

**PENGARUH KUALITAS PEYANANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD PURI HUSADA TEMBILAHAN - INDRAGIRI HILIR**

Ervis Pratika

elvisdravika@yahoo.co.id

RSUD Puri Husada Tembilahan

Hadi Susanto

Esa Wahyu Endarti

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to describe the effect of the quality of health services on inpatient satisfaction at RSUD Puri Husada Tembilahan. This type of research is explanatory research (explanatory research). Data collection techniques using a questionnaire (questionnaire), Observation (Observation) and Documentation. Determination of the sample of this study uses the incidental sampling method that is taking patients who need services at RSUD Puri Husada Tembilahan. The results of the study using a partial test (t test) found that the independent variables, namely responsiveness, assurance, physical evidence, attention and reliability partially significant effect on the dependent variable, namely patient satisfaction in RSUD Puri Husada Tembilahan, Indragiri Hilir Regency. From the F test results obtained an F count of 19,029 and a significance level of 0,000. Because the significance level is 0,000 < 0.05, the hypothesis is accepted. This means that responsiveness, guarantees, physical evidence, attention and reliability together have a significant effect on patient satisfaction at RSUD Puri Husada Tembilahan, Indragiri Hilir Regency.

Keywords: satisfaction, responsiveness, guarantee, physical evidence, attention, reliability.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Puri Husada Tembilahan. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket), Pengamatan (Observasi) dan Dokumentasi. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode insidental sampling yaitu mengambil pasien yang membutuhkan pelayanan di RSUD Puri Husada Tembilahan. Hasil penelitian dengan menggunakan uji parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel bebas yaitu daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Dari hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 19,029 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, maka hipotesis diterima. Artinya daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Kata kunci: kepuasan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian, kehandalan.

PENDAHULUAN

Kesehatan biasanya dikaitkan langsung dengan kondisi fisik seseorang untuk melakukan aktivitas. (Yanuar, 2000). Intinya, faktor kesehatan merupakan faktor terpenting untuk berlangsungnya aktivitas manusia. Manusia tidak akan bisa melakukan aktivitasnya secara lancar bila ia tidak memiliki kesehatan yang memadai. Karena itu, pemerintah saat ini sangat intensif dalam meningkatkan kesehatan masyarakat demi keberlangsungan pembangunan nasional. Upaya masyarakat tersebut mulai dari daerah perkotaan hingga ke pelosok desa dengan membangun pusat kesehatan masyarakat (Rumah Sakit Daerah) di seluruh wilayah, sehingga bisa melayani masyarakat luas. Meskipun saat ini belum merata secara keseluruhan, tetapi pemerintah terus berbenah diri memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat agar kesehatan masyarakat bisa terjaga secara keseluruhan di Indonesia.

Di beberapa daerah yang maju teknologi dan informasinya, pelayanan kesehatan tidak hanya dituntut untuk merata, tetapi saat ini sudah mulai menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen/pasien. Pelayanan pasien yang tepat, cepat dan efektif merupakan dambaan dari setiap penderita yang datang ke Rumah Sakit Daerah atau rumah sakit untuk mencari kesembuhan. (Aditya, 2002 :). Banyaknya Rumah Sakit Daerah dan rumah sakit swasta yang bermunculan di wilayah perkotaan, menimbulkan persaingan antar organisasi yang menawarkan jasa kesehatan ini. Karena itu, saat ini rumah sakit dan Rumah Sakit Daerah berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mencapai kepuasan pelanggan, sehingga nama baik organisasi mereka akan meningkat pula. Persaingan tersebut bisa berupa persaingan dalam bentuk pelayanan,

sarana dan prasarana, serta berbagai promosi lain yang dilakukan masing-masing rumah sakit / Rumah Sakit Daerah.

Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir sebagai ujung tombak pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir untuk menjaga dan melayani kesehatan masyarakat di Indra Giri Hilir sudah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pasien/masyarakat. Berbagai pembenahan sarana dan prasarana, serta peningkatan kualitas pelayanan dari perawat dan dokter terus diupayakan sehingga tujuan pemerintah menciptakan Indonesia sehat 2012 di Kabupaten Indragiri Hilir dapat tercapai. Hasilnya, dari waktu ke waktu pasien yang datang ke Rumah Sakit Daerah Indragiri Hilir makin bertambah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan makin percaya pada pelayanan Rumah Sakit Daerah Indragiri Hilir. Bila masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka diharapkan masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Daerah akan menjadi loyal, sehingga bila mereka mengalami gangguan kesehatan sekecil apapun, mereka akan langsung datang ke Rumah Sakit Daerah Indragiri Hilir sebagai kepanjangan tangan pemerintah dalam menjaga kesehatan masyarakat di wilayah kecamatan Sungai salak.

Pentingnya kualitas dan pelayanan barang dan jasa merupakan faktor utama untuk memenangkan persaingan (A. Hermann *et al.*, 2000). Rose (1998) menyarankan bahwa kualitas merupakan hal penting tidak hanya untuk menciptakan kesan pertama yang baik terhadap perusahaan, tetapi juga mengurangi peluang penuntutan perkara jika pasien menuntut karena adanya kekurangan atau ketidak beresan. Parasuraman *et al.*, 1985 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:145) mengembangkan definisi dari kualitas dengan memasukkan

lima aspek dari kualitas : *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*. Skala SERVQUAL sesuai yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (Schiffman dan Kanuk, 2004) merupakan desain kesenjangan pengukuran antara harapan pasien tentang layanan dan persepsi mereka tentang layanan yang sesungguhnya.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu, diantaranya penelitian Kartasmita (1995) meneliti perilaku birokrasi dalam pengembangan kemitraan usaha. Hasil kajian empiriknya menggunakan pendekatan perilaku birokrasi dengan mengacu pemikiran bahwa pemahaman atas perilaku orang dalam organisasi menjadi sangat penting. Berkaitan dengan manajemen seperti produktivitas, kualitas pegawai, ketegangan mental (stress) dan rintisan karier berasumsi bahwa pengaruh utama atas perilaku manusia berasal dari lingkungannya. Perubahan perilaku yang dituntut setiap pegawai birokrasi adalah responsif terhadap berbagai tuntutan lingkungan melalui berbagai pendekatan dan cara kerja yang lebih inovatif, kreatif, memiliki jiwa *entrepreneur*, serta memiliki fleksibilitas tinggi. Adanya perubahan ini, maka birokrasi akan lebih memperhatikan kepentingan publik. Menjadi kewajiban utama bagi para administrator publik sebagai 'abdi masyarakat' dan 'abdi negara' untuk mengantisipasi persoalan di atas, selain melakukan tugasnya sebagai motivator utama untuk mengantarkan perubahan terencana kepada masyarakat. Abdi negara juga harus mampu menjaga serta mengamankan berbagai kebijakan negara agar tercipta stabilitas dan ketentraman seluruh bangsa dan negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperlukan konsep baru bahwa perilaku birokrasi dalam kemitraan usaha melalui pengembangan paradigma baru administrasi pembangunan meliputi :

- Birokrasi harus membangun partisipasi rakyat.

- Birokrasi agar tidak berorientasi pada yang kuat saja, tetapi juga memperhatikan yang lemah dan tidak berdaya.
- Pegawai negara harus bergeser perannya dari mengendalikan menjadi mengarahkan, dan dari memberi menjadi memberdayakan.

Kemudian penelitian Tri Prabowo (2002), artikel tentang *knowledge worker*, pada jurnal kajian bisnis mengilhami dan mendorong pentingnya mengkaji model pendekatan pasar dalam strategi manajemen pelayanan publik yang dilakukan birokrasi. Dalam artikel pentingnya, *knowledge worker* menjelaskan bahwa faktor yang menyebabkan terjadinya globalisasi adalah : A. Peningkatan dan modernisasi saluran telekomunikasi global, ketika jarak tidak lagi menjadi persoalan. B. Perusahaan raksasa mampu mengintegrasikan dan mengkoordinasikan desain produk, proses produksi dan pelayanan sesuai pandangan dunia. C. Terwujudnya perdagangan bebas. D. Pasar uang berlangsung 24 jam. E. Investasi modal asing dalam jumlah besar memasuki suatu negara. F. Kontrol negara asing akan meningkat terhadap aset industri dan pekerjaan para tenaga suatu negara. G. Munculnya standar dunia dan berubahnya peraturan global. *Knowledge worker* diperlukan untuk mempermudah dan mempercepat aplikasi teknologi baru. Terkait dengan peran birokrasi dalam memberikan pelayanan publik, perlu diperhatikan pentingnya strategi model pendekatan pasar dalam pelayanan publik.

Selanjutnya Bambang Soemarsono (2001). Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya, Pendidikan Dan Pelatihan sebagai upaya untuk meningkatkan Kemampuan Pegawai Daerah (Suatu Studi pada Pemerintah Kabupaten Pasuruan). Sesuai dengan fokus permasalahan yang akan dianalisa telah dirumuskan tentang tujuan penelitian yang hendak dicapai antara lain: (1) Mendeskripsikan dan menganalisis mekanisme Diklat Pegawai Pemerinah

Kebupaten Pasuruan, (2) Mendeskripsikan dan menganalisis kemampuan Pegawai pemerintah Kabupaten Pasuruan. Fokus penelitian dapat diformulasikan sebagai berikut: (a) Diklat bagi Pegawai Daerah meliputi: "Rencana kebutuhan Diklat, Jenis Diklat, Metode Diklat dan Mekanisme Diklat, (b) Kemampuan Sumber Daya Pegawai meliputi: Peningkatan kualitas dan kuantitas kerja, kecakapan dalam pelaksanaan tugas (kerja) kecepatan/ketrampilan pelaksanaan tugas (kerja), penguasaan materi kerja, dan pengalaman kerja. Lokasi dan situs penelitian di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan, dengan menggunakan pendekatan Deskriptif kualitatif dengan maksud untuk mendapatkan deskripsi yang mendalam mengenai peran Diklat dalam kancah otonomi Daerah. Pengumpulan Data menggunakan tehnik Wawancara, observasi dan dokumentasi, analisis data mengacu pada pendapat Miles dan Huberman.

Terakhir penelitian Hermansyah (2001), Disertasi Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Pengembangan Sumber Daya Daerah Dalam Rangka Otonomi Daerah (Kajian Tentang Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Palembang). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan tehnik wawancara, observasi dan dokumentasi Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisa dan mengintegrasikan aspek-aspek yang berhubungan dengan bentuk pengembangan sumber daya pegawai di lingkungan Kantor Pemerintah Kota Palembang serta kinerja pegawai sesudah mengikuti program pengembangan dan penelitian.

TINJAUAN TEORETIS

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Menurut Tjiptono (1995) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta keuntungan lain yang diperoleh akan semakin meningkat.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi unsur yang "relevan, valid, dan reliable", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah

semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Kualitas Layanan

Pengertian mutu atau kualitas pada pelayanan kesehatan banyak macamnya. Azwar, (1997), menulis tentang pengertian mutu, ada beberapa yang dapat dinilai cukup penting adalah :

1. Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (Winston Dictionary, 1956)
2. Mutu adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program (Donabedian, 1979)
3. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa, yang di dalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman dan pemenuhan kebutuhan para pengguna (Din ISO 8402, 1986)
4. Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (Crosby, 1984)

Dari batasan ini dapat dipahami bahwa mutu hanya dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan penilaian. Dalam praktek sehari-hari melakukan penilaian tidaklah mudah, karena mutu bersifat multi dimensional. Tiap orang, tergantung latar belakang dan kepentingannya dapat melakukan penilaian dari dimensi yang berbeda.

Mutu pelayanan menurut Aniroen S. (1994), adalah derajat kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat akan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit

secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosio-budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons, 1994; Zeithaml dan Bitner, 1996) menemukan bahwa ada lima penentu kualitas.

- 1) **Tangibles** (bukti langsung); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- 2) **Reliability** (Keandalan); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- 3) **Responsiveness** (daya tanggap) ; yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) **Assurance** (Jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguraguan
- 5) **Empathy** (Empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Dalam penelitian ini akan digunakan rancangan (design) penelitian explanatory (penjelasan) yaitu suatu penelitian yang menyoroti pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent dan mengajukan hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989).

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, yakni penelitian yang berlangsung secara ilmiah dan sistematis. Pengamatan yang dilakukan mencakup segala hal yang berhubungan dengan objek penelitian, fenomena dan hubungan yang ada antar variabel. Penelitian kuantitatif dikembangkan dengan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis.

Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Analisis regresi linier berganda adalah untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bebas baik secara parsial dan simultan, dan dilakukan karena variabel bebasnya lebih dari satu. Jadi analisis ini dapat dilakukan jika jumlah variabel bebasnya minimal dua (Sugiyono, 2013).

Dengan mengacu pada rumusan hipotesis tersebut, analisis statistik yang digunakan adalah analisis multiple Linier Regression Model (Model regresi linier berganda) dengan fungsi persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = kepuasan pasien

a = Konstanta

X₁ = *Responsiveness* (daya tanggap)

X₂ = *Assurance* (jaminan)

X₃ = *Tangible* (bukti langsung)

X₄ = *Emphaty* (empati)

X₅ = *Reability* (kehandalan)

b₁ = Koefisien regresi variabel X₁ terhadap Y

b₂ = Koefisien regresi variabel X₂ terhadap Y

b₃ = Koefisien regresi variabel X₃ terhadap Y

b₄ = Koefisien regresi variabel X₄ terhadap Y

b₅ = Koefisien regresi variabel X₅ terhadap Y

e = Error (kesalahan pengganggu)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan adalah rumah sakit rujukan regional dari Rumah Sakit Umum daerah lainnya di Kabupaten Indragiri Hilir. Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) melalui SK Bupati Indragiri Hilir No 194/IV/HK-2011, 11 April 2011 dengan status BLUD Bertahap. Seiring dengan peningkatan volume aktivitas dan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada, maka pada tahun 2012 ditetapkan menjadi BLUD Penuh berdasarkan SK Bupati Indragiri Hilir No 387/VIII/HK-2012, 15 Agustus 2012 tentang Penetapan Status Penuh Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada telah mendapat sertifikat akreditasi bersyarat tingkat dasar, tertanggal 9 Desember 2011. Saat ini RSUD Puri Husada terus berbenah menuju Tipe B.

Data responden dalam penelitian ini untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Adapun data responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 52 responden terdapat sebanyak 38 orang atau sebesar 73,08 % adalah responden laki-laki, sebanyak 14 orang atau sebesar 26,92 % adalah responden perempuan.

Selanjutnya data responden berdasar usia diketahui bahwa sebanyak 11 orang atau sebesar 21,15 % adalah responden dengan usia 20 - 29 tahun, sebanyak 28 orang atau sebesar 53,85 % adalah responden dengan usia 30 - 39 tahun dan 13 orang atau 25,00 % adalah responden dengan usia 40 - 49. Responden berdasar pendidikan terakhir terdapat

sebanyak 1 orang (1,92%) adalah responden dengan tingkat pendidikan SLTP, sebanyak 30 orang (57,69%) adalah responden dengan tingkat pendidikan SLTA, sebanyak 8 orang (15,38%) adalah responden dengan tingkat pendidikan Diploma dan 13 orang (25,00%) adalah responden berpendidikan Sarjana (S1). Responden berdasar pekerjaan terdapat sebanyak 39 orang (75,00%) adalah responden dengan pekerjaan Swasta/Wiraswasta, sebanyak 2 orang (3,85%) adalah responden dengan pekerjaan petani, 7 orang (13,46%) adalah responden dengan pekerjaan sebagai ASN.

Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk

meramalkan bagaimana naik turunnya variabel terikat, bila variabel bebas sebagai faktor prediktor dinaikan atau diturunkan nilainya. Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Perhatian dan Keandalan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, serta untuk menguji dan membuktikan kebenaran atas hipotesis penelitian yang diajukan.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen seperti tertera pada Tabel 1.

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.251	.905		3.277	.004
X1	.263	.039	.376	6.779	.000
X2	.021	.082	.018	3.261	.005
X3	.172	.052	.174	3.279	.002
X4	.276	.054	.288	5.073	.000
X5	.277	.049	.351	5.636	.000

a. Dependent Variable: Y

Sesuai dengan model analisis yang digunakan, maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 0,251 + 0,263.X_1 + 0,021.X_2 + 0,172.X_3 + 0,276.X_4 + 0,277.X_5$$

Nilai-nilai koefisien regresi linier berganda dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 0,251 menunjukkan apabila variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan keandalan bernilai 0, maka kepuasan pasien sebesar 0,251 satuan. Hal ini berarti tanpa adanya variabel bebas yaitu variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik,

perhatian dan keandalan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan tetap sebesar 0,251

Koefisien regresi daya tanggap (b_1) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel daya tanggap (b_1) mengalami peningkatan, maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir juga akan mengalami peningkatan atau sebaliknya. Nilai koefisien regresi daya tanggap (b_1) sebesar 0,263 yang menunjukkan bahwa jika variabel daya tanggap (b_1) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan

mengalami perubahan sebesar 0,263 dikali satu satuan.

Koefisien regresi jaminan (b_2) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel jaminan (b_2) mengalami peningkatan, maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir juga akan mengalami peningkatan atau sebaliknya. Nilai koefisien regresi jaminan (b_2) sebesar 0,021 yang menunjukkan bahwa jika variabel jaminan (b_2) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 0,021 dikali satu satuan.

Koefisien regresi bukti fisik (b_3) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel bukti fisik (b_3) mengalami peningkatan, maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir juga akan mengalami peningkatan atau sebaliknya. Nilai koefisien regresi bukti fisik (b_3) sebesar 0,172 yang menunjukkan bahwa jika variabel bukti fisik (b_3) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 0,172 dikali satu satuan.

Koefisien regresi perhatian (b_4) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel perhatian (b_4) mengalami peningkatan, maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten

Indragiri Hilir juga akan mengalami peningkatan atau sebaliknya. Nilai koefisien regresi perhatian (b_4) sebesar 0,276 yang menunjukkan bahwa jika variabel perhatian (b_4) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 0,276 dikali satu satuan.

Koefisien regresi kehandalan (b_5) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel kehandalan (b_5) mengalami peningkatan, maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir juga akan mengalami peningkatan atau sebaliknya. Nilai koefisien regresi kehandalan (b_5) sebesar 0,277 yang menunjukkan bahwa jika variabel kehandalan (b_5) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 0,277 dikali satu satuan.

Nilai Koefisien Regresi (*R Square*)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir dapat ditentukan dengan besarnya nilai *R square*. Berdasarkan hasil analisis, nilai *R square* yang diperoleh seperti tertera dalam Tabel 2.

Tabel 2
Besaran Nilai Koefisien Regresi (*R square*)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 ^a	.927	.919	.528

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X1, X2

Berdasarkan data dalam Tabel 2 diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,927. Ini artinya kontribusi variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri

Hilir sebesar 0,927 atau 92,7%. Sedangkan sisanya sebesar 0,073 atau 7,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Pengujian Hipotesis secara Simultan

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui secara simultan pengaruh variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun kriteria yang digunakan dalam Uji F hitung dalam penelitian apabila :

- Jika nilai signifikan $< 0,05$, hipotesis diterima, yang artinya secara simultan daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

- Jika nilai signifikan $> 0,05$ hipotesis ditolak, yang artinya secara simultan daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh hasil yang tertera pada Tabel 3.

Tabel 3
Hasil Uji Secara Simultan (Nilai F hitung)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162.144	5	32.429	116.209	.000 ^a
	Residual	12.837	46	.279		
	Total	174.981	51			

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis ANOVA^a dalam Tabel 3 diperoleh nilai F hitung sebesar 116,209 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang ternyata lebih kecil dari derajat kebebasan yang digunakan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian terlihat bahwa variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasar pengujian tersebut diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima, atau dengan kata lain bahwa hipotesis penelitian dapat dibuktikan kebenarannya. Artinya variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Pengujian Hipotesis secara Parsial

Uji t (uji parsial) ini adalah untuk mengetahui berpengaruh (signifikan) atau

tidak antara variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir. Pengujian hipotesis dilakukan uji statistik yaitu uji t, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi lebih kecil dari nilai α (0,05) (signifikan $< 0,05$) hipotesis diterima, berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
- Jika nilai signifikansi lebih besar dari nilai α (0,05) (signifikan $> 0,05$) hipotesis ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Dengan ketentuan penerimaan dan penolakan pengujian hipotesis secara parsial, maka berdasarkan hasil nilai signifikansi terdapat dalam Tabel 4.

Tabel 4
Hasil Uji Secara Parsial (Nilai t Hitung)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.251	.905		3.277	.004
X1	.263	.039	.376	6.779	.000
X2	.021	.082	.018	3.261	.005
X3	.172	.052	.174	3.279	.002
X4	.276	.054	.288	5.073	.000
X5	.277	.049	.351	5.636	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan data dalam Tabel 4 diperoleh hasil hipotesis : Koefisien nilai variabel daya tanggap, diperoleh nilai t hitung 6,779 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Koefisien nilai variabel jaminan, diperoleh nilai t hitung 3,261 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,005 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Koefisien nilai variabel bukti fisik, diperoleh nilai t hitung 3,279 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,002 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Koefisien nilai variabel perhatian, diperoleh nilai t hitung 5,073 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan

demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Koefisien nilai variabel kehandalan, diperoleh nilai t hitung 5,636 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Pembahasan

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Puri Husada Tembilahan. Berdasarkan hasil penelitian menghasilkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan perawat karena pada saat memberikan pelayanan perawat menunjukkan sikap yang simpatik atau peduli kepada pasien dan perawat cepat dalam melayani pasien pada saat pasien menginginkan sesuatu, hubungan

komunikasi antara perawat dan pasien juga terjalin dengan baik.

Seperti yang dikatakan oleh Mc Gregor (1989) bahwa manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan-keinginan segera apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain muncul. Manusia secara terus menerus melakukan usaha-usaha untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya. Sehingga kebutuhan-kebutuhan tersebut akan mempengaruhi perilaku pasien yang pada dasarnya merupakan konsumen jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan bagi pasien adalah jika perawat banyak senyum, ramah, terampil dan cepat dalam penanganan, sehingga pasien nyaman dan tenang, sehingga Pasien secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang atau jasa, termasuk didalamnya dalam proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan suatu kegiatan.

Demikian juga menurut Tjiptono (1997), mengatakan bahwa sikap petugas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa yang dihasilkan, sehingga dalam melayani pelanggan perlu pelayanan yang sempurna. Pengertian pelayanan sempurna adalah suatu sikap petugas dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 unsur pokok dalam konsep ini yang satu dengan lainnya merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, dalam arti pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang kurang. Keempat unsur tersebut adalah kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Puri Husada Tembilahan. Aspek jaminan adalah mencakup menjamin keamanan,

kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam hal ini, perawat diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien ditangannya, maka kesembuhanlah yang akan didapat, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien, bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas perawat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya.

Assurance merupakan pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap rumah sakit. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai rumah sakit dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Perawat yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari pasien. Jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan karyawan.

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Puri Husada Tembilahan. Aspek penampilan fisik adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat untuk tindakan keperawatan, penampilan fisik perawat yang selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap.

Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk

memperoleh pelayan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba.

Pengaruh Perhatian terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Puri Husada Tembilahan. Aspek empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya.

Pasien akan merasa diperhatikan oleh perawat jika apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perawat, dan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perawat kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi perawat, kemampuan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien. Semakin baik persepsi perawat terhadap kepedulian (*empathy*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kepedulian (*empathy*) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Puri Husada Tembilahan. Aspek Kemampuan Pelayanan yang akurat adalah berkaitan dengan keandalan kemampuan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan perawat karena perawat terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Pada dasarnya Seorang perawat dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi pasien terhadap keandalan (*reliability*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap keandalan (*reliability*) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan keandalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten

- Indragiri Hilir.
3. Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.
 4. Perhatian berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.
 5. Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir diharapkan:

1. Meningkatkan kecepatan proses pelayanan dokter dan paramedis, tindak lanjut dan penanganan dengan baik atas keluhan-keluhan pasien, dan pemberian kemudahan-kemudahan dalam pelayanan kesehatan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yakni meningkatkan kualitas/ kuantitas dan tingkat kemampuan dokter dan paramedis dan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
3. Meningkatkan terus menerus sikap empati dan perhatian dokter dan paramedis atas masalah-masalah yang dikeluhkan pasien, serta komunikasi yang lebih baik lagi dalam menjelaskan masalah-masalah yang berhubungan dengan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Aaker, and Kumar, 2001. *Marketing Research.*, John Wiley, New York.

Adam P.Heath & Don Scott, 1998, "The Self-Concept and Image Congruence Hypothesis", *European Journal of Marketing* Vol.32 No.11/12.

Blakely, 1994, *Planning Local Economic Development, Theory and Practice*, 2nd edition, Sage Publication.

Brigham & Daves, 2004, *Intermediate Financial Management*, 8th edition, South-Western USA.

Brown, Lisanne, Fond, Anne, Macintyre, Kate 2001, *Measuring Capacity*

Building. Carolina Population Centre/ University of North Carolina, Chapel Hill.

Cronin and Taylor, 1982, *Measuring service quality : a reexamination and extension*, *Journal of Marketing* Vol. 56, July, pp. 55-68.

Culligan, 1994, *Management Back to Basic*, Prentice Hall International Inc., New Jersey.

Churchill and Suprenant, 1982; Oliver and De Sarbo, 1988; Spreng and Olshavsky, 1993, *International Journal Of Bank Marketing*, 16/2, 1998, p. 53)

Dowling, 1994, *The self concept and image congruence hypothesis*, *European journal of marketing* vol. 32, no. 11/12, MCB University Press.

Edralin, 1997, *The New Local Governance and Capacity Building : A Strategic Approach*, *Regional Development Studies*, Vol. 3, p.148-150.

Evans, 1999. *Customer Relationship Management : Creating The Customer-Centric Financial Services Organization*. Lafferty Publications, Dublin Fitzsimmons,

Garcia-Zamor, Jean-Claude, (1985), *Public Participation in Development Planning and Management : Cases from Africa and Asia*, London : Westvoiew Press.

Gerson, Richard, 1993. *Measuring Customer Satisfaction*. Crisp Publication, Inc

Gervey & Swan, 1994, *On the relationship between store image, store satisfaction and store loyalty*, *European journal of marketing*, vol. 32, no.5/6 MCB Univercity Press.

Gronroos, 1990, *Service management and marketing: Managing the Moment of truth in service competition* , Lexington books , Lexington , MA.

Hayes, 1998. *Measuring Customer Satisfaction : Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. ASQ Quality Press, Milwaukee.

Herzberg, 1988, *Human Resource Management, Business skill express*

- series*, Irwin professional publishing & mirror press.
- Hill, Michael & Peter Hupe, (2002), *Implementing Public Policy : Governance in Theory and in Practice*, London : Sage Publications.
- Hothum, and Susanne. 1999. *Customer Satisfaction Research*. Institute of Service Management Studies.
- Ivancevich, 2002, *Building customer loyalty*, *Business skill express series*, Irwin professional publishing & mirror press.
- J.A. and Fitzsimmons. 2001. *Service Management : Operations, Strategy, and Information Technology*. McGraw-Hill, Singapore
- Kasey & Wright, 1997, *Towards A Framework For Managing Corporate Image*, *European Journal of marketing*. Vol.31 No 5/6, MCB Univercity Press.
- Kate, 2001, *Measuring Capacity Building*, Carolina Population Centre/University of North Carolina, Chapel Hill.
- Kerlinger, 1990, *Practical issue in structural modeling*, *Sociological methods and research* 16 (1), 78- 117.