasan terhadap sistem kelistrikan dan pencahayaan.	60
Tabel 4.13 Pertanyaan nomor 4 : Tingkat kepuasan terhadap sistem sanitasi (air bersih, air limbah, dan pembuangan air limbah padat medis dan non medis)	62
Tabel 4.14 Pertanyaan nomor 1: Tingkat kepuasan terhadap tempat duduk atau kursi.....	65

Tabel 4.15 Pertanyaan nomor 2 : Tingkat kepuasan terhadap akses masuk kedalam Puskesmas (pintu masuk)	67
Tabel 4.16 Pertanyaan nomor 3 : Tingkat kepuasan terhadap saluran air.....	69
Tabel 4.17 Pertanyaan nomor 4 : Tingkat kepuasan terhadap peralatan medis.	71
Tabel 4.18 Pertanyaan nomor 1 : Tingkat kepuasan terhadap tangga naik ke lantai 2.	73
Tabel 4.19 Pertanyaan nomor 2 : Tingkat kepuasan terhadap tempat penampungan sampah.	75
Tabel 4.20 Pertanyaan nomor 3 : Tingkat kepuasan terhadap sistem ventilasi.....	77
Tabel 4.21 Pertanyaan nomor 4 : Tingkat kepuasan terhadap ruang tunggu.....	79
Tabel 4.22 Pertanyaan nomor 1 : Tingkat kepuasan pasien yang tidak tertunggu dengan kebisingan kendaraan yang melewati Puskesmas.	81
Tabel 4.23 Pertanyaan nomor 2 : Tingkat kepuasan terhadap aksesibilitas untuk jalur transportasi.	83
Tabel 4.24 Pertanyaan nomor 3 : Tingkat kepuasan terhadap tempat parkir.....	85
Tabel 4.25 Pertanyaan nomor 4 :Tingkat kepuasan terhadap kenyamanan pasien saat berada diruang antrian.....	87
Tabel 4.26 Tangibles/bukti nyata	90
Tabel 4.27 Koefisien Produk Momen untuk Pertanyaan nomor 1	92
Tabel 4.28 Reliability/Keandalan.....	94
Tabel 4.29 Pertanyaan nomor 1: Kerapian Penataan Ruang.	96
Tabel 4.30 Responsive/Tanggapan	99
Tabel 4.31 Pertanyaan nomor 1 : Tingkat kepuasan terhadap tempat duduk/kursi.....	101
Tabel 4.32 Empati.....	103

Tabel 4.33 Pertanyaan nomor 1 Tangga naik ke lantai 2	105
Tabel 4.34 Assurance/Jaminan.....	108
Tabel 4.35 Pertanyaan nomor 1 Tidak terganggu dengan kebisingan kendaraan yang melewati Puskesmas.	110
Tabel 4.36 Hasil pengujian validasi.....	113
Tabel 4.37 Pengujian Reliabelitas.....	119
Tabel 4.38 Nilai tingkat kepuasan	120
Tabel 4.39 Pertanyaan nomor 1.....	120
Tabel 4.40 Pertanyaan nomor 2.....	120
Tabel 4.41 Pertanyaan nomor 3.....	121
Tabel 4.42 Pertanyaan nomor 4.....	121
Tabel 4.43 Rata-rata analisis kepuasan Tangibles/Bukti Nyata	121
Tabel 4.44 Pertanyaan nomor 1.....	122
Tabel 4.45 Pertanyaan nomor 2.....	122
Tabel 4.46 Pertanyaan nomor 3.....	122
Tabel 4.47 Pertanyaan nomor 4.....	122
Tabel 4.48 Rata-rata analisis kepuasan Reability/keandalan	123
Tabel 4.49 Pertanyaan nomor 1.....	123
Tabel 4.50 Pertanyaan nomor 2.....	123
Tabel 4.51 Pertanyaan nomor 3.....	124
Tabel 4.52 Pertanyaan nomor 4.....	124
Tabel 4.53 Rata-rata analisis kepuasan Responsive/Tanggapan	124
Tabel 4.54 Pertanyaan nomor 1.....	125
Tabel 4.55 Pertanyaan nomor 2.....	125
Tabel 4.56 Pertanyaan nomor 3.....	125
Tabel 4.57 Pertanyaan nomor 4.....	125
Tabel 4.58 Rata-rata analisis kepuasan Empati.....	126
Tabel 4.59 Pertanyaan nomor 1.....	126
Tabel 4.60 Pertanyaan nomor 2.....	126
Tabel 4.61 Pertanyaan nomor 3.....	127
Tabel 4.62 Pertanyaan nomor 4.....	127

Tabel 4.63 Rata-rata analisis kepuasan Assurance/Jaminan	127
Tabel 4.64 Rekap data hasil analisis.....	128

DAFTAR NOTASI

X = Variabel terikat

Y = Variabel bebas

r hitung = Koefisien Korelasi

$\sum x$ = jumlah skor item

$\sum y$ = jumlah skor item

t = nilai t hitung

n = jumlah responden

r_i = reliabilitas instrumen

r_b = indeks korelasi