Hubungan Tingkat Pendidikan dan Pelatihan dan Pendapatan dengan Kepemilikan Sarana Sanitasi Dasar pada Permukiman Kumuh di Kelurahan Ujuna Kecamatan Palu Barat Kota Palu

Relationship Levels of Education and Training and Income with Ownership of Basic Sanitation Facilities in Slum Settlements in Ujuna Kelurahan Kecamatan Barat Palu Kota Palu

[1]Muhammad Riful*, [2] Budiman, [3]Nur Rismawati
[1,2,3]Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu
(*)Email Korespondensi: mohriful039@gmail.com

Abstrak
Pemukiman Merupakan salah satu kebutuhan dasar utama manusia. Kondisi perumahan dan pemukiman yang sehat dan baik membuat nyaman pemukim/orang yang bersangkutan sebaliknya, pemukiman yang buruk akan menurunkan kualitas kehidupan pemukimannya.Tujuan penelitian untuk hubungan tiangkat pendidikan dan pendapatan dengan kepemilikan sarana sanitasi dasar di Permukiman kumuh di Kelurahan Ujuna Kecamatan Palu Barat Kota Palu. Jenis penelitian ini adalah penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *croos sectional design* yang bertujuan melihat hubungan sebab dan akibat secara bersama dalam satu waktu, Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan dan pendapatan kepemilikan sarana sanitasi dasar yang ada di kawasan kumuh Kelurahan Ujuna. Hasil penelitian menunjukan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna anatara tingkat pendidikan dengan kepemilikan jamban dengan *p.value* = 0,286 (p>0,05), ada hubungan yang bermakna antara pendapatan dengan kepemilikan jamban dengan nilai *p.value* = 0,000 (p<0,05), tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan kepemilikan SPAL dengan nilai *p.value* = 0,925 (p>0,05) da nada hubungan yang bermakna antara pendapatan dengan kepemilikan SPAL dengan nilai *p.value* = 0,072 (p<0,05) Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam pengembangan ilmu di bidang kesehatan.

Kata Kunci: Pendidikan; Pendapatan; Sanitasi Dasar

Abstract
Settlement conditions make the settlers/people comfortable. On the other hand, poor settlements will reduce the quality of their residential life. The purpose of the study was to determine the relationship between education and income levels with the ownership of basic sanitation facilities in slum settlements in Ujuna Village, West Palu District, Palu City. This type of research is an analytical survey research with a cross sectional design approach which aims to see the cause and effect relationship together at one time. The study aims to determine the relationship between education level and income of ownership of basic sanitation facilities in the slum area of Ujuna Village. The results showed that there was no significant relationship between education level and latrine ownership with p.value = 0.286 (p>0.05), there was a significant relationship between income and latrine ownership with p.value = 0.000 (p<0, 05), there is no significant relationship between education level and SPAL ownership with p value = 0.925 (p>0.05) and there is a significant relationship between income and SPAL ownership with p value = 0.072 (p<0, 05) It is hoped that the results of this research can be used as input in the development of science in the health sector.

Keywords: *Education; Income; Basic Sanitation*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, IGD dan gawat darurat. Tujuan rumah sakit seperti yang diamanatkan Undang-Undang yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit, dan memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan Rumah Sakit (1).

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (2).

Dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, terdapat pokok pokok inti yang harus diperhatikan. Seperti yang diungkapkan Parasuraman, *et al* (1988) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Melalui lima dimensi ini dapat memberikan presepsi kepada pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Presepsi baik yang timbul atas kualitas pelayanan dari jasa yang diberikan akan memberikan kepuasan bagi pelanggan (3).

Sehubungan dengan penjelasan diatas, ada beberapa hasil penelitan sebelumnya yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dirumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti penelitian yang dilakukan oleh Cita (2017) dalam penelitiaannya yang menguji tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Hasil observasi awal jumlah pengunjung di Rumah Sakit Anutapura Palu yang menggunakan pelayanan rawat inap pada tahun 2016 sebanyak 30.628, tahun 2017 sebanyak 28.315, tahun 2018 sebanyak 22.529. Sedangkan jumlah pasien yang datang berobat perharinya di Rumah Sakit Anutapura Palu pada tahun 2016 sebanyak 83 orang, tahun 2017 sebanyak 78 orang, tahun 2018 sebanyak 76 orang. (Profil RSU Anutapura Palu)

Berdasarkan jumlah pengunjung rumah sakit Anutapura yang menggunakan pelayanan rawat inap, ditemui beberapa masalah pada saat observasi awal yaitu masih ada pasien yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, seperti penyampaian informasi yang berkaitan dengan penyakit yang diderita oleh pasien dan kurang tanggapnya perawat dalam menyelesaiakan keluhan pasien sehingga menjadi masalah yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan adanya masalah tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu Terhadap Kepuasan Pasien".

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana penelitian ini digunakan untuk mengetahui perbedaan antara kenyataan dan harapan pelangggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Sehingga ada variabel independen dan variabel dependen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi seberapa kuat variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *propotional sampling*. Penelitian ini, dilakukan dengan 68 pasien rawat inap. Pengumpulan data dalam penelitian ini meggunakan metode wawancara terstruktur dengan memberikan kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pernyataan tertulis untuk kemudian diberikan kepada responden dengan beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan. Analisis data menggunakan Uji validitas dan reliabilitas, Uji

validitas digunakan untuk menguji tingkat kehandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten.

Kemudian menggunakan Uji asumsi klasik, Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik yang sering digunakan yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Dari lima uji asumsi klasik tersebut peneliti menggunakan tiga uji yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Dan Uji Hipotesisi menggunakan uji regresi yaitu uji yang digunakan untuk melihat variabel independen (X) mana yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Selanjutnya data yang telah diperoleh disederhanakan kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi**.**

HASIL

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian, dimana terdapat 24 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Adapun cara menentukan valid tidaknya pertanyaan yang digunakan dalam penelitian jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka pertanyaan dikatakan valid. Sebaliknya jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel dan nilai r negative, maka pertanyaan dapat dikatakan tidak valid. Berdasarkan hasil uji validitas diatas menujukan bahwa semua indicator pertanyaan yang digunakan dalam penelitian mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel (0,239) sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini adalah valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas menunjukan bahwa semua variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha yang cukup besar yaitu lebih dari 0,06 dapat dikatakan konsep pengukur masing-masing variabel dari kuisioner adalah reliable sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur.

Uji Asumsi Klasik

Adapun uji asumsi klasik pada persamaan regresi linier sederhana terdiri dari :

Uji Multikoloniearitas

Uji multikoloniearitas memiiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi variabel bebas (independen). Beradasarkan hasil uji multikolinearitas diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflaction Faktor* (VIF) dibawah 10 dan nilai *tolerance* diatas 0,10. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas bukti fisik, jaminan, keandalan, Daya Tanggap, dan perhatian yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berdasarkan hasil uji Heterokedastisitas diatas menunjukan bahwa nilai signifikansivariabel bebas bukti fisik, jaminan, keandalan, daya tanggap, dan perhatian lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi terjadi heterokedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan uji yang dilakukan untuk menentukan apakah terdapat autokorelasi dalam data penelitian. Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji durbin watson. Data

dikatakan bebas autokorelasi apabila nilai durbin watson berada diantara dU dan 4-dU. Berdasarkan hasil uji autokorelasi diatas diperoleh nilai durbin watson sebesar 1,932. Sedangkan nilai dU (dilihat dari tabel durbin watson) sebesar 1,453 dan nilai 4-dU sebesar 2,574. Sehingga nilai durbin watson berada diantara dU dan 4-dU, yaitu 1,453 < 1,932 < 2,574. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian ini terbebas dari gejala autokorelasi (tidak ada masalah autokorelasi).

Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi linier berganda Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas/*independen* yang terdiri dari Bukti Fisik (X_1), Jaminan (X_2), Keandalan (X_3), Daya Panggap (X_4), dan Perhatian (X_5) terhadap tak bebas/*dependen* yaitu kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan hasil Analisis maka, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5}$$

Dengan keterangan :
Y = Kepuasan Pasien
X_1= Bukti Fisik
X_2 = Kehandalan
X_3 = Daya Tanggap
X_4 = Jaminan
X_5 = Perhatian
a = Konstanta

Dengan demikian hasil regresi linier berganda dapat diartikan sebagai berikut : 1) Konstanta (a) dari Unstandardized Coefficients, dalam penelitian ini sebesar 0.429. Nilai ini merupakan nilai konstanta yang mempunyai arti jika Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Perhatian (X_5) nilainya 0, maka Kepuasan Pasien (Y) = 0.429. 2) Koefisien X_1 = 0.057, menujukan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, atau dengan kata lain jika Bukti Fisik (X_1) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan menurun sebesar 0.057. 3) Koefisien X_2 = 0,216 menujukan bahwa variabel Keandalan (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, atau dengan kata lain jika Keandalan (X_2) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,216. 4) Koefisien X_3 = 0,295 menujukan bahwa variabel Daya Tanggap (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, atau dengan kata lain jika Daya Tanggap (X_3) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan menurun sebesar 0,295. 5) Koefisien X_4 = 0,279 menujukan bahwa variabel Jaminan (X_4) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, atau dengan kata lain jika Jaminan (X_4) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,279. 6) Koefisien X_5 = 0,404 menujukan bahwa variabel individual Perhatian (X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, atau dengan kata lain jika individual Perhatian (X_5) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,404.

PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Anutapura Palu.

Tampilan fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal.Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan. Bukti Fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang menunjang untuk menyediakan suatu pelayanan (4).

Hasil analisis pada regresi linier berganda menunjukan bahwa nilai koefisien pengaruh variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.057, dan nilai signifikansi 0,731 > 0,05 Hal ini menunjukan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak signifikan didapatkan karena ketersediaan sarana dan prasarana belum memadai, hal ini didukung dengan keluhan pasien dan atau keluarganya bahwa sarana pelayanan belum sesuai dengan harapan mereka sedangankan tarif yang diberikan pada saat

pelayanan tidak sesuai dengan pelayanan yang didapatkan. Namun mereka tetap datang berobat kerumah sakit dengan alasan karena jarak tempat tinggal dan rumah sakit mudah dijangkau.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) mengatakan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi yang diperoleh 0,963 > 0,05 (5). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitawati (2019) mengatakan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi yang diperoleh 0,282 > 0,05 (6).

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Anutapura Palu.

Kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Atributnya ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan, melakukan layanan pada saat pertama, menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan dan mempertahankan rekor bebas cacat (4).

Hasil analisis pada regresi linier berganda menunjukan bahwa nilai koefisien pengaruh variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.279 dan nilai signifikansi 0,099 > 0,05 Hal ini menunjukan bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak signifikan didapatkan karena pemeriksan atau pengobatan yang dilakukan belum sesuai dengan standar pelayaan yang telah ditetapkan seperti tingkat kesesuaian jadwal kunjungan dokter dan waktu visit belum tepat waktu sehingga pasien perlu menunggu lama untuk mendaptkan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nursanti mengatakan bahwa variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai signifikansi yang diperoleh 0,496 > 0,05. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meutia (2019) mengatakan bahwa variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai signifikansi yang diperoleh 0,429 > 0,05 (7).

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Anutapura Palu.

Daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa. Daya tanggap meliputi layanan yang tepat pada pelanggan, mengusahakan pelanggan tetap terinformasi, keinginan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan (4).

Hasil analisis pada regresi linier berganda menunjukan bahwa nilai koefisien pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.295 dan nilai signifikansi 0,100 > 0,05 Hal ini menunjukan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak signifikan didapatkan karena sebagian pasien yang dirawat merasa masih ada tenaga kesehatan yang kurang tanggap dalam melayani setiap keluhan pasien selain itu kurangnya kecepatan pelayanan dokter dalam mendiagnosa penyakit, Sehingga membuat pasien merasa masih kurangnya daya tanggap tenaga kesehatan terhadap setiap keluhan yang diberikan oleh pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nursanti mengatakan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai signifikansi yang diperoleh 0,130 > 0,05 (7). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meutia (2019) mengatakan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai signifikansi yang diperoleh 0,828 > 0,05 (8).

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Anutapura Palu.

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya risiko atau keraguan yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan (4).

Hasil analisis pada regresi linier berganda menunjukan bahwa nilai koefisien pengaruh variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.279 dan nilai signifikansi 0,099 > 0,05 Hal ini menunjukan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak siginifikan didapatkan karena tenaga kesehatan dalam melayani setiap keluhan pasien belum mampu memberikan jawaban yang tepat terhadap pertanyaan tentang diagnosa serta keluhan yang diberikan oleh pasien, sehingga pasien merasa belum puas dengan apa yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada diruangan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahda mengatakan bahwa variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai signifikansi yang diperoleh 0,124 > 0,05 (9). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Enas (2020) mengatakan bahwa variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai signifikansi yang diperoleh 0,244 > 0,05.

Pengaruh Perhatian (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Anutapura Palu.

Perhatian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

Hasil analisis pada regresi linier berganda menunjukan bahwa nilai koefisien pengaruh variabel perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.404 dan nilai signifikansi 0,096 > 0,05 Hal ini menunjukan bahwa variabel perhatian (*emphaty*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu.

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak signifikan didapatkan karena pasien menilai bahwa tenaga kesehatan belum memahami setiap keluhan yang dikatakan oleh pasien serta mereka belum menunjukan perhatian yang tulus dalam melayani setiap kebutuhan pasein sehingga membuat pasien merasa puas dengan apa yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Namun ini tidak menjadi alasan pasien untuk tidak datang kerumah sakit anutapura palu saat berobat karena menurut mereka hal ini terjadi disebabkan karena perbandingan antara jumlah pasien yang ditemui padasaat pelayanan setiap harinya sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020) mengatakan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh 0,095 > 0,05 yang artinya bahwa variabel empati memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (10). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosalia (2018) mengatakan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh 0,709 > 0,05 yang artinya bahwa variabel empati memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (11).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Besarnya nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang diperoleh sebesar 0,270. Artinya, pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 27%. Sebanyak 73% variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel lain.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa nilai koefisien pengaruh variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.057 dan nilai signifikansi 0,731 > 0,05. Hal ini menunjukan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap

variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu. Nilai koefisien pengaruh variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.216 dan nilai signifikansi 0,119 > 0,05. Hal ini menunjukan bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu. Nilai koefisien pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.295 dan nilai signifikansi 0,100 > 0,05. Hal ini menunjukan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu. Nilai koefisien pengaruh variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.279 dan nilai signifikansi 0,099 > 0,05. Hal ini menunjukan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu. Nilai koefisien pengaruh variabel perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.404 dan nilai signifikansi 0,096 > 0,05. Hal ini menunjukan bahwa variabel perhatian (*emphaty*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di RSU Anutapura Palu.

SARAN

Rekomendasi sara bagi pihak instansi, agar dapat meningkatkan pelayanan dari segi ruangan, peralatan pendukung pelayanan seperti tempat duduk untuk keluarga pasien yang menjenguk, serta dapat mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang datang berobat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Winarto W, Purba JH. Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap organizational citizenship behavior dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi kasus pada karyawan rumah sakit swasta di Kota Medan). J Ilm METHONOMI. 2018;4(2):111–23.
2. Dewi M, Aminah M. Pengaruh edukasi gizi terhadap feeding practice ibu balita stunting usia 6-24 bulan (the effect of nutritional knowledge on feeding practice of mothers having stunting toddler aged 6-24 months). Indones J Hum Nutr. 2016;3(1):1–8.
3. Karimah CZ. Pengaruh desain produk, promosi, garansi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Tupperware di Surabaya. UIN Sunan Ampel Surabaya; 2019.
4. Liu J, Zhou Q, Thein NK, Tian L, Jia D, Johansson EMJ, et al. In situ growth of perovskite stacking layers for high-efficiency carbon-based hole conductor free perovskite solar cells. J Mater Chem A. 2019;7(22):13777–86.
5. Sari F. Metode dalam pengambilan keputusan. Deepublish; 2018.
6. Novitawati RAD, Prihatminingtyas B. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. JISIP J Ilmu Sos dan Ilmu Polit. 2019;8(4):175–80.
7. DI KLATEN DANY, NURSANTI MD. PERILAKU PIHAK KETIGA: MENJELAJAH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KATA DARI MULUT KE MULUT (WOM), DAN HARGA DI KLUB KESEHATAN (FITNESS CENTER).
8. Meutia IF. Stunting Intervension Strategy Based on Community Empowerment. 2019;
9. MAHDA AA. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Bed Occupancy Rate Melalui Kepuasan Pasien.
10. Putri GA. Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien Pasca Gempa di Rsu Anutapura Palu. J Kolaboratif Sains. 2020;3(4):181–9.
11. Rosalia KJ, Purnawati NK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSU Surya Husadha di Denpasar. Udayana University; 2018.