

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP MANAJEMEN FASILITAS BANGUNAN PUSKESMAS CITRA MEDIKA MENGUNAKAN METODE SKALA LIKERT

Wanda Dwi Febrianti, Santi Sani, Nanda Prayoga,
Universitas Musi Rawas

*Email: wandadwifebrianti8@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas Citra Medika sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dasar dituntut mampu menyediakan bangunan yang aman, sehat, nyaman, dan mudah diakses sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 45/PRT/M/2007 dan Nomor 24/PRT/M/2008. Dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara kondisi fasilitas yang tersedia dengan harapan pengguna, sehingga diperlukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap manajemen fasilitas bangunan yang ada. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kondisi aktual manajemen fasilitas bangunan serta mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap dimensinya. Kajian pustaka penelitian ini didasarkan pada konsep manajemen fasilitas menurut Atkin dan Brooks, teori kepuasan pengguna menurut Kotler dan Keller, dimensi kualitas SERVQUAL menurut Parasuraman dkk., serta berbagai regulasi teknis bangunan gedung negara dan fasilitas kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif-survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara semi terstruktur kepada 43 responden yang terdiri atas pasien, pengunjung, dan pegawai puskesmas, sedangkan data sekunder diperoleh dari Struktur Organisasi dan Dokumentasi terkait. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas instrumen, dilanjutkan dengan perhitungan skor total, nilai rata-rata, dan indeks kepuasan menggunakan metode Skala Likert untuk setiap variabel, yaitu kondisi struktur, kondisi utilitas bangunan, kondisi arsitektur, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi aktual struktur, utilitas, dan arsitektur bangunan secara umum berada dalam kategori baik, meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan seperti kelembapan dinding, kebocoran atap, dan instalasi yang belum tertata rapi. Hasil analisis Skala Likert menunjukkan bahwa seluruh variabel memperoleh indeks kepuasan pada kategori Sangat Puas, dengan nilai berkisar antara 87,98% hingga 88,84%. Dapat disimpulkan bahwa manajemen fasilitas bangunan Puskesmas Citra Medika telah berjalan efektif dalam mendukung kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pelayanan kesehatan, meskipun kegiatan pemeliharaan preventif dan korektif perlu terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kata Kunci; *manajemen fasilitas bangunan, kepuasan pengguna, skala Likert, Puskesmas Citra Medika*

ABSTRACT

Citra Medika Society Health Center as a basic health service facility is required to be able to provide a safe, healthy, comfortable, and easily accessible building in accordance with the regulation of the Minister of Public Works number 45/PRT/M/2007 and number 24/PRT/M/2008. In practice, there is still a gap between the condition of the facilities available and the expectations of users, so it is necessary to analyze the level of user satisfaction with the management of existing building facilities. This study evaluates the actual condition of building facilities management and measure the level of user satisfaction with each dimension. Literature review this research is based on the concept of facility management according to Atkin and Brooks, user satisfaction theory according well as various technical regulations of buildings of state buildings and health facilities. This study

employs a quantitative approach through descriptive-survey type. Primary Data is obtained through the distribution of questionnaires and semi-structured interviews to 43 respondents consisting of patients, visitors, and puskesmas employees, while secondary data is obtained from organizational structure and related documentation. Data analysis employs validity and reliability test of the instrument, followed by the calculation of the total score, average value, and Satisfaction Index using the Likert scale method for each variable, namely the condition of the structure, the condition of the building utilities, architectural conditions, and user satisfaction. The results showed that the actual condition of the structure, utilities, and architecture of the building in general are in the good category, although some shortcomings such as wall moisture, roof leaks, and installation were still found. The results of Likert scale analysis showed that all variables obtained satisfaction index in the highly satisfied category, with values ranging from 87.98% to 88.84%. It can be concluded that the facility management of Puskesmas Citra Medika building has been effective in supporting the comfort, safety, and smooth running of health services, although preventive and corrective maintenance activities need to be continuously improved.

Keywords: *Building Facility Management, User Satisfaction, Likert Scale, Puskesmas Citra Medika*

1. PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama merupakan bagian penting dari infrastruktur pelayanan publik yang keberadaannya diatur secara ketat melalui berbagai regulasi teknis, di antaranya Permen PU No. 45/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Bangunan Gedung Negara, UU No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, serta Permen PU dan Perumahan Rakyat No. 24/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung. Ketiga regulasi tersebut secara konsisten menegaskan bahwa bangunan gedung negara, termasuk Puskesmas, wajib memenuhi prinsip keandalan bangunan yang mencakup keselamatan struktural, keamanan sistem utilitas, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi seluruh pengguna. Manajemen fasilitas bangunan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan menjadi kunci agar bangunan pelayanan kesehatan dapat berfungsi optimal; sebaliknya, pengelolaan yang kurang baik berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan hingga risiko keselamatan bagi pengguna. Permasalahan ini menjadi relevan pada kasus Puskesmas Citra Medika, di mana masih terindikasi adanya kesenjangan antara kondisi fasilitas yang tersedia dengan harapan pengguna, seperti kenyamanan ruang tunggu yang belum memadai, tingkat kebersihan yang belum optimal, serta fasilitas fisik yang dinilai kurang mencukupi kebutuhan. Kesenjangan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan yang diberikan, sehingga diperlukan sebuah instrumen pengukuran yang dapat mengidentifikasi secara objektif dan terukur seberapa besar kesenjangan itu terjadi. Metode Skala Likert dipilih sebagai instrumen pengukuran karena mampu mengukur persepsi, sikap, dan pendapat responden terhadap suatu pernyataan menggunakan skala bertingkat, mulai dari sangat puas hingga sangat tidak puas (Sugiyono, 2019), sehingga data yang diperoleh dapat diolah secara kuantitatif dan menghasilkan gambaran yang sistematis serta mudah dianalisis. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memetakan kondisi aktual manajemen fasilitas bangunan Puskesmas Citra Medika ditinjau dari aspek keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan aksesibilitas sesuai peraturan Menteri Pekerjaan Umum yang berlaku, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing dimensi manajemen fasilitas bangunan menggunakan Metode Skala Likert. Melalui pencapaian kedua tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana fasilitas yang tersedia telah memenuhi kebutuhan pengguna, mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan, serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola Puskesmas dalam meningkatkan kualitas manajemen fasilitas bangunan agar sesuai dengan standar bangunan gedung pelayanan publik

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terkait

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji topik yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dan pengelolaan fasilitas bangunan pelayanan kesehatan. Pratama (2020) meneliti kepuasan pengguna terhadap fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas menggunakan metode kuantitatif berbasis skala Likert, dan menemukan bahwa kebersihan, kenyamanan, serta kelengkapan sarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna; namun penelitian tersebut hanya berfokus pada fasilitas secara umum tanpa mengkaji manajemen fasilitas bangunan secara spesifik. Sari dan Nugroho (2019) mengkaji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas dan menyimpulkan bahwa kenyamanan ruang tunggu, ventilasi, serta fasilitas pendukung berpengaruh terhadap kepuasan pasien, meskipun aspek pengelolaan atau manajemen fasilitas belum dibahas. Rahman (2021) mengevaluasi manajemen fasilitas bangunan pada fasilitas kesehatan secara deskriptif kuantitatif dan menemukan bahwa manajemen fasilitas yang baik meningkatkan kualitas pelayanan yang nyaman, namun tidak mengukur tingkat kepuasan pengguna secara langsung. Hidayat (2022) menganalisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan menggunakan metode skala Likert dan membuktikan efektivitas metode tersebut dalam mengukur kepuasan secara sistematis, tetapi tidak berfokus pada fasilitas bangunan melainkan pada pelayanan secara umum.

2.2 Fasilitas Bangunan pada Puskesmas

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga fasilitas bangunannya harus memenuhi standar teknis tertentu agar dapat menunjang pelayanan yang optimal. Berdasarkan ketentuan Kementerian Kesehatan, aspek yang wajib dipenuhi meliputi kebersihan lingkungan, ketersediaan ruang pelayanan dan ruang tunggu, sistem ventilasi dan pencahayaan yang baik, fasilitas sanitasi (toilet, air bersih), serta aksesibilitas bagi pengguna. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat lebih lanjut mengatur persyaratan teknis secara terperinci, mencakup zonasi dan tata ruang pelayanan, standar pencahayaan alami dan buatan, sistem ventilasi udara, fasilitas sanitasi dan air bersih, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan, serta persyaratan keamanan struktural bangunan. Secara teknis, Permen PU No. 45/PRT/M/2007 menetapkan standar spesifik seperti pertukaran udara minimum enam kali per jam untuk ruang pelayanan kesehatan, tingkat pencahayaan alami minimal 200 lux untuk ruang perawatan dan 500 lux untuk ruang tindakan medis, serta kapasitas toilet minimal satu unit per 20 pengguna. Persyaratan-persyaratan ini secara langsung membentuk ekspektasi pengguna terhadap kualitas lingkungan fisik puskesmas, dan menjadi dasar dalam menyusun indikator penilaian kondisi struktural, utilitas, dan arsitektural bangunan yang digunakan dalam penelitian ini.

2.3 Metode Skala Likert

Skala Likert merupakan salah satu teknik pengukuran sikap yang paling banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif di berbagai bidang ilmu sosial, manajemen, dan kesehatan. Skala ini pertama kali diperkenalkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 melalui karyanya *A Technique for the Measurement of Attitudes*, dengan tujuan menyediakan metode yang sistematis dan objektif dalam mengukur sikap, persepsi, dan kecenderungan perilaku individu terhadap suatu objek atau fenomena. Menurut Likert (1932), sikap seseorang tidak dapat diamati secara langsung, tetapi dapat diukur melalui tanggapan terhadap serangkaian pernyataan yang disusun berdasarkan indikator tertentu. Skala Likert sebagai skala yang mengukur sikap dengan cara menyatakan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap suatu pernyataan. Dalam penelitian ini, respons diberi skor 1 (Sangat Tidak Puas) hingga 5 (Sangat Puas), yang kemudian diolah menggunakan rumus statistik deskriptif — mengacu pada pedoman Keputusan Menteri PANRB No. KEP/25/M.PAN/2/2004 yang dimodifikasi untuk konteks

penilaian fasilitas bangunan — sehingga data persepsi yang bersifat kualitatif dapat dikonversi menjadi data kuantitatif yang sistematis dan mudah dianalisis.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Citra Medika, Kota Lubuk Linggau, yang beralamat di Jalan Yos Sudarso Gang Binjai RT 02, Kelurahan Taba Jemekeh, Kecamatan Lubuk Linggau Timur I, dengan koordinat 3,28378°S, 102,89037°T



Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian
Sumber: Google Maps

3.2 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data terdiri dari data primer (diperoleh langsung dari pengguna fasilitas puskesmas citra medika melalui 2 teknik yaitu penyebaran kuesioner dan wawancara) dan data sekunder (Struktur Organisasi, Buku Profil Puskesmas Citra Medika, Data Jumlah Pasien Puskesmas Citra Medika berdasarkan Aplikasi Epuskesmas, Absen Pegawai Puskesmas Citra Medika).

3.3 Metode Pengolahan Data

Setelah data terkumpul dilakukan pengolahan data secara sistematis melalui tiga tahap agar data siap di analisis.

1. Editing (Pemeriksaan Data) — memeriksa kelengkapan, kejelasan, dan konsistensi jawaban pada setiap kuesioner yang dikembalikan responden. Kuesioner yang tidak terisi lengkap atau tidak memenuhi syarat dikeluarkan dari data analisis.
2. Coding (Pengkodean Data) — memberikan kode numerik pada setiap jawaban responden berdasarkan skala Likert yang ditetapkan, yaitu Sangat Tidak Puas = 1, Tidak Puas = 2, Cukup Puas = 3, Puas = 4, dan Sangat Puas = 5, untuk mempermudah proses analisis statistik.
3. Tabulasi Data — data yang telah bersih ditabulasikan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk setiap variabel dan indikator penilaian kepuasan, yang menjadi dasar dalam proses analisis data selanjutnya

Sebelum instrumen kuesioner digunakan untuk pengambilan data sesungguhnya, terlebih dahulu dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* (item dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%) dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* (instrumen dinyatakan reliabel jika nilai $Cronbach's Alpha > 0,60$), guna memastikan data yang dikumpulkan layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan metode Skala Likert.

3.4 Analisa Data

Analisis data merupakan tahap terakhir dalam proses penelitian yang bertujuan untuk mengolah dan menginterpretasikan data secara ilmiah sehingga menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

- a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrumen kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dan pengujian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan ketentuan: jika r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi 5% maka item pertanyaan dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Metode yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* dimana instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Persiapan penelitian dan uji instrument

Jumlah sampel minimum dihitung menggunakan rumus Slovin dari rata-rata kunjungan pasien ± 75 orang/hari dengan taraf kesalahan 10%, menghasilkan 43 responden. Instrumen kuesioner terdiri dari 24 pernyataan yang mencakup 4 dimensi: Kondisi Struktural, Kondisi Utilitas Bangunan, Kondisi Arsitektur, dan Kepuasan Pengguna. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson (product moment) dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dihitung baik secara manual (Excel) maupun dengan SPSS. Seluruh butir dinyatakan valid (r hitung $>$ r tabel = 0,301) dan reliabel (Cronbach's Alpha $>$ 0,70).

Tabel 1 hasil uji validitas dan reliabilitas per dimensi

No	Dimensi	Soal	Nilai	Kriteria	Kriteria Dimensi
1	Kondisi Struktur	KS1–KS5	0,757 0,978	Tinggi Sangat Tinggi	0,930 (Sangat Tinggi)
2	Kondisi Utilitas Bangunan	KUB1–KUB7	0,742 0,943	Tinggi Sangat Tinggi	0,921 (Sangat Tinggi)
3	Kondisi Arsitektur	KA1–KA6	0,614 0,939	Sedang Sangat Tinggi	0,896 (Tinggi)
4	Kepuasan Pengguna	KP1–KP6	0,784 0,948	Tinggi Sangat Tinggi	0,933 (Sangat Tinggi)

Dari Tabel di atas dapat kita simpulkan bahwa semua pertanyaan terdiri dari beberapa kriteria yang berbeda ada yang memiliki kriteria sedang, tinggi, dan sangat tinggi sehingga membuktikan bahwa pertanyaan –pertanyaan tersebut valid dan reliable sehingga peneliti dapat menyebarkan kuesioner dengan menggunakan pertanyaan tersebut.

Tabel 2 karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori Terbanyak	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	29	67,44%
Usia	31–40 tahun	15	34,88%
Status Pengguna	Pasien BPJS	31	72,09%
Pendidikan Terakhir	SMA	14	32,56%

Berdasarkan tabel di atas Mayoritas responden adalah perempuan, berusia 31–40 tahun, berstatus pasien BPJS, dan berpendidikan terakhir SMA — mencerminkan profil umum pengguna Puskesmas Citra Medika.

Tabel 3

Hasil analisis skala likert

Variabel	Rata-rata Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
Kondisi Struktur Bangunan	4,42	88,47%	Sangat Puas
Kondisi Utilitas Bangunan	4,44	88,84%	Sangat Puas (tertinggi)
Kondisi Arsitektur	4,40	88,06%	Sangat Puas
Kepuasan Pengguna	4,37	87,44%	Sangat Puas

Total indeks kepuasan gabungan seluruh item (24 pernyataan) sebesar 88,35, dan gabungan seluruh variabel sebesar 88,34 — keduanya berada pada kategori Sangat Puas. Indeks kepuasan tertinggi per item diraih oleh KUB5 (91,63) dan KA3 (91,16)

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi lapangan terhadap kondisi aktual bangunan, komponen struktur, utilitas, dan arsitektur Puskesmas Citra Medika secara umum berada dalam kondisi baik dan masih layak digunakan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan. Tidak ditemukan kerusakan struktural yang mengganggu fungsi bangunan, sementara sistem utilitas seperti instalasi listrik, penyediaan air bersih, sanitasi, ventilasi, dan pencahayaan masih berfungsi dengan baik. Dari sisi arsitektur, ruang pelayanan, ruang tunggu, lantai, dinding, plafond, serta aksesibilitas dinilai cukup memadai untuk mendukung kenyamanan pengguna, meskipun kebersihan toilet, penataan instalasi kabel, dan pemeliharaan elemen finishing masih memerlukan perhatian agar kualitas fasilitas tetap terjaga. Selanjutnya, hasil penyebaran kuesioner kepada 43 responden yang terdiri atas pasien, pengunjung, dan pegawai menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap manajemen fasilitas bangunan Puskesmas Citra Medika. Sebagian besar jawaban berada pada kategori Puas hingga Sangat Puas, yang mengindikasikan bahwa kondisi struktur bangunan masih dirasakan aman, utilitas bangunan mampu menunjang aktivitas pelayanan kesehatan, dan kondisi arsitektur memberikan kenyamanan selama berada di lingkungan Puskesmas. Meski demikian, sebagian responden tetap memberikan masukan mengenai perlunya peningkatan pada beberapa komponen bangunan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil identifikasi kondisi aktual fasilitas bangunan gedung Puskesmas Citra Medika, diperoleh bahwa Kondisi Struktur Bangunan, Kondisi Utilitas Bangunan, dan Kondisi Arsitektur bangunan secara umum berada dalam kondisi baik dan masih layak digunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan. Hasil observasi menunjukkan bahwa bangunan telah memiliki tata ruang yang memadai, sistem utilitas yang berfungsi, serta lingkungan yang mendukung aktivitas pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa aspek yang memerlukan evaluasi pemeliharaan, seperti kebersihan fasilitas sanitasi, penataan instalasi utilitas, dan perawatan beberapa elemen bangunan agar kualitas pelayanan tetap terjaga
2. Berdasarkan Hasil analisis manajemen fasilitas menggunakan kuesioner dan metode Skala Likert, diperoleh bahwa seluruh dimensi yang diteliti berada pada kategori Sangat Puas (SP). Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi Kondisi Struktur Bangunan memperoleh indeks kepuasan sebesar 88,47%, dimensi Utilitas Bangunan memperoleh indeks kepuasan sebesar 88,84%, sedangkan dimensi Arsitektur Bangunan memperoleh 88,06%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna juga berada pada kategori Sangat Puas dengan nilai sekitar 87,44%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa manajemen fasilitas bangunan Puskesmas Citra Medika telah mampu memenuhi harapan pengguna dalam aspek keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan fasilitas. Dengan demikian, penerapan metode Skala Likert berhasil memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap dimensi manajemen fasilitas bangunan yang diteliti.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian mengenai manajemen fasilitas bangunan Gedung Puskesmas Citra Medika, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kondisi aktual fasilitas bangunan, pihak pengelola Puskesmas Citra Medika disarankan melaksanakan program pemeliharaan bangunan secara berkala, terutama pada fasilitas sanitasi, kebersihan lingkungan, pengecekan instalasi utilitas, serta perbaikan bagian bangunan yang mulai mengalami penurunan kualitas. Evaluasi pemeliharaan yang dilakukan secara rutin akan menjaga fungsi bangunan, meningkatkan kenyamanan pengguna, serta memperpanjang umur layanan bangunan
- b. Untuk meningkatkan kualitas manajemen fasilitas bangunan, pihak Puskesmas Citra Medika disarankan melakukan evaluasi kepuasan pengguna secara berkala melalui survei atau kuesioner sebagai bahan perbaikan pelayanan. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan analisis dengan menambahkan aspek lain, seperti biaya pemeliharaan, tingkat resiko kerusakan bangunan, maupun penerapan standar manajemen fasilitas yang sesuai dengan regulasi yang berlaku sehingga diperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat. (2022). *Analisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan menggunakan metode skala Likert*, Universitas Airlangga.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014a). *Pedoman teknis sarana, prasarana, dan peralatan pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas*. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kemenkes RI.
- Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia. (2007). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 45/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Bangunan Gedung Negara*.
- Kementerian Pekerjaan Umum. Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. KemenPANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. KemenPAN.
- Nazir, M. (2014). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Pratama. (2020). *Analisis kepuasan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas*, Universitas Indonesia.
- Preiser, W. F. E., Hardy, A. E., & Schramm, U. (2015). *Building performance evaluation: From delivery process to life cycle phases (2nd ed.)*. Springer.
- Puskesmas Citra Medika. (2025). *Profil Puskesmas Citra Medika (Dokumen internal)*, Lubuklinggau.
- Rahman. (2021). *Evaluasi manajemen fasilitas bangunan pada fasilitas kesehatan*. Institut Teknologi Bandung.

Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung*. Indonesia.

Riduwan. (2015). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Alfabeta. Sugiyono. (2004). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta.